



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Kenneth Gallo Ruiz
Dependencia:	Agencia Paquera
Periodo de Gestión:	2022-2023
Destinatarios:	Geovanni Bernini Esquivel Kabeth Herrera Padilla Direccion Capital Humano
Firma:	
Fecha:	17/11/2023

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	3
Cambios en el entorno.....	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
Acciones sobre el Control Interno	6
Principales Logros	7
Proyectos más relevantes.....	7
Administración de Recursos Financieros	8
Sugerencias.....	8
Observaciones.....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	10
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	10
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	10



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En referencia al presente informe quiero indicar que durante el periodo de enero 2022 a noviembre 2023 se procuro realizar de la mejor forma las labores y cumplimientos para mantener una labor idónea en la Agencia de Paquera.

En algunos casos, principalmente en el presente año, fue muy complicado por muchos factores tanto internos como externos que afectaron la funcionalidad de la oficina.

Pero de igual forma el esfuerzo y compromiso por mantener la línea de cumplimiento se ha mantenido hasta la fecha.

En este informe se darán a conocer los resultados del año 2022 al 17 de noviembre del 2023, asi como las situaciones importantes dentro del flujo regular de la oficina.

De igual forma se tomara en consideración algunos datos importantes de la operativa asi como de las labores que se realizan en la oficina.

Resultados de la gestión

Es ente punto si es importante indicar que en el año 2022 y un año muy avanzado del 2023 los resultados han tenido una gran diferencia de uno con otro.

Como lo indique anteriormente el año 2023 ha tenido fatores diferenciados al año 2022; factores los cuales afectaron en gran cantidad los resultados de cumplimiento.

Importante indicar que el seguimiento ha sido puntual; a pesar de eso las condiciones tanto del mercado, insumos y constantes cambios en la oficina asi como falta de personal nos afectaron en gran manera.

Resultado Cartera de credito 2022

Cartera de credito año 2022	
cumplimiento	161%

Resultaro Cartera de crédito 2023

Cartera de credito a noviembre 2023	
Cumplimiento	26%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultado Tarjetas de crédito 2022

Meta de tarjetas de Credito año 2022	
Cumplimineto	122%

Resultado Tarjetas de crédito 2023

Meta Tarjetas de Credito a noviembre 2023	
Cumplimiento	36%

Resultado Morosidad 2022

Mora Mayor a 90 dias año 2022	
Cumplimiento	253%

Resultado Morosidad 2023

Mora Mayor a 90 dias noviembre 2023	
Cumplimineto	55%

Labor Sustantiva Institucional

En referencia a este punto siempre se ha procurado realizar la distribución de metas así como labores operativas con el propósito que los cumplimientos sean grupales, se ha trabajado con un enfoque de cargas y responsabilidades compartidas según su puesto y rol de trabajo.

En este punto es importante indicar que de igual forma se cuenta con un suplente de funciones y control en caso de ausencia.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se realizan reuniones semanales tanto de metas como de cambios en operativa y directrices las cuales se dan a conocer procurando mantener actualizado al equipo de trabajo.

De igual forma se realizan microreuniones para hablar sobre algún tema relevante, motivación a un compañero o dar información relevante de aplicación inmediata.

La oficina cuenta con su propia estructura de trabajo.



Cambios en el entorno

Este año como todos los años hay cambios tanto a nivel de directrices internas así como externas, todos esos cambios afectan de una u otra manera el entorno de cada oficina, siendo claros que siempre debemos hacer lo que nos corresponde para adaptarnos y ajustarlos a nuestra situación actual en pro del cumplimiento y manejo idóneo de la Agencia.

Es importante indicar que a pesar de que hubieron cambios bastante importantes en productos, en algunos casos salieron al tercer cuatrimestre del año, lo que nos deja menos tiempo para poder abordar los cambios y realizar los cumplimientos.

De igual forma la Agencia de Paquera cuenta con una cartera bastante pequeña generada en el tiempo con el mercado de la zona, esto tiende a afectar pues muchos de esos nuevos cambios en productos son en referencia a la retención de los clientes con los que ya contamos, por ende las probabilidades son menores en referencia a otras oficinas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Eso de una u otra forma afecta directamente la gestión de venta como el cumplimiento constante de las asignaciones, pero siendo claros que el esfuerzo y el seguimiento se sigue aplicando en pro del cumplimiento.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En el tema del riesgo operativo no tengo mucho que exponer, pues durante años nuestras calificaciones han sido excelentes.

