



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Jenny Véliz Arcia
Dependencia:	AGENCIA SABANILLA
Periodo de Gestión:	03 de Agosto 2022 a 21 Diciembre 2023.
Destinatarios:	MBA Benjamin Garcia Vargas , Jefe División Regional Oeste MBA. Silvia Goyez Rojas , Jefe Dirección Capital Humano Lic. Randall Hernandez Hidalgo , Gerente BP Total Goicoechea Licda Evelyn Azofeifa Villalobos , Jefatura Sucesora Agencia Sabanilla
Firma:	
Fecha:	21/12/2023

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.

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	2
• PERIODO 2021.....	2
• PERIODO 2022	3
• PERIODO 2023	4
Cambios en el entorno	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
Acciones sobre el Control Interno.....	6
Principales Logros.....	¡Error! Marcador no definido.
Proyectos más relevantes	8
Administración de Recursos Financieros	8
Sugerencias	8
Observaciones	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	9
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 cumplimiento a lo estipulado en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto el artículo 12 de Ley de General de Control Interno), me permito presentar el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia de Sabanilla, del periodo comprendido del 03 de Agosto 2022 al 21 de Diciembre 2023.

Resultados de la gestión

El presente informe contiene un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realice como jefatura de la Agencia de Sabanilla, tiene como propósito realizar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el periodo citado.

Este documento se remite a mi jefatura superior, MBA Benjamin Garcia Vargas, Jefe de la Dirección Regional Oeste, MBA. Silvia Goyez Rojas, Dirección Capital Humano, Lic. Randall Henandez Hidalgo, Gerente BP Total Goicoechea y a la Licda Evelyn Azofeifa Villalobos, quien asume el cargo de Jefatura de la Agencia de Sabanilla a partir del 02 de Enero 2023.

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia de Sabanilla, es dependencia adscrita al BP Total Goicoechea, localizada en Montes de Oca Sabanilla, cuenta con 10 plazas, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 01:00 pm a 7:00pm en la actualidad y no se labora los sábados.

La Agencia de Sabanilla abre las puertas al público el 01 de febrero del 2017; con una ubicación; 300 metros este de las Instalaciones Deportivas de la UCR, en Condominio Vive Sabanilla; dispone amplio parqueo y brinda atención principalmente a los habitantes de Sabanilla Montes de Oca, San Pedro, San Rafael de Montes de Oca, y algunas zonas del cantón de Guadalupe; por su ubicación y horario, la cliente recibida es muy diversa en segmentos; comprendiendo tanto clientes del segmento adulto mayor como clientes preferentes y selectos de todas las edades.

- **PERIODO 2021.**

Los resultados para el periodo finalizado al 31 de diciembre no se consideran con incidencia directa de la suscrita, dado que la gestión del periodo fue ejecutada por diversas Jefaturas; esto por situaciones de rotación; y el muy lamentable deseso de la Jefatura inicial; Lic. Francisco Ocampo Ramírez, seguidamente fue asumida por el Lic. Cristian Carvajal Venegas por un periodo corto de tiempo aproximadamente 4 meses, por lo cual, solamente se enuncian los resultados obtenidos:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Producto	Logro
Cartera Financiera	100%
Cartera Social	100%
Cartera Desarrollo	0%
Ahorro Plazo	100%
Ahorro Voluntario	100%
Cuentas Corrientes	100%
Plan Naranja	0%
Cta Naranja	100%
Mora	100%
BP Salario	0%
Visa Personas	22%
Q Kids y O2	55%
Clientes Nuevos	90%
Seguros Autoexpedibles	100%
Planes Voluntarios	100%
Planes Obligatorios	100%

- PERIODO 2022.**

Para el periodo del 2022; la suscrita asume Jefatura en agosto 2022; luego de ser nombrada en ascenso Interino por la cadena de sustitución del Lic. Marvin Miranda Sequeira.

