



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Alejandro Esquivel Fernandez
Dependencia:	Agencia Mall Multiplaza Curridabat
Periodo de Gestión:	Del 03 de setiembre del 2021 al 31 de diciembre del 2023.
Destinatarios:	MSc. Guido Ovares Morales. Gerente BPT San Pedro. Licda. Karol Naranjo Godinez, jefa Sucesor, Agencia Multiplaza Curridabat. Licda. Silvia Goyes Rojas, directora, Dirección Capital Humano
Fecha:	29/12/2023

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	2
Cambios en el entorno	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes	12
Administración de Recursos Financieros.....	13
Sugerencias.....	13
Observaciones	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	13
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	13



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En calidad de Jefe de la Agencia Multiplaza Curridabat, por el período del 03 de setiembre del año 2021 hasta el día 31 de diciembre del presente, me permito hacer entrega de los principales aspectos de mi gestión, enviando el presente informe mediante oficio AMC-0750-2023, dirigido al señor Guido Ovares Morales, Gerente BPT San Pedro, la señora Karol Naranjo Godinez, Jefatura sucesora del puesto, y la señora Silvia Goyez Rojas, Directora de la Dirección de Capital Humano, todo lo anterior según lo indicado en la circular **DIRCH-1721-2023**, del 07 de diciembre del 2023 y en acato a lo establecido en la directriz de la Contraloría General de la República **D-1-2005-CO-DFOE**.

La gestión desempeñada por mi persona consistió en labores administrativas enfocadas en el adecuado desempeño de la estructura operativa del Centro de Negocios, en apoyo al logro de los objetivos por parte de la Gerencia y al cumplimiento de los rubros expuestos en el presente informe.

Resultados de la gestión:

Labor Sustantiva Institucional

Mi labor como jefe de la Agencia Multiplaza Curridabat, consistió en establecer la dirección estratégica del centro de negocios en alineamiento con las estrategias de la Dirección de la Banca de Personas, a fin de facilitar el logro de los resultados.

Para lo anterior, se procedió a dividir el enfoque de la gestión en los siguientes ejes:

- **Gestión Operativa:**

Consistió en atender todos los requerimientos diarios propios de la operativa del negocio, brindando a cada colaborador y colaboradora, los insumos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como el envío y explicación de información referente a las directrices, normativa y circulares que regulan sus funciones, lo cual se evidencia en minutas de reunión, reenvió de correos de cambios en procedimientos y correos electrónicos enviados con información relevante y actualizada, con el fin de asegurar la calidad de los procesos implementados.

Adicionalmente, todo el personal participó activamente, durante todo el período de mi gestión, en los talleres anuales referentes a la ley 8204, **Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo**, y se atendieron en tiempo y forma todos los informes enviados por la División Oficialía de Cumplimiento a esta dependencia, se presentó el caso de dos funcionarios que se requiere dar el seguimiento para que en el mes de enero cuando la OCC inicia las capacitaciones especializadas sean convocados y así cumplir con el requisito exigible del examen aprobado referente a la capacitación de la Ley 7786.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Por último, se atendieron todos los informes enviados por la Unidad de Control Interno y se implementaron todas las recomendaciones derivadas de los mismos.

- **Gestión de Recursos Humanos.**

Sobre este particular, se constituyó un equipo de mejora en la oficina con el cual se logró incentivar un adecuado ambiente laboral, el cual se ha mantenido de forma progresiva y consistente, con calificaciones por encima del promedio institucional. Todo esto fue reforzado con el desarrollo de actividades de convivencia grupal que permitieron fortalecer los vínculos entre los colaboradores y colaboradoras, logrando fortalecer la identidad y lealtad institucional.

Por otra parte, se informa que, a la fecha del presente informe, este servidor no tiene conocimiento sobre procesos disciplinarios activos en contra de ninguno de los colaboradores y colaboradoras de esta oficina comercial.

- **Gestión de clientes:**

Se implementó en esta oficina comercial el modelo “Experiencia al Cliente”, en el cual se controla el cumplimiento de los tiempos de alimentación, los tiempos de espera de nuestros clientes y clientas, la aplicación de las normas de servicio y atención al cliente, el uso permanente del proceso “Ruta al Éxito”, “ABC de Plataforma” que busca garantizar un servicio de excelencia, así como la debida integración a los diversos servicios y productos del Banco.

