



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Evelyn Azofeifa Villalobos
Dependencia:	Agencia Plaza Lincoln
Periodo de Gestión:	2017-2023
Destinatarios:	MBA. Benjamin García Vargas, Jefe División Regional Oeste Licda. Silvia Goyez Rojas, Jefe Dirección de Capital Humano MBA. Bernal Chinchilla Segura, Gerente BPTotal Moravia Licda. Wendy Sancho Gonzalez, Jefe sucesora Agencia Mall Plaza Lincoln
Firma:	
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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	3
Resultados de la gestión.....	3
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.....	6
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	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	9
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	9
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	10



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En cumplimiento de la directriz de la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno), me permito presentar el informe final de mi gestión como Jefatura de la Agencia Plaza Lincoln, abarcando el periodo del de 02 de enero del 2017 al 31 de diciembre de 2023.

Durante este tiempo, mi enfoque ha estado en alinear estratégicamente la operación de la Agencia Plaza Lincoln con los objetivos de la Dirección de la Banca de Personas y el Banco en general, para el cumplimiento de metas y objetivos establecidos, manteniendo altos estándares de calidad en la operativa diaria y fortaleciendo nuestra relación con la clientela. Este informe resume los logros y resultados clave en áreas como gestión operativa, recursos humanos, atención al cliente y desarrollo de negocios. Se ha respondido proactivamente a los cambios en el entorno económico y mantenido altos estándares de calidad operativa.

Resultados de la gestión

Este informe brinda un resumen de los puntos destacados de mi desempeño como jefatura de la Agencia Mall Plaza Lincoln. Su finalidad es presentar de manera concisa los logros alcanzados en el cumplimiento de las responsabilidades que me fueron encomendadas durante el periodo especificado.

Labor Sustantiva Institucional

La gestión como Jefatura en la Agencia Plaza Lincoln se destacó por una dirección estratégica que procuró lograr un equilibrio efectivo entre la atención al flujo de clientes, la gestión de Control Interno y el cumplimiento de metas institucionales. El liderazgo se enfocó en la optimización de la operativa diaria, asegurando la eficiencia en los procedimientos y la adhesión a las Normativas vigentes. Este enfoque integral tuvo como objetivo principal la garantía de estándares elevados



INFORME FINAL DE GESTIÓN

en la prestación de servicios, al mismo tiempo que se cumplían con las directrices regulatorias.

Además, se implementaron medidas correctivas específicas para abordar debilidades identificadas, asegurando así un constante mejoramiento en el desempeño institucional y una mayor adaptabilidad a las dinámicas del entorno financiero y de servicio al cliente.

Es importante destacar con satisfacción, que en cada año evaluado, se mantuvo un cumplimiento continuo y exitoso de las metas asignadas en productos fundamentales como créditos financieros y sociales.

Cambios en el entorno

Durante el periodo de mi gestión en la Agencia Plaza Lincoln, hemos experimentado un entorno empresarial, normativo y tecnológico en constante evolución, influido por diversos factores externos.

La llegada de la Pandemia Mundial de COVID-19 ejerció una presión significativa en la dinámica comercial, generando una disminución notoria en la colocación de créditos y una reducción en la afluencia de clientes.

La crisis sanitaria llevó a algunas empresas a ajustar sus operaciones, incluso algunas de menor tamaño se han visto obligadas a cerrar. El teletrabajo, una práctica que se ha generalizado, ha modificado las formas tradicionales de contacto y negociación con empresas, impactando nuestras estrategias de mercadeo y promoción.

Durante los últimos años, el sector bancario ha experimentado una transformación significativa impulsada por avances tecnológicos. La adopción generalizada de nuevas tecnologías financieras ha modificado la forma en que los servicios bancarios son ofrecidos y recibidos. En este contexto, hemos presenciado la rápida evolución de plataformas digitales, la expansión de servicios en línea y la implementación de soluciones innovadoras, marcando un cambio



INFORME FINAL DE GESTIÓN

paradigmático en la industria.

Esta revolución tecnológica no solo ha afectado la manera en que los clientes acceden a servicios financieros, sino que también ha intensificado la competencia en el sector. En este contexto, hemos desplegado esfuerzos adicionales para adaptarnos a este nuevo panorama, replanteando nuestras estrategias de manera virtual y ajustando nuestro enfoque uno a uno con los clientes.

Estos cambios en el entorno han exigido una respuesta ágil y la implementación de medidas innovadoras para seguir cumpliendo con nuestras metas operativas y financieras.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante mi gestión al frente de la Agencia Plaza Lincoln, hemos mantenido un nivel de riesgo operativo que se sitúa consistentemente por debajo del límite máximo permitido.

Cerrando el periodo 2023 con el siguiente resultado:

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación
5,47%	Bueno	0%	Excelente

Logrando un destacado 5,47%, evidenciando un desempeño satisfactorio frente al límite máximo establecido en un 8%. Este resultado positivo es el fruto del compromiso colectivo de todo el equipo de la Agencia, quienes han promovido activamente la cultura de administración y mitigación de riesgos. La colaboración y el suministro de herramientas y retroalimentación constante al personal han sido fundamentales para lograr la sinergia necesaria orientada hacia el logro de resultados deseados.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

Durante mi gestión como jefatura, se han implementado acciones para fortalecer y evaluar el sistema de control interno en la Agencia Plaza Lincoln así como la concientización y capacitación de los colaboradores. Se llevaron a cabo minutas de reunión periódicas con el personal, en las cuales se revisaron y actualizaron las medidas que conforman el Cuestionario de Riesgo Operativo y Control Interno. Asimismo, se comunicaron de manera oportuna las actualizaciones de procedimientos, garantizando que el equipo esté plenamente informado y capacitado de los cambios necesarios para el cumplimiento.

