



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Jefatura Sucesora:	Lic. Luis Guillermo Hidalgo Castro
Jefatura Directa	MBA. Wilberth Montoya Fernández
Jefatura C Humano:	Licda. Silvia Goyez Rojas
Nombre:	Lic. Adrián Rosales Vargas
Dependencia:	Agencia Santa Bárbara
Periodo de Gestión:	21 julio del 2022- 29 de diciembre del 2023
Fecha:	28/12/2023

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	3
Colocación	4
Morosidad (Recuperación).....	5
Captación.....	6
Cambios en el entorno	7
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	7
Acciones sobre el Control Interno.....	8
Principales Logros.....	8
Proyectos más relevantes	8
Administración de Recursos Financieros.....	9
Sugerencias.....	9
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 cumplimiento a lo estipulado en la directriz emitida 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), expongo el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia Santa Bárbara; periodo comprendido del 21 de julio del 2022 al 29 de diciembre del 2023.

La instrucción del traslado a la Agencia City Mall se comunica mediante el oficio DIRBP-1379-2023 con fecha del 30 de noviembre del 2023.

El presente informe contiene aspectos tales como:

1. Colocación
2. Morosidad
3. Captación
4. Estrategias de negocios
5. Control Interno
6. Organización de la Oficina

Resultados de la gestión

Este informe resume de manera ejecutiva los aspectos más relevantes de la gestión que realicé como jefatura de la Agencia Santa Bárbara durante el periodo julio 2022 a diciembre 2023; mismos que se ven reflejados en la intranet institucional.

Al estar mi gestión desarrollada en el lapso indicado, se desarrollarán aspectos muy puntuales, exponiendo básicamente los resultados del avance de las metas asignadas para este año 2023

El presente documento se remite a mi jefatura superior inmediata, el master Wilberth Montoya Fernández, Gerente del Centro de Negocios Alajuela, a la licenciada Silvia Goyez Rojas, directora de Capital Humano del Banco Popular, y al licenciado Luis Guillermo Hidalgo Castro, Jefatura quien asume el cargo de la de la Agencia Santa Bárbara partir del 02 de enero del 2024.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia Santa Bárbara es una Oficina ubicada geográficamente en la provincia de Heredia pero adscrita administrativamente al Centro de Negocios de Alajuela, compartiendo zona de influencia con la provincia de Heredia y Alajuela para ejecutar el negocio bancario.

La oficina desde sus inicios se ha caracterizados por ser una Agencia con baja afluencia de usuarios, en donde los clientes que visitan la oficina son en la mayoría los mismos habitantes que residen en el cantón, lo que ha provocado un reto para el crecimiento en nuevos clientes.

Santa Bárbara es un cantón predominantemente agrícola, esto dado a la gran extensión de suelos fértiles que posee, en donde su principal actividad económica es la agricultura; no obstante, se da la presencia de comercios y servicios.

Desde el inicio de mis labores me he enfocado en mantener un adecuado ambiente de trabajo, fundamentando mi labor en un clima de confianza, de comunicación y de respeto entre mi persona como líder de esta Oficina Comercial y todos los miembros que conforman este equipo de trabajo.

Se han establecido lineamientos que permiten mantener un sano equilibrio entre el cumplimiento de las metas establecidas, así como de las normas de Control Interno Institucionales que resguardan el patrimonio de esta Institución; todo esto en apego a los valores Institucionales y Corporativos.

He tenido siempre el firme propósito de cumplir con las directrices, procedimientos, metas y demás instrucciones emitidas por mis superiores, tanto de la Dirección Regional Central Oeste a la cual pertenezco, así como del Centro de Negocios Alajuela y demás áreas administrativas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal que intervienen en la operativa de las Oficinas Comerciales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Colocación

El crédito financiero es prioridad institucional, por lo que he enfocado todos nuestros esfuerzos en la generación y crecimiento de este producto, al ser una oficina de muy baja afluencia de público, el trabajo de ventas en “calle” y ventas proactivas en las plataformas de servicios ha sido la clave de nuestra colocación.

A nivel de plataformas de servicios se han establecido scripts de ventas y abordaje de clientes mediante la estrategia de referidos con todo el público que llega a la Oficina Comercial, fomentando los productos de crédito de temporada, tanto para asalariados de sector público como privado, así como para las personas que llegan con ingresos de manera independientes.