Por otra parte, se elaboraron estrategias de abordaje a nuestros clientes y clientas mediante la segmentación según su nivel de ingresos y actividad económica, a fin de ofertar de forma personalizada nuestros productos y servicios según el perfil de nuestra clientela, y así, incidir en la fidelización, la rentabilización, retención de los clientes y clientas, así como la recuperación de clientes donde no fue posible su retención.

- **Gestión de negocios:**

Se procedió a abordar empresas, a fin de brindar soluciones financieras a la clase trabajadora y, a la vez, brindar convenios a los patronos PAS y deducción de planilla, así como opciones de ahorro que les permita realizar provisiones domésticas para el cumplimiento de sus proyectos familiares y personales. De la anterior gestión se derivó la negociación de uno de los convenios más representativos para la agencia comercial de Deducción por Planilla de las Cuotas de los Préstamos y Pago Automático de Salarios del Banco Popular.

Por otro lado, se realizó el abordaje a clientes mediante canales electrónicos a través de ofertas personalizadas y prospectadas mediante un proceso de inteligencia de datos, que permitiera lograr una mayor efectividad en la colocación de crédito y la respectiva integración con la demás cartera de productos del banco, mediante el logro de un relacionamiento con nuestra clientela, donde, una vez aceptada nuestra oferta, los clientes y las clientas que por alguna razón se les imposibilitó visitar nuestra agencia, se procedió a visitarles y formalizar los productos en su lugar de trabajo o domicilio.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Por último, se implementó de forma consistente una “estrategia de Salón” que nos permitiera establecer una base de clientes y clientas referidos a fin de generar un adecuado relacionamiento mediante la estrategia de oferta e integración de productos.

Cambios en el entorno

Por la naturaleza de la actividad bancaria, es constante y recurrente los cambios a nivel de normativa, debida a la actualización y modernización de los procesos internos, así como la normativa externa aplicable.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el período de mi gestión como jefe, se cumplió cabalmente con la implementación de las recomendaciones y planes de acción propuestos en cada uno de los informes de la Unidad de Control Interno, así como por la Auditoría Interna, dependencias a las cuales se procedió a informar sobre lo actuado. Según lo anterior, a la fecha no se encuentra pendiente de respuesta, ningún informe originado por las unidades fiscalizadoras.

Acciones sobre el Control Interno

Durante mi gestión, se procedió a retroalimentar a todo el personal sobre cada una de las recomendaciones derivados de los informes de evaluación de Control Interno y Riesgo Operativo, a fin de actualizar y renovar los conocimientos de todo el personal referentes a los procesos propios de la oficina, de manera tal, de minimizar la materialización de los riesgos inherentes a cada una de las medidas evaluadas. Así mismo se brindaron capacitaciones internas en los temas donde se detectó mayor recurrencia en errores, con el fin de minimizar los mismos, fortaleciendo de esta forma la estructura de Control Interno de la agencia.

Principales Logros

Dentro del período de mi gestión como jefe de la Agencia Multiplaza Curridabat, se experimentaron crecimientos en cada uno de los años completados desde mi inicio de gestión por el período del 03 de setiembre del 2021 hasta el término del año 2023, tanto en la cartera de crédito como en la cartera de captación.

Análisis integral de la Agencia Multiplaza Curridabat

En los siguientes cuadros se ilustra el análisis de la rentabilidad del Agencia Multiplaza Curridabat al mes de octubre de cada año (2023 comparativo con el año 2022).



INFORME FINAL DE GESTIÓN

RUBRO	Variación porcentual 2023-2022
<i>MARGEN DE CONTRIBUCIÓN AJUSTADA A LA UTILIDAD NETA (EN PORCENTAJE)</i>	-122,34%

La utilidad del Agencia Multiplaza Curridabat ha sufrido un importante cambio, en el que ha obtenido un importante decrecimiento de su utilidad del 122.34% con respecto al mismo período del 2022, más adelante se mostrará cual o cuales han sido las variables que ha generado dicho deterioro.

Desde ese punto de vista, vamos a desglosar lo ocurrido en los componentes, partiendo del análisis del margen operativo y todos los componentes que inciden de manera positiva y negativa en el resultado final.

RUBRO	Variación porcentual 2023-2022
<i>INGRESOS TOTALES</i>	6,17%

Los ingresos totales crecieron del año 2022 al 2023 en términos porcentuales en un 6.17%.