AG SABANILLA diciembre/22		
CARTERA	PRODUCTO	CUMPLIMIENTO
CRÉDITO	SALDO CARTERA FINANCIERA	148%
	SALDO CARTERA SOCIAL	260%
	SALDO DE CARTERA DE TARJETAS CREDITO	166%
CAPTACIÓN	SALDO CARTERA DE PLAZO	792%
	SALDO CARTERA DE AHORRO VOLUNTARIO	285287205%
	SALDO CARTERA DE CUENTAS CORRIENTES	-134349481218322%
	SALDO CARTERA DE PLANES_NARANJA	286%
	SALDO DE CUENTAS_NARANJA	196%
INTEGRACIÓN	CRECIMIENTO EN CANTIDAD BP SALARIO	0%
	CANTIDAD TARJETAS DE CREDITO	111%
	CANTIDAD KIDS Y O2	70%
CALIDAD DEL ACTIVO	MORA MAYOR A 90 DIAS	99%
SOCIEDADES	EMISION DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES	61%
	COLOCACION DE PLANES_VOLUNTARIOS	130%
	COLOCACION DE PLANES_OBLIGATORIOS	167%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Importante aclarar que este período el Banco permitió para medición de la meta de las gestiones de Captación de Bajo Costo, sea: Ahorro Voluntario, Cuentas Naranja, Cuentas Corrientes y Planes Naranja, dado el origen de dichas captaciones, la sumatoria de todas las anteriores, las cuales, se cumplieron ya que el logro de Voluntario, Cuentas Corrientes superaron por mucho el indicador propuesto y complementaron en sumatoria todos los rubros, para que la meta de captación de bajo costo se cumpliera en su totalidad.

En cuanto a la colocación de créditos de Cartera Social, la Agencia de Sabanilla, supero en gran porcentaje la meta asignada, generando así, acción social para con la población de Sabanilla y alrededores, la cual cuenta variedad de Proyectos Inmobiliarios, para lo cual el Banco Popular brindo soluciones financieras para llegar a dotar de primera solución habitacional a varios núcleos familiares del país, permeando a parte de la sociedad costarricense, de bienestar y esperanza, con la dotación de solución de vivienda.

Para el indicador de Pensiones, es indispensable recordar la situación general del mercado financiero y la afectación de los rendimientos de todas las operadoras de pensiones, producto de factores económicos mundiales, que afectaron la rentabilidad de los títulos invertidos en dólares fuera del país, lo que repercutió en que, prácticamente todas las operadoras paralizaron traslados de los fondos entre sí, con el afán de no materializar las pérdidas al momento de la liquidación de dichos fondos, lo cual, generó para todo el país un mercado retraído a los traslados de clientes entre Operadoras de Pensiones, repercutiendo esto directamente en el porcentaje de logro de la meta de traslados de pensiones para con la Agencia.

Importante recalcar el resultado obtenido en la cantidad de tarjetas de crédito colocadas y activadas; ya que cada vez crece el compromiso del personal de atención de ofrecer a los clientes una solución integral en materia financiera; donde se resuelve con una integración total del producto crediticio según la necesidad y segmentación de cada cliente, esto por medio de una fuerte capacitación del personal, optando por el conocimiento del productos y aprovenchando los beneficios que la Institución por medio de programas de lealtad y en alianza con la marca VISA se ofrece a los clientes.

- **PERIODO 2023**

Sobre los resultados que se obtienen con corte al Noviembre, según el avance mensual de la estacionalidad de las metas asignadas a la Agencia fueron:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

AG SABANILLA			
noviembre/23			
CARTERA	PRODUCTO	CUMPLIMIENTO	
CRÉDITO	SALDO CARTERA FINANCIERA	87%	●
	SALDO CARTERA SOCIAL	203%	●
	SALDO CARTERA EMPRESARIAL		
	SALDO DE CARTERA DE TARJETAS CREDITO	54%	●
CAPTACIÓN	SALDO CARTERA DE PLAZO	20%	●
	SALDO CARTERA DE AHORRO VOLUNTARIO	10%	●
	SALDO CARTERA DE CUENTAS CORRIENTES	0%	●
	SALDO CARTERA DE PLANES_NARANJA	488%	●
	SALDO DE CUENTAS_NARANJA	61%	●
INTEGRACIÓN	CANTIDAD TARJETAS DE CREDITO	60%	●
	COLOCACION DE BIENES ADJUDICADOS		
CALIDAD DEL ACTIVO	MORA MAYOR A 90 DIAS	44%	●

Cambios en el entorno

Para finales del año 2022, se mantenían condiciones de la Pandemia Mundial COVID-19, lo que había generado cambios en el entorno durante el periodo de mi gestión, afectando directamente la capacidad instalada para recibir solo el 50% del aforo de público correspondiente dentro de la Agencia, así como, la disminución voluntaria de las visitas de clientes, migrando en su mayoría para la atención digital. Además para dicho periodo se vivió un aumento en la tasa de Política Monetaria así como tasa Básica Pasiva, impactando en el alza de tasas de interés; pese a este factor se lograron concretar las metas propuestas para la cartera de crédito, así como la captación de ahorros; para el 2023 se se logra estabilizar a nivel país el comportamiento de la Tasa Básica Pasiva, logrando su dismunición; y con este se da la disminución de las tasas pasivas para la captación de recursos.