Para estas situaciones se realizan las correcciones, planes de acción y se procura siempre hacer lo mejor con las oportunidades de mejora.

Adjunto calificación más reciente

Kenneth Gallo Ruiz, Jefe
Agencia Paquera

Estimado señor

Producto de la evaluación final de la Guía de Riesgo Operativo y Control Interno aplicada en la dependencia a su cargo durante el segundo semestre 2023, se le informa que el resultado obtenido fue:

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación
0,79%	Excelente	4,25%	Excelente

De acuerdo con la Metodología para la medición del indicador de riesgo operativo y control interno "La calificación obtenida en este indicador será la calificación promedio de la sumatoria de las notas obtenidas en la evaluación de Riesgo Operativo y en la evaluación de Control Interno, es decir para el periodo 2023 se estarán contemplando ambas calificaciones, tanto para las Oficinas Comerciales como para las Oficinas de Soporte."

Por lo anterior la calificación final de la oficina es:

Calificación RO Y CI	
Porcentaje	Calificación
3%	Excelente



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

En referencia al control interno de igual forma durante años nuestras calificaciones han sido excelentes y en algunos casos muy buenas.

Para estas situaciones se realizan las correcciones, planes de acción y se procura siempre hacer lo mejor con las oportunidades de mejora.

Adjunto calificación más reciente

Kenneth Gallo Ruiz, Jefe
Agencia Paquera

Estimado señor

Producto de la evaluación final de la Guía de Riesgo Operativo y Control Interno aplicada en la dependencia a su cargo durante el segundo semestre 2023, se le informa que el resultado obtenido fue:

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación
0,79%	Excelente	4,25%	Excelente

De acuerdo con la Metodología para la medición del indicador de riesgo operativo y control interno "La calificación obtenida en este indicador será la calificación promedio de la sumatoria de las notas obtenidas en la evaluación de Riesgo Operativo y en la evaluación de Control Interno, es decir para el periodo 2023 se estarán contemplando ambas calificaciones, tanto para las Oficinas Comerciales como para las Oficinas de Soporte."

Por lo anterior la calificación final de la oficina es:

Calificación RO Y CI	
Porcentaje	Calificación
3%	Excelente



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Durante el año 2022 se logro el cumplimiento total de las asignaciones de la oficina.

- Contarloria de servicios experiencia al cliente
- Oficialia de cumplimiento
- Cartera de crédito
- Cartera de captación
- Mora
- Clima y ambiente laboral
- Pruebas anuales ética, riesgo, seguridad entre muchas otras
- Control interno
- Riesgo operativo

Esto nos permitió el insentivo anual por cumplimiento del BDP y MCI a toda la oficina.

Durante el año 2023 que para nuestra oficina ha sido un año bastante difícil

Se ha logrado mantener la mayoría de las asignaciones en positivo, como primera estrategia es no decrecer y procurar un crecimiento continuo en lo que nos da del año.

De igual forma se va cumpliendo con rubros que de igual forma son de gran importancia para las calificaciones directa de la Agencia Paquera.

- Contarloria de servicios experiencia al cliente
- Oficialia de cumplimiento
- Cartera de crédito (no cumple pero va en positivo)
- Cartera de captación (no cumple pero va en positivo)
- Mora (no cumple)
- Clima y ambiente laboral
- Pruebas anuales ética, riesgo, seguridad entre muchas otras
- Control interno
- Riesgo operativo

Proyectos más relevantes

Dentro de logros importantes fue la generación de varios convenios de deducción de planilla con la mayoría de las empresas de la zona, dotar del sistema de conexión a una buena cantidad de pequeñas empresas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Muy importante que abrimos relaciones con medianas empresas en el Distrito de Cobano el cual nos traerá beneficios en corto plazo.

Se debe dar seguimiento puntual a esos casos, cumplir con una promesa de valor de servicio ya que el Distrito de Cobano queda a un aproximado de una hora y la entidad financiera ubicada en la zona es el Banco Nacional.

Por ende este seguimiento y compromiso no se debe dejar de lado si queremos continuar con las relaciones y crecimiento en otras zonas de la península.