RUBRO	Variación porcentual 2023-2022
<i>GASTOS TOTALES</i>	23,77%

Por su parte, los gastos aumentaron del año 2022 al 2023 mostrando un crecimiento de un 23.77%.

El anterior incremento en el ingreso, así como el aumento en los gastos, se ven reflejado en el resultado final del Agencia Multiplaza Curridabat, que genera un importante deterioro de su utilidad de un 122.34% en el 2023 con respecto al año 2022.

En el siguiente cuadro se presenta el Estado de Resultados del Agencia Multiplaza Curridabat, a octubre del 2022 y 2023, analizado de manera horizontal.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS AGENCIA MULTIPLAZA CURRIDABAT COMPARATIVO OCTUBRE 2022 VRS OCTUBRE 2023 (MILES DE COLONES)	
DATO	DIFERENCIA RELATIVA
510 INGRESOS FINANCIEROS NETOS	10,21%
518 INGRESOS POR DIFERENCIAL CAMBIARIO	-14,40%
410 GASTOS FINANCIEROS NETOS	99,36%
418 GASTOS POR DIFERENCIAL CAMBIARIO	-14,40%
(c) Ajuste precio transferencia colones	198,13%
(d) Ajuste precio transferencia dólares	-29,43%
RESULTADO FINANCIERO BRUTO	-21,13%
520 INGRESOS POR RECUP ACT FINANCIEROS	28,08%
420 GASTOS POR INCOBRABLES Y DESV ACT FINANC	0,37%
RESULTADO FINANCIERO NETO	-18,05%
530 INGRESOS OPERATIVOS DIVERSOS	15,64%
(e) ingresos por comisiones 531	2,44%
(f) ingresos bienes realizables 532	#¡DIV/0!
(g) ingresos cambio y arbitraje de divisas 534	7,21%
(h) otros ingresos operativos 533+538+539	50,36%
(i) Ingresos por facturación interna	-21,06%
430 GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS	428,58%
(j) Gastos por comisiones 431	7,55%
(k) Gastos bienes realizables 432	42964,19%
(l) Gastos por provisiones 435	-28,23%
(m) Otros gastos operativos 434+437+438+439	68,92%
(n) gastos por facturación interna	#¡DIV/0!
RESULTADO OPERATIVO BRUTO	-26,11%
440 GASTOS DE ADMINISTRACION	-6,40%
(o) Gastos de Personal	-5,98%
(p) Otros gastos de administración(442-443-444-445)	-7,77%
RESULTADO DEL PERIODO (UTILIDAD OPERATIVA)	-35,28%
470 OTROS INGRESOS Y GASTOS	-1,93%
(a) Ajustes por Ingresos Financieros por Inversiones colones	-14,19%
(b) Otros gastos e ingresos financieros-Tarjetas	-73,20%
(q) Costos indirectos	10,61%
(r) Impuesto de Renta Y Contribuc. de Ley	-74,60%
MARGEN DE CONTRIBUCION AJUSTADA A LA UTLIDAD NETA	-122,34%

El resultado financiero bruto decreció en un 21.13% del periodo 2022 al 2023, lo anterior relacionado con los ingresos financieros netos de cada periodo, ingresos que para efectos del análisis es importante indicar que aumentaron en un 10,21% en el año 2023 comparado con el 2022.

Dicho crecimiento de los ingresos se da por el efecto de una variación inconstante en el crecimiento que ha venido mostrando la cartera, principalmente a partir de junio 2023 donde entre mayo y octubre disminuyó el incremento de cartera y su tasa decreció producto de la tendencia del mercado, , así como de la política del banco de blindar la cartera, lo que le permitido crecer a nivel de colocación, pero ha provocado que dicho crecimiento de cartera genere un decrecimiento en 0.23 puntos porcentuales de su tasa activa promedio, que ha provocado que se generen ingreso por el volumen de la cartera y no por tasa como se muestra seguidamente:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

SALDO CARTERA AGENCIA MULTIPLAZA CURRIDABAT ENERO A OCTUBRE 2022 VRS ENERO A OCTUBRE 2023		
MES	VARIACIÓN CARTERA 2022-2023	VARIACIÓN TASA 2022-2023
ENERO	9,23%	-0,81%
FEBRERO	9,23%	-0,57%
MARZO	10,06%	-0,23%
ABRIL	8,85%	-0,24%
MAYO	9,76%	-0,02%
JUNIO	6,08%	0,18%
JULIO	5,93%	0,20%
AGOSTO	5,46%	0,14%
SEPTIEMBRE	5,00%	-0,04%
OCTUBRE	4,94%	-0,23%