A nivel interno se da un cambio de personal en la Oficina, esto por la gran cantidad de concursos internos provocanso así la variación del 70% del personal de la Agencia; provocado que se de una curva de aprendizaje; con esto implementación de nuevas estrategias para el logro de los objetivos y metas.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

La nota obtenida en la Evaluación del 2021 es de un 7% logrando con esto superar el indicador Institucional de un 8%

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
7%	Bueno	0%	Excelente

INFORME FINAL DE GESTIÓN

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, para el 2022, se logra superar el indicador máximo permitido a nivel institucional que es de 8%; para dicho periodo se logra una nota del 3%

Para el periodo 2023, se supera nuevamente el indicador máximo Institucional del 8% logrando una Buena Calificación con un 6,91%, sin superar el indicador obtenido en el 2021.

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación
6,91%	Bueno	0%	Excelente

Acciones sobre el Control Interno

En el tema de control interno, la gestión se enfocó en concientizar, instruir y motivar al 100% de los colaboradores sobre las funciones que se realizan diariamente, versus las normas por cumplir de Riesgo Operativo; situación que se refleja en el resultado del 2022, donde hubo una mejoría sustancial con respecto del 2021.

Se han implementado los informes de seguimiento, las matrices de mejora y los planes de acción de los informes finales, los cuales, se encuentran atendidos en un 100%. Lastimosamente para el 2023 pese a superar el indicador Institucional se da una desmejora en el indicador; esto debido a la rotación del personal, donde nuevamente se deben capacitar e instruir en la ejecución de los procesos y labores diarias.

Algunas de las medidas ejecutadas son:

- Asignación de las medidas de control interno a los colaboradores de la oficina comercial.
- Atención a los planes de acción emitidos por la Unidad de Control Interno. (Corrección y subsanación de las faltas encontradas).
- Capacitación al personal de los cambios de la Guía de Control Interno.
- Atención oportuna de los inventarios anuales y asignación de activos.
- Se debe iniciar con el proceso de asignación por los cambios en la Guía que se evaluará en el 2024.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Dentro los principales logros alcanzado durante mi labor en el periodo señalado, se destaca:

- Cumplimiento de las metas establecidas en su mayoría, generando esfuerzos extraordinarios con la participación de todo el equipo de trabajo, esto independientemente de las situaciones externas que nos han afectado.
- Se continúa con el posicionamiento de la Agencia en medio de una zona bancaria competitiva, de clientes de gran exigencia en servicio al cliente y tiempos de respuesta, logrando incrementar la cartera de clientes que visitan la agencia aprovechando la visita para un abordaje integral en los productos de captación y crédito.
- Consolidación y unión del equipo de trabajo.
- Crecimiento de la cartera activa de crédito financiero; por medio de la estrategia de Blindaje de clientes, donde se obtuvo efectividad de colocación del 40.86% de ventas a los clientes asignados a nuestra Agencia mediante dicha estrategia. Lo anterior propició resultados relevantes en Colocación de Cartera Crediticia.
- Se gestionó esfuerzo importante para mantener los resultados de Riesgo Operativo y mantener los indicadores acordes con los parámetros institucionales.
- La Agencia para el período 2022, a nivel Nacional se posiciono entre las mejores agencias en la colocación de Crédito Social, logrando las metas propuestas, siendo un pilar fundamental en la Solución de Vivienda para con la sociedad costarricense.
- En cuanto a captación de Bajo Costo, la Agencia logró las metas consolidadas, contribuyendo así a disminuir los costos de captación de la institución.
- Se atendieron los diferentes informes y planes de acción para mejorar del desempeño de la Agencia.
- A partir del primer trimestre 2023 la Agencia priorizó la atención de clientes que aplicaron solicitudes mediante el programa BP Bienestar, para aquellos núcelos familiares sobreendeudados con afán de brindar solución inmediata y sacar de pobreza a dichos prospectos, de lo cual, se colocaron varias soluciones que permitieron al Banco coadyuvar y mejorar significativamente a la Salud Financiera de los beneficiarios finales.
- Para el primer semestre de 2023, se da inicio a la colocación de créditos para Compra de Vehículos Nuevos (cero kilómetros) impactando en el crecimiento de la cartera activa de crédito financiero y la atracción de clientes nuevos.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