Principales Logros

Durante mi gestión en la Agencia Plaza Lincoln, hemos logrado destacar consistentemente como una de las principales oficinas en la colocación de créditos financieros, superando de manera constante las metas establecidas. En el ámbito de eventos clave, nuestra participación en eventos Consultorio Financiero ha sido destacada, evidenciando la eficacia de nuestras estrategias y el compromiso del equipo. Además, hemos mantenido una posición privilegiada en el ranking de oficinas, siendo recurrentemente reconocidos entre las mejores en la colocación de créditos financieros como Blindaje y BP Autos.

Es relevante resaltar que, a pesar de los desafíos del entorno económico y la disminución de la afluencia de clientes debido a la pandemia, hemos mantenido una participación activa en eventos de gran relevancia como stands y Expo, buscando siempre estar en el top de las mejores oficinas.

Un logro significativo durante este periodo fue en 2018, cuando la oficina ganó el Mundialito, una



INFORME FINAL DE GESTIÓN

competencia interna entre todas las oficinas de la Dirección Regional Central Este, por la destacada colocación de créditos. Este triunfo refleja el compromiso, esfuerzo y habilidades del equipo en la consecución de metas institucionales.

En resumen, los logros obtenidos no solo se centran en cifras, sino también en la capacidad de la Agencia Plaza Lincoln para mantenerse como referente en el sector, participar activamente en eventos relevantes y sobresalir en la colocación de créditos, demostrando la dedicación y el profesionalismo del equipo a lo largo de los años.

Proyectos más relevantes

Durante mi gestión en la Agencia Plaza Lincoln, se ha logrado consolidar una serie de proyectos estratégicos que han fortalecido significativamente nuestra posición en el mercado y mejorado la experiencia de nuestros clientes. Entre los logros destacados se encuentra la implementación de numerosos convenios para el Pago Automático de Salarios (PAS) y convenios de Deducción de cuotas de los préstamos con el Banco Popular, en diversas empresas. Esta iniciativa no solo ha simplificado los procesos financieros para los empleados, sino que también ha fortalecido nuestra relación con el sector empresarial local.

Además, hemos mantenido una comunicación proactiva y colaborativa con el ejecutivo de BP Conexión, asegurando una integración efectiva de nuestros servicios con la red de socios comerciales. Esta colaboración ha permitido ampliar la oferta de productos y servicios financieros disponibles para nuestros clientes, contribuyendo así a una mayor satisfacción y fidelidad.

Destacamos alianzas establecidas con socios comerciales como la Agencia Nissan. Gracias a una comunicación fluida y un buen servicio, hemos fortalecido nuestra relación con este importante socio, lo que se traduce en beneficios para la colocación de créditos a nuestros clientes conllevando una porción importante en el crecimiento de la cartera financiera de la Agencia Plaza Lincoln.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Es importante destacar que, al momento de mi informe, no hay proyectos pendientes de concluir. Nuestra gestión ha estado enfocada en la ejecución efectiva de iniciativas que impactan positivamente en la experiencia del cliente y fortalecen nuestra presencia en el mercado local.

Administración de Recursos Financieros

En el contexto de la gestión de recursos financieros en la Agencia Plaza Lincoln, es relevante destacar que la oficina se ha distinguido por mantener utilidades positivas en el actual periodo de 2023. Durante mi tiempo como jefatura de la agencia, implementamos estrategias destinadas a una administración eficiente de los recursos asignados, en línea con las políticas de contención de gastos de la institución.

Se adoptaron medidas proactivas para eliminar la utilización de horas extras, planificar de manera efectiva la jornada ampliada y minimizar el uso de suministros mediante la transición hacia documentos digitales. Estas iniciativas no solo responden a los lineamientos institucionales de austeridad, sino que también han contribuido al mantenimiento de indicadores financieros positivos, consolidando a la Agencia Plaza Lincoln como un referente en la generación de utilidades en el actual escenario económico.

Sugerencias

- Continuar brindando respaldo, formación y empoderamiento al personal, con el objetivo de robustecer el rendimiento del equipo laboral.
- Continuar mejorando los mecanismos para gestionar los tiempos de espera de los clientes, asegurando una atención oportuna y satisfactoria.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

No hay observaciones.

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

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

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 y disposiciones pendientes de atender y cumplir.

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

El presente apartado debe permitir conocer la situación real sobre la correcta ejecución del objeto contractual, además, detalle de la correcta administración, control y supervisión del contrato o contratos a cargo; así como poder verificar el cumplimiento de las obligaciones contraídas, vencimiento de plazos y vigencia de garantías de cumplimientos, prórrogas y notificaciones, contar con evidencia para medir el desempeño real del proveedor, aplicación de multas, entre



INFORME FINAL DE GESTIÓN

otros.

En relación al estado actual de los expedientes de fiscalización contractual, es relevante señalar que la Agencia Plaza Lincoln no ostenta el rol directo de fiscalización de contratos específicos en la actualidad

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.