Mientras la cartera aumentó en un 4,94% de octubre del año 2022 a octubre del año 2023, su tasa activa promedio decreció 0.23%, manteniendo esa tendencia, los ingresos no son suficientes para diluir sus gastos operativos y **con ello generar utilidad.**

A su vez es importante mencionar el crecimiento en los gastos financieros netos en un 99.36% producto del incremento de las tasas que se le pagan a los clientes, así como un crecimiento considerable del ingreso por precio de transferencia en un 198.13% producto del crecimiento del saldo de captación, lo que genera que deba venderle recursos al pool de fondos para poder cubrir sus colocaciones.

El resultado financiero neto decreció en un 18.05%, influenciado por la baja del resultado financiero bruto y por el efecto de los ingresos y gastos por recuperación de activos y gastos por **incobrables, reflejando el mejor efecto del neto en el periodo 2023, dado que el ingreso por operaciones mejoró en el 2023, el gasto de operaciones morosas creció en un menor porcentaje**, provocando que el neto sea menor el gasto en el año 2023, por lo que se nota que les está tratando de bajar la cantidad de operaciones morosas y con ello su gasto, como se muestra en el siguiente cuadro:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS		
CUENTAS GASTO ESTIMACIÓN AGENCIA MULTIPLAZA CURRIDABAT		
CUENTA	DESCRIPCION	Variación % 2023-2022
4210110001	ESTIMACION ESPECIFICA	3,09%
4210110003	EST.CTAS P/COBRAR ASOC.CARTERA	-41,01%
4210110004	GASTO ESTIM.INTER. POLIZ.COVID	-25,68%
4210120001	GASTO ESTIMACION CARTERA CRED-	27,45%
4210120003	EST.CTAS P/COB.ASOC.CARTERA.CR	-50,63%
4210210003	GASTO ESTIMACI. OTRAS CTAS.P/C	89,70%
4210210004	GASTO ESTIMACION PRODUCTOS P/C	-11,17%
4210210005	GASTO P/EST.INCOB.OP.PARTES RE	71,10%
4210220003	GTO.ESTIMACION OTRAS CTAS.P/CO	-98,66%
4210220004	GASTO ESTIMACION PROD.P/COBRAR	77,09%
4210220005	GASTO P/EST.INCOB.OP. PARTES R	-32,40%
4210410101	GTO COMPONENT.GENERIC.EST.CART	-33,61%
4210410201	GTO COMPONENT.CONTRACI.EST.CAR	0,00%
4210420101	GTO COMPONENT.GENERIC.EST.CART	0,00%
4210520101	GTO.COMP.GENER.EST. CRD.CONT.	-130,57%

Siendo la cuenta 4210110001 Gasto estimación específica, la cuenta que más afectó la gestión, ya que han crecido considerablemente el gasto y con ello se genera un incremento en las pérdidas de la oficina provocando un efecto negativo en la utilidad financiera neta.

El resultado operativo bruto decreció en un 26.11%, influenciado principalmente porque disminuyeron su ingreso por facturación interna.

El resultado del periodo disminuyó en un 35.28%, influenciado por el deterioro del resultado operativo bruto y por los efectos de una baja en el gasto administrativo, mismos que decrecieron en un 6.4% como se muestra en el siguiente cuadro.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS	
CUENTAS GASTO ADMINISTRACIÓN AGENCIA MULTIPLAZA CURRIDABAT	
DESCRIPCION	Varición % 2023-2022
SUELDOS PERSONAL PERMANENTE	-1,08%
SUPLENCIAS	-13,59%
INCAPACIDADES PERSONAL	16,13%
SUELDO BASE COMISION(SEGUR.& P	-41,56%
TIEMPO EXTRAORDINARIO M.N.	72,05%
GASTO DECIMO TERCER SUELDO PER	-4,34%
GASTO POR VACACIONES	-5,59%
GASTO PROV.CARG.SOC.VAC.	-9,02%
ASIGNACION PARA DIFERENCIAS DE	-32,23%
CUOTA PATRONAL I.N.A.	-5,65%
CUOTA PATRONAL IMAS	-5,65%
CUOTA PATRONAL ASIGN.FAMILIARE	-5,65%
CUOTA PATRONAL C.C.S.S.	-4,69%
PENSION COMPLEMENTARIA OBLIGAT	-5,65%
B.P.D.C.-PENSION OBLIGATORIA(0	-5,65%
CUOTA PAT.EMP. BCO. POPULAR 0.	-5,65%
CUOTA PAT. I.N.S. P/LEY PROT.	-5,65%
SALARIO ESCOLAR	1,79%
GTO PROV.CARG.SOCIA.SALARIO ES	-3,33%
FONDO DE CAPITALIZACION LABORA	-5,65%
GAST.PROV.INDEMNIZACIONES EMPL	0,00%
GASTOS PROV.BALANCE SCORE CARD	-72,38%
SEGURIDAD POR TRANSPORTE DE VA	-38,70%
SERVICIOS GENERALES DE VIGILAN	0,36%
SERVICIOS GENERALES DE LIMPIEZ	-18,91%
SERVICIOS GENERALES DE MENSAJE	-43,13%
FLETES	65,44%
COMBUSTIBLES	-78,94%
REP.Y MANT.MAQUI.Y EQUIPO OFIC	2679,14%
REPARACION Y MANT.DE OTROS	-100,00%