En cuanto al estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Agencia, existentes al inicio de mi gestión y de los que dejo pendientes de concluir:

- Entre finales del 2022 e inicios del 2023, se dio alta rotación del personal de la Plataforma de Servicios y Crédito, por lo que, se requirió gestionar selección y capacitación para que el 100% de los colaboradores puedan ofrecer, precalificar y hasta finiquitar créditos, para maximizar la posibilidad de colocación crediticia; esta iniciativa se debe retomar y dar continuidad a los procesos de capacitación y actualización de conocimientos para no desmejorar en la colocación de crédito financiero.
- Se trabaja en conjunto con el ejecutivo asignado de Puntos BP y Conexión Bp logrando una sinergia que impacta en el crecimiento de clientes afiliados al productos en la zona de Sabanilla, y donde existe un gran potencial para seguir afiliando más comercios.

Administración de Recursos Financieros

En cuanto a la administración de los recursos financieros asignados a la Agencia, los mismos fueron administrados de manera transparente, en apego a las normas institucionales, de acuerdo con los planes establecidos y en consecuencias con las directrices de reducción del gasto:

- Se da estricto apego a los presupuestos asignados para compra de suministros; con el fin de controlar eficientemente así como disminución de gastos como papelería y suministros varios, se establecen medidas de control para aportar a la disminución de agua y electricidad; así como el presupuesto asignado para laborar tiempo extraordinario únicamente en casos necesarios. Se da ahorro en partida de Jornada Ampliada ya que después de la Pandemia se determina que la Agencia por afluencia de clientes no es necesaria la apertura de los días sábados al público.
- Se concilia el 100% la existencia de Activos Fijos, de manera que todos se ubicaron físicamente y concidieron con los reportes de existencia, garantizándose así que no hubo pérdidas; dicha gestión permitió detectar activos en desuso los cuales se gestionaron con el área encargada para la respectiva devolución.

Sugerencias

Se consideran indispensables las siguientes acciones con el fin de mejorar la gestión y logro de las metas:

- Priorizar la gestión de cobro y la cartera morosa de la Agencia; en coordinación con el Líder el Equipo de Cobro, estructurar medidas a cumplir para la recuperación de la cartera; así como la capacitación del personal de la Plataforma para una mejor gestión de cobro desde la Oficina.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Seguimiento en los vencimientos de las inversiones de ahorro a plazo; mantener sinergia con el Ejecutivo de BP Global.
- Continuar con el modelo de la fuerza de ventas y abordaje de bases de datos: Asignación de un ejecutivo para el aborgaje expedito de los registros asignados a la Oficina; valorar la opción de teletrabajo para un Ejecutivo.
- Cumplimiento de la ruta del éxito en canales receptivos y proactivos; y velar por mantener los indicadores de servicio al cliente logrados en la Oficina.
- Involucrar al personal en actividades de relacionamiento y motivación con el fin de seguir mejorando en los indicadores de clima laboral.

- Seguimiento diario al Inventario de créditos con Garantía Hipotecaria con el fin de cumplir con los tiempos asignados en hoja de control de tiempos; con esto además se requiere apoyo constante al analista encargado y buscar persona idónea en caso de sustitución por vacaciones o enfermedad.

- Mantener las acciones de apoyo, capacitación y empoderamiento del personal, para fortalecer el desempeño del equipo de trabajo.
- Mantener la distribución de las cargas de trabajo, para equilibrar el desempeño y mantener resultados satisfactorios.
- Reforzar y fortalecer la formación del equipo de trabajo sobre temas de Ley 7786 y conexas.

- De los convenios de Pago de Salarios y Deducción de Planilla es indispensable dar seguimiento continuo a la Empresas Afiliadas con convenios activos; como parte del servicio de post Venta y Promesa de Valor; así mismo en la zona se encuentran empresas con gran potencial para seguir suscribiendo convenios que facilitarían la gestión de captación de recursos y colocación de créditos tanto de la cartera Financiera como Social.

- Reforzar conocimientos y capacitación a los ejecutivos que se incorporan a la Oficina en el productos de Vehículo Nuevo con el fin de potenciar la colocación del producto impactando en el crecimiento de la cartera financiera.

Observaciones

No hay observaciones.

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

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Al día de hoy, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia de Sabanilla referentes a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Al día de hoy, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia de Sabanilla referentes a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Al día de hoy, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia de Sabanilla referentes a este punto.

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

Actualmente la Agencia no es fiscalizadora directa de contratos específicos, por lo que sobre esta materia no hay situaciones por enunciar.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

La suscrita 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.