Administración de Recursos Financieros

En este punto se procura administrar de mejor manera los costos de la oficina, siendo que Paquera es una oficina con Rentabilidad negativa pues los costos indirectos consumen más del 90% de lo que genera la oficina, hemos procurado ser responsables con los suministros, gastos generados por oficina así como los de servicios.

Este año hemos retomado con más fuerza la disminución de los gastos apoyados en la estrategia de Bandera azul, proyecto del cual hemos tomado algunas ideas y experiencias y así aplicarlas al uso diario de la oficina.

Somos una oficina captadora de efectivo lo cual en parte es beneficioso pues siempre se busca alguna forma distribuir remesas a otras oficinas que lo estén necesitando del suministro y de esta forma que el costo sea asumido por las mismas.

La línea de la reducción del consumo al tenerlo bastante controlado con el propósito de ser un apoyo al recurso financiero mediante el ahorro.

Sugerencias

Existe una situación la cual siempre la han padecido las Agencias pequeñas en zonas rurales y el caso de Paquera con mayor razón por la ubicación geográfica, los costos en la zona son muy elevados al depender en un 90% de los dos Ferry ya sea Paquera o Playa Naranjo eso encarece la zona, tenemos la particularidad que la mayoría de los profesionales asalariados de las instituciones públicas, utilizan la zona como un tipo de trampolín, un porcentaje bastante alto de esos profesionales no se establecen formalmente en la zona.

Todo esta mención anterior afecta en que los profesionales no quieren comprar para establecerse pues solo están de paso, me refiero a Doctores, maestros, enfermeros, entre muchos otros. Esto afecta mucho el crédito de vivienda, así como el financiero, esto es muestra de que el producto de crédito que menos se coloca en nuestra agencia es el crédito de compra lote, de casa o construcción.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Eso afecta de gran manera el crecimiento, pues el mismo depende del mercado que ya existe y de los inversionistas que en su mayoría son extranjeros y muchos requieren productos diferentes a los que ofrece el Banco.

Considero importante poner atención a ese sector el cual viene en crecimiento importante en zonas rurales de playa como la nuestra.

En este sentido, considero importante tomar en estos factores y muchos mas los cuales afectan el cumplimiento de muchas metas.

El mercado del Distrito de Paquera es limitado, por esos motivos debemos trasladarnos al Distrito de Cobano que esta a una hora de Paquera, esto sin contar con las herramientas o facilidades para realizar la gestión. (vehículo)

De igual forma la Agencia de Paquera es una oficina que es necesaria en esta zona por posicionamiento pues aunque el mercado sea limitado el posicionamiento en un sector territorial tan grande es de suma importancia para la imagen de nuestro CFBP, mas aun el crecimiento de otros sectores esta siendo bastante importante, este es un mercado que como Banco debemos adaptarnos.

Punto importante la Agencia de Paquera debe cambiar de ubicacion, pues no esta en una posición estratégica, no podemos abordar el 80% del turismo e ingresos de clientes a la zona pues no estamos ubicado en el transito principal.

Por ultimo, es importante que al realizar las asignaciones tomando en cuenta que blindaje es el producto estrella del banco se analizar la cartera actual con la que contamos pues blindaje depende de eso y la de nuestra Agencia es una de las mas pequeñas en relación a la de otras oficinas de igual forma tomar en consideración el mercado al cual nos dirigimos para poder adaptarnos a los requerimientos.

Observaciones

Importante que siempre en los cambios hay muchas oportunidades de mejora las cuales fortalecen la labor realizada en las oficinas, pero de igual forma en algunos casos existen labores que estrictamente están dando resultados positivos ya sean operativos como de negocio deberían mantenerse o fortalecer la línea para mejorar aun mas.

Asi mismo se considera importante continuar con el seguimiento de las labores y proyectos importantes que se deben dar en la oficina para procurar el crecimiento en productos y servicios de necesidad en la zona.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Esto sin dejar de lado continuar con el ambiente positivo que se tiene en la oficina, esto ayuda a que las labores diarias fluyan con mayor facilidad y agilidad en cada jornada laboral.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

No tenemos requerimientos de la Contraloría

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No tenemos requerimientos girados por órganos de control externos

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No tenemos disposiciones giradas por la Auditoría interna

Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.

No se cuenta con contrataciones externas

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.