



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Jefatura Sucesora:	Lic. Adrián Rosales Vargas
Jefatura Directa	Lic. Wilberth Montoya Fernández
Jefatura C Humano:	Lida. Silvia Goyez Rojas
Nombre:	Lic. Carlos Cabezas Suárez
Dependencia:	Agencia City Mall
Periodo de Gestión:	22 de diciembre 2015 al 29 de diciembre 2023
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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	3
Resultados de la gestión.....	3
Labor Sustantiva Institucional	4
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.....	7
Principales Logros.....	8
Proyectos más relevantes	8
Administración de Recursos Financieros.....	8
Sugerencias.....	9
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 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 City Mall Alajuela; periodo comprendido del 22 de Diciembre del 2015 al 31 de diciembre 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

Como referencia del origen de la creación de la agencia City Mall, destaco que la misma fue mediante un traslado de la oficina existente en el Barrio San Jose, donde inicie mis labores desde el febrero del 2014, ejecutándose el traslado a la oficina del City Mall Alajuela el 22 de diciembre del 2015, oficina a mi cargo hasta la fecha.

Es importante mencionar, que mi paso por la Agencia de Multiplaza Escazú fue por un periodo muy corto, cambio que se ha generado por mi nombramiento en plaza 90-2022 como Jefe de la Agencia de Santa Bárbara de Heredia, instrucción comunicada mediante el oficio DGN-1696-2022 con fecha del 29 de junio del 2022.

Resultados de la gestión

Mediante este informe ejecutivo, se revela los aspectos más relevantes de la gestión que realicé como jefatura de la Agencia City Mall durante el periodo del 22 de Diciembre del 2015 al 31 de diciembre del 2023; mismos que se ven reflejados en la intranet institucional e información de registros de la institución

De acuerdo a mi gestión y mediante aspectos muy puntuales, expongo básicamente los resultados del avance de las metas asignadas para este año 2023.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Este informe se remite a mi jefatura superior, MBA. Benjamín García, Jefe de la Dirección Regional Oeste, Lic. Wilberth Montoya Fernández, Licda. Silvia Goyes Rojas, Directora Capital Humano, y al Lic. Adrian Rosales Vargas, Jefatura quien asume el cargo de la de la Agencia City Mall partir del 02 de enero del 2024.

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia City Mall Alajuela, ubicada en el City Mall es una Oficina adscrita al BPT Alajuela, misma ubicada en el Cantón Central de Alajuela que comparte territorio en la zona de Alajuela centro y Santa Barbara.

Las principales actividades económicas que se destacan en esta zona, podemos citar el comercio y la actividad de parques industrial y de servicios. La oficina se encuentra en uno de los Centros Comerciales más reconocidos de la ciudad de Alajuela.

Mi enfoque de trabajo bajo los lineamientos establecidos por la administración se ha desarrollado mediante 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.

Hemos aplicado nuestra dirección basada en los valores institucionales 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.

Colocación

Dentro de nuestros medios de venta, se han desarrollado estrategias de salón en las plataformas de servicios, para referenciar clientes a valorar mejorar mediante los beneficios que ofrecemos su condición financiera, así mismo se conforman equipos de trabajo a nivel interno, fuerzas de ventas para desarrollar estrategias de valor a clientes actuales, logrando altos niveles de satisfacción en la colocación tanto de crédito personal como de crédito social.

Las acciones referentes a la fuerza de ventas, se ha abordado 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

A nivel interno del Mall se han realizado campañas con socios comerciales promoviendo productos y servicios. El enfoque externo, se ha tenido relacionamiento con empresas de privadas de mi zona de influencia, esto con el fin de potencializar la colocación , las cuales impactan de manera positiva en el crecimiento de la cartera.

El personal de la oficina está capacitado para ofrecer la atención de solicitudes, consultas y trámites de crédito financiero, basado en el desarrollo de estrategias como:

- Manejo de Base de Datos Blindaje (Atención proactiva)
- Gestión de Venta de Crédito en Plataforma (Atención receptiva)
- Estrategia de salón (Casos referidos)
- Visita a sector empresarial (Atención proactiva)
- Referenciación de clientes actuales.
- Levantamiento base de datos (Atención proactiva)

Crecimiento Cartera Financiera 2023

100%

Crecimiento Cartera Social 2023

0 %

Morosidad (Recuperación)

La Agencia cuenta con el soporte de la unidad especializada de cobro la cual centralizaba toda la cartera de crédito del BPT Alajuela y oficinas adscritas, se procede en un cambio de gestión, en donde me enfoqué en la atención de los clientes en ventanilla.