INFORME FINAL DE GESTIÓN

ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS	
CUENTAS GASTO ADMINISTRACIÓN AGENCIA MULTIPLAZA CURRIDABAT	
DESCRIPCION	Varición % 2023-2022
REP.MANT.DE OFICINAS	-10,67%
SERVICIOS DE AGUA	-100,00%
SERVICIOS ELECTRICOS	-21,71%
ALQUILER EDIFICIOS	-5,17%
DEPREC.MOBILIARIO Y EQUIPO DE	-5,86%
DEPRECIACION EQUIPO DE SEGURID	5,72%
DEPRECIACION EQUIPO DE COMPUTO	63,41%
ACTIVOS PENDIENTES DE PLAQUEAR	-18,75%
MATERIALES ELECT. TELEFON Y CO	0,00%
ALQUILER MAQUINARIA Y EQUI.OFI	-84,97%
OTROS ALQUILERES	29,21%
ALQUILER EQUIPO DE COMUNICACIO	-54,71%
PRODUCTOS PAPEL, CARTON E IMPR	24,02%
UTILES Y ARTICULOS DE OFICINA	239,05%
UTILES Y MATERIALES DE LIMPIEZ	-91,03%
OTROS UTILES, MATER. Y SUMINIS	-79,31%
UTILES Y MAT. DE COCINA Y COME	0,00%
TINTA, PINTURA Y DILUYENTES	-35,51%
BOTIQUINES	2867,39%
IMPRESION,REPROD. Y ENCUADERNA	17,99%
TOTAL GENERAL	-6,40%

Siendo las cuentas que están resaltadas las que han afectado la gestión de la oficina.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Por su parte, el margen de contribución ajustada a la utilidad neta tuvo una importante desmejora de un 122.34%, producto del deterioro del resultado del periodo e influenciado por un crecimiento del costo indirecto del 10.61% y una baja de la variable Ajustes por ingreso financiero por inversiones en un 14.19%, dado que para este año dicho rubro representó un ingreso para la oficina, así como una baja considerable del ingreso por tarjetas en un 73.2%, menos con respecto al año 2022.

Se concluye:

La Oficina del Agencia Multiplaza Curridabat ha experimentado un crecimiento del manejo de su activo productivo desde sus inicios, producto de este crecimiento la oficina ha disminuido su tasa activa 0.23%, mientras que cartera creció un 4.94% donde dicho crecimiento ha generado un crecimiento de ingresos por intereses por volumen de cartera.

El crecimiento de la cartera captación de la oficina provocó que esta necesitara menos recursos del pool de fondos, generando un incremento en el ingreso del precio de transferencia incidiendo positivamente en la generación de utilidad dado que su margen financiero decreció considerablemente.

La administración de los ingresos y gastos por provisiones para el periodo 2023 se vio favorecida y eso les ocasiono una mínima desmejora en el margen de utilidad financiera neta en el periodo 2023, esta provisión no es muy alta (el neto del gasto menos el ingreso, representa un 3.53% de los ingresos financieros) y les disminuye posibilidades de mejorar su utilidad neta.

También es importante mencionar que el gasto financiero neto y el neto de las estimaciones de morosidad, en conjunto absorben más del 64.79% de los ingresos totales de la oficina, lo que está generando que la oficina vea disminuido el margen para cubrir sus demás gastos operativos.