En las acciones referentes a la fuerza de ventas, se ha reestructurado al personal actual de la oficina, trasladando a un recurso de la plataforma para el abordaje proactivo de la cartera activa de la oficina comercial basándonos en el modelo de las 6R, principalmente en la retención de la cartera, recuperación de clientes, así como la atracción de clientes nuevos, los cuales se han logrado mediante bases de datos asignadas y en el desarrollo de la estrategia de Blindaje de la cartera activa.

A nivel externo, la estrategia principal ha desarrollado en generar un fuerte relacionamiento con diversas empresas de vehículos aliadas a nuestra Institución, esto con el fin de potencializar la colocación en líneas prendarias, las cuales impactan positivamente en el crecimiento de la cartera financiera, situación que ha llevado a flote las metas asignadas por la Administración.

Lo que respecta a la colocación de crédito en la cartera social, este año 2023 se ha visto afectado por una desaceleración de la cartera, lo que ha provocado una colocación negativa, esto implica que a nivel nacional se está colocando menos operaciones nuevas en contraste con las operaciones que actualmente están en vencimiento; para la Agencia Santa Bárbara no fue la excepción.

De acuerdo con información de la SUGEF, el primer trimestre del 2023, la cartera de crédito de las entidades financieras reguladas en Costa Rica, tanto en colones como en dólares, disminuyó un 2.82% con respecto a diciembre del año 2022.

Tanto el personal de plataforma de servicios como la fuerza de ventas están debidamente capacitados para la atención de solicitudes, consultas y trámites de crédito financiero, adicionalmente se implementó la atención de estrategias como:

- Manejo de Base de Datos Blindaje asignadas en (Atención proactiva)
- Gestión de Venta de Crédito en Plataforma (Atención receptiva)
- Referenciación de clientes actuales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crecimiento Cartera Financiera 2023

Corte	Cumplimiento
Al 07 de diciembre del 2023	75%

Crecimiento Cartera Social 2022

Corte	Cumplimiento
Al 07 de diciembre del 2023	0%

Morosidad (Recuperación)

Durante el año 2023 se continua con la estrategia de contar con la unidad especializada de cobro la cual centralizaba toda la cartera de crédito del Centro de Negocios Alajuela y oficinas adscritas, se procede en un cambio de gestión, en donde me enfoqué en la atención de los clientes en ventanilla, así como en la proyección y seguimiento de los casos que estaban por caer en mora mayor a 90 días, esto con el fin de evitar el tema judicial y su recuperación.

En las plataformas de servicios se han realizado gestiones claves para la recuperación, la cual se basa en:

1. Revisión de clientes que se presentan a pagar operaciones de crédito en donde siempre deben de quedar al día, o al menos con una promesa de pago.
2. Actualización de los contactos de los clientes (Calidad del Dato)
3. Aplicación de Arreglos de Pago.
4. Contacto de clientes con mora mayor a 90 los cuales presentan mayores estimaciones.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Mora >90 Acumulada

Año	Cumplimiento
Al 28 de diciembre del 2023	100%

Captación

La Agencia Santa Bárbara se ha caracterizado por ser una oficina captadora de recursos, en especial con el producto de Ahorro a Plazo, en dónde se visualiza una fidelización de los clientes que por años han mantenido las inversiones con esta Institución.

Se ha desarrollado un trabajo en conjunto con el Ejecutivo de BP Global para el seguimiento de la cartera asignada, aplicando las siguientes estrategias:

- ✓ Revisión de cuentas de ahorro voluntarios de los clientes selectos para ofrecer nuevas inversiones a plazo.
- ✓ Solicitud de referidos para la atracción de nuevas inversiones.
- ✓ Control y seguimiento diario de las inversiones actuales, esto con el fin de abordar los vencimientos y evitar fugas en la cartera.
- ✓ Atención personalizada y prioritaria de los clientes asignados a la cartera BP Global.

Ahorro a Plazo

Año	Cumplimiento
Al 07 de diciembre del 2023	143%

Para el caso de captación a bajo costo, se han referido por parte de las plataformas de servicios clientes potenciales, fomentando el traslado de sus salarios en nuestras cuentas de ahorro, mediante el Pago Automático de Salarios.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Además, hemos aplicado de manera proactiva y receptiva las labores tales como:

- ✓ Apertura de cuentas Kids y O2.
- ✓ Apertura de cuentas y Planes Naranjas.
- ✓ Pago Automático de Salarios mediante cualquiera de las metodologías actuales.
- ✓ Transferencias programadas con el fin de fondear las cuentas de manera Automática.