Mora >90 Acumulada

100%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Captación

La Agencia City Mall se ha fortalecido en la captación de recursos, mediante nuevos clientes referenciados por conocidos de la zona y clientes referenciados en la plataforma, además de las estrategias que se ejecutan en las plataformas, tales como:

- Motivación de clientes actuales para fortalecer cultura de ahorro en menores
- Revisión de cartera actúa, para ampliar referidos
- Revisión de cuentas de ahorro voluntarios de clientes selectos para su posterior abordaje.
- Control y seguimiento diario de las inversiones actuales
- Referenciación de clientes que realizan ventas de propiedades financiadas con el mismo banco
- Fortalecimiento de uso de productos de ahorros en créditos y clientes de pago de servicios y otros en la plataforma

El Ahorro a Plazo, se fortalece con una importante cartera de clientes asignados a BP Global los cuales se han trabajado en conjunto con el ejecutivo asignado, donde se les asigna y les brinda el respectivo acompañamiento.

La captación a bajo costo, se enfoca principalmente en clientes nuevos de crédito y actuales de ahorro a la vista, ampliando la cartera con la ampliación de beneficios mediante tarjetas de débito y sus beneficios. Principalmente su abordaje se realiza en la plataforma de servicios y casos referenciados por otros medios del banco.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

El éxito de esta oficina ha sido al enfrentar retos ante el entorno financiero cambiante y condición de rotación de personal para conformar equipos de trabajo estable. Hoy condición alcanzada y en proceso de fortalecer para un desarrollo sostenible en sus logros. Dentro de los principales retos mencionamos:

- Estabilidad de equipo de trabajo ante rotación por contar con personal residentes de lugar lejanas a la zona. Hoy logro resuelto, oficina muy estable.
- Mejoras competitivas en condiciones de crédito y tarjetas de crédito según el Manual de Directrices de Crédito y Tarjetas de Crédito.
- Competividad en productos de captación en el sistema financiero, difícil retención de clientes.
- Incapacidades de personal clave que generan rotaciones internas y reasignaciones de funciones
- Incorporación de colaboradores de ingreso para su desarrollo profesional en su curva de aprendizaje.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En función de los diferentes módulos de la Guía de Riesgo Operativo y Control Interno, se lleva control desde inicio de año lo que ha permitido obtener muy buenos resultados con una calificación satisfactoria.

Las medidas de la Guía de Riesgo Operativo han sido debidamente asignadas a funcionarios claves que le dan seguimiento para el cumplimiento de los respectivos planes de acción de la evaluación efectuada.

Acciones sobre el Control Interno

Para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional en la Agencia City Mall, se han aplicado algunas acciones tales como:

Dentro de las medidas ejecutadas están:

- 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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

Los principales logros alcanzado durante mi labor en el periodo señalado, puedo destacar:

- Creación y fortalecimiento de un estable equipo de trabajo
- Estructura de trabajo basado en capacidades de colaboradores en la asignación de funciones
- Alto niveles de confianza y seguridad de servicios con personal capacitado
- Fortalecer pensamiento de ofrecer beneficios en nuestros productos a todos los clientes
- Ambiente de trabajo de confianza, seguro y de bienestar
- Logro de resultados positivos en metas de productos, principalmente financieras de beneficio a números de la institución
- Fortalecimiento de la oficina con estándares de servicio de calidad

Proyectos más relevantes

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

- Mantener estructura de trabajo fortalecido a hoy
- Mantener niveles de compromiso del equipo de trabajo
- Fortalecer y brindar oportunidades de ampliación de conocimientos a cada colaborador
- 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.

Administración de Recursos Financieros

En 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Esta Agencia cuenta con jornada ampliada por lo que los sábados se requieren los funcionarios estrictamente necesarios para dar el servicio de plataforma no así para otras funciones.

En relación a los activos de la oficina, ya se encuentran acorde a los asignados en el SICAP, no obstante los asignados a mi persona, existe una solicitud pendiente de aplicar por el área de activos de la exclusión de activos, la cual se encuentra aprobada por la Dirección de Banca y se encuentra en su respectivo ejecución del Área de Activos.

Cada funcionario mantiene su actualización de activos reales asignados. Se hace entrega de lo asignado a mi persona sin considerar la aprobación pendiente de ejecutar por parte del área de activos.

Sugerencias

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

1. Mayor Sinergia con el BPT Alajuela, acompañamiento y esfuerzos compartidos.
2. Fomentar el trabajo en equipo basado en la sana competencia, el respeto, la comunicación y la empatía.
3. Seguimiento y actualización continua, de estrategias a nivel de la zona.
4. Continuar con las actividades de integración del equipo, esto para fortalecer la unión actual.
5. Mayor integración de trabajo de oficinas, seguimiento mensual y revisión de resultados.

Observaciones

No hay observaciones.

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 City Mall referentes a este punto.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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 City Mall referentes a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Informes de auditoría debidamente contestados, con recomendaciones aplicadas y definida los respectivos planes de acción y seguimiento.

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 City Mall 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.