La cantidad de costo administrativo indirecto en relación con su costo administrativo directo es alta y contrae la posibilidad de llegar de mejorar la utilidad neta.

Para lograr un mejor rendimiento de esta oficina se hace necesario:

Se debe poner especial atención al mínimo crecimiento de la tasa activa promedio de la oficina dado que el crecimiento de la cartera no ha logrado generar ingresos importantes con respecto al año 2022.

Se debe enfocar en revisar las operaciones de crédito que han pasado a incobrabilidad administrativa y tratar de recuperar esos créditos con procesos de cobro, esto una vez que los clientes logren incorporarse a los procesos productivos del país.

Se deben revisar las políticas de captación de recursos de la oficina, fijando límites a las transacciones que pueden realizar los clientes de acuerdo con los saldos promedios que administran en sus cuentas y programando una política automática de cobro de **transacciones**



INFORME FINAL DE GESTIÓN

a todos aquellos que incumplan y superen los límites transaccionales o disminución de saldos.

De manera conjunta con la revisión de políticas en los procesos de captación y de atención de clientes, se debe brindar capacitación a los clientes para que migren su atención a plataformas digitales, liberando de esta forma al personal de su atención y permitiendo que parte de ellos se enfoquen en los procesos de captación y colocación de recursos, incrementando de esta forma la rotación de la oficina y la generación de ingresos con los mismos costos administrativos para lograr una mejor rentabilidad neta, por otra parte, si el esfuerzo de la atención de clientes no es eficiente y se continua con sumas bajas en las cuentas de ahorros y corrientes, se deben fijar políticas de cobro de comisiones por servicio que sustenten el esfuerzo administrativo de la oficina.

Es importante revisar los procesos administrativos de las áreas administrativas y eficientizar los costos institucionales para que las oficinas no asuman tanta carga de costos indirectos y logren una mejor utilidad neta.

Se debe poner especial atención a los procesos de captación de la oficina para que la misma logre un equilibrio entre sus captaciones y colocaciones y logre bajar el costo financiero que comparado con otras oficinas de similar tamaño es alto y les está limitando el poder tener un buen margen financiero bruto, por lo tanto, se le deben fijar políticas de captación más agresivas que orienten a la oficina a un equilibrio en el proceso de intermediación.

- **Morosidad:**

En relación a los índices de morosidad, es importante hacer mención que el pulso de la compulsión de la cartera de morosidad recae en el equipo de cobro conformado por el BP Total San Pedro y nuestra oficina se convierte en soporte de esa gestión visitando clientes para la respectiva localización y notificación para tratar de disminuir la cartera a 90 días y mantener controladas las estimaciones de la oficina. La oficina cumplió con la meta establecida en este último período.

Proyectos más relevantes

Para este año 2024, se proyecta una muy optimista expectativa en el crecimiento de cartera de captación de bajo costo producto de las estrategias de integración que se practican en la plataforma de servicios, y la venta cruzada de servicios, implementando el BP Salario Voluntario por cuenta propia para el otorgamiento de crédito para el sector privado que no cuenta con fiador se estimulará una mayor captación de los ahorrantes asalariados del sector privado. Esto proporcionará una mejora en la rentabilidad de la oficina, por la disminución del costo en recursos captados y sumado a la colocación de crédito con una tasa mayor aumentará el margen de intermediación.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

Como parte de las políticas de austeridad institucional referentes a la gestión de costos, se implementaron como medidas de contención del gasto los siguientes aspectos:

- Requisición de suministros sin sobrepasar el presupuesto autorizado.
- Eliminación del pago de horas extra.
- Maximización de los saldos de efectivo.
- Cobro de comisiones según las tarifas vigentes de forma consistente.
- Cumplimiento del Roll de los días sábados, según el contrato firmado.

Además, se informa que la totalidad de activos asignados a la oficina se encuentran debidamente inventariados y asignados.

Sugerencias

A fin de cumplir con nuestra misión de ofrecer una experiencia memorable en el servicio que brindamos a nuestros clientes y clientas, se solicita mejorar por parte de la División de Capital Humano, el proceso de sustitución de funcionarios en períodos de vacaciones e incapacidades que superen al menos los cinco días hábiles.

Observaciones

No se realizan observaciones adicionales a lo indicado en el presente informe.

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

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

A la fecha no existen recomendaciones y disposiciones pendientes de atender y cumplir.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

A la fecha no existen recomendaciones pendientes de atender y cumplir.

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.