Cambios en el entorno

Desde un inicio como líder de esta Agencia, algunos de los retos más significativos fueron:

- Sinergia con el nuevo equipo de trabajo, esto dado al cambio de jefaturas que se originaron en julio del 2021.
- Cambios importantes en el otorgamiento de crédito y tarjetas de crédito según el Manual de Directrices de Crédito y Tarjetas de Crédito.
- Desaceleración de la economía por efecto Post Pandemia
- Limitante en la colocación por el Score de crédito dado a la ubicación física de la Agencia.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante este primer semestre del 2023, se realizaron soportes a los diferentes módulos de la Guía de Riesgo Operativo y Control Interno, obteniendo en la totalidad una calificación satisfactoria.

Todas las medidas de la Guía de Riesgo Operativo han sido debidamente asignadas a cada uno de los funcionarios de la oficina y se atendieron los planes de acción de la evaluación efectuada.

Esta labor se logra, con el compromiso de todo el equipo de la Agencia, impulsando la cultura de la administración y mitigación del riesgo.

Calificación RO Y CI	
Porcentaje	Calificación
2%	Excelente



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional en la Agencia Santa Bárbara.

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). Hoy en día se encuentran atendidos al 100%.
- Capacitación al personal de los cambios de la Guía de Control Interno.
- Atención oportuna de los inventarios anuales y asignación de activos.

Principales Logros

Dentro los principales logros alcanzado durante mi labor en el periodo señalado, puedo mencionar:

- De conformidad a los costos actuales de la Oficina Comercial, datos suministrados por el Área Análisis y Administración de Costos; corte generado al mes de octubre 2023, se visualiza que existe Utilidad Operativa y adicionalmente se cuenta con un margen de contribución ajustada a la utilidad neta de la Institución.
- Se continúa con el posicionamiento de la Agencia en el Cantón de Santa Bárbara generando una experiencia favorable en el servicio al cliente.
- Acercamiento con el Gobierno Local del cantón, así como varias instituciones de la zona.
- Consolidación y unión del equipo de trabajo.

Proyectos más relevantes

Con el fin de dar continuidad a lo logrado durante mi periodo, considero indispensable:

- Seguimiento en los vencimientos de las inversiones de ahorro a plazo.
- Continuar con el modelo de la fuerza de ventas y abordaje de bases de datos.
- Cumplimiento de la ruta del éxito en canales receptivos y proactivos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Priorizar la gestión de cobro y la cartera morosa de la Agencia.
- Continuar con el excelente clima laboral que presenta el Equipo de esta Agencia.

Administración de Recursos Financieros

Durante mi administración en esta Agencia, tanto los activos asignados como los recursos financieros, han sido manejados de manera transparente y en apego a las normas institucionales.

El inventario de activos correspondientes a la Agencia se encuentra 100% conciliados.

Se cuenta con un inventario de los suministros administrados de la mejor manera. Por lo que, cada mes es revisado por la jefatura inmediata la solicitud de suministros.

Esta Agencia no labora en jornada ampliada, por lo que no se solicita presupuesto para estos efectos.

Sugerencias

Con el fin de continuar creciendo como equipo y enfocados en resultados, recomiendo:

1. Sinergia con el Centro de Negocios Alajuela.
2. Fomentar el trabajo en equipo basado en la sana competencia, el respeto, la comunicación y la empatía.
3. Actualización continua.
4. Modelo 360 en la gestión diaria.
5. Continuar con las actividades de integración del equipo, esto para fortalecer la unión actual.

Observaciones

Se deja en inventario crédito financiero y de vivienda con montos muy considerables, mismos que serán formalizados y girados en el mes de enero 2024.

Lo anterior con el fin de coadyuvar en las metas de inicio de año.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

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

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Se encuentra atendido lo recomendado en el oficio AIRI-47-2023.

Se gestiona en tiempo y forma el cronograma de actividades, debidamente comunicado al Área de Auditoría Interna; quedando únicamente pendiente las revisiones de las muestras de los expedientes los cuales deben de ejecutarse en enero y febrero del año 20224.

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

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

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.