



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Roxana Gonzalez Campos
Dependencia:	Agencia de Atenas
Periodo de Gestión:	1986-2023
Destinatarios:	Lic Gerald Zarate Olmazo, MB Benjamín García Vargas, Lic Rodolfo Eduarte Ramírez
Firma:	
Fecha:	01/01/2024

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
Cambios durante la gestion	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	5
Sugerencias.....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	7
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	7



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El objetivo del presente informe es brindar un panorama general de la gestión realizada por mi persona durante los 16 años, en los que ejercí en el puesto de jefe de Agencia de Atenas; así como también, brindar información relevante que sirva de consulta.

Resultados de la gestión

1. Referencia sobre la Agencia Atenas.

En diciembre del año 2006, se convirtió en Oficina Periférica (así se denominaba en aquel momento) la entonces llamada Ventanilla de Atenas, y desde ese momento asumí la coordinación hasta el año 2013 en que fui trasladada a la Agencia Barrio San José y posteriormente el 24/11/2014 fui trasladada nuevamente a la Agencia Atenas en donde me he desempeñado hasta la fecha como jefe.

Actualmente cuenta con la siguiente estructura administrativa:

- Jefe de Agencia
- Gec
- GOA
- 1 Ejecutivo de Negocios
- 6 Asesores de Servicios Financieros

La oficina se ha caracterizado por el trabajo en equipo, el excelente servicio al cliente, el fortalecimiento del control interno, el sentido de pertenencia de los colaboradores y el cumplimiento del 100% de las metas asignadas.

2. Cumplimiento de Metas

Según los datos oficiales al 7 de diciembre 2023, el cumplimiento de metas de la Agencia de Atenas fue el siguiente:

SUCURSAL	OFICINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario	Cuentas Corrientes	Mora	Visa Personas
BPT GRECIA	AG ATENAS	100%	100%	100%	13%	0%	100%	83%

Crecimiento de Saldo Créditos Activos: Según las estrategias planteadas en el plan de trabajo 2023, logramos; según datos oficiales al 27 de diciembre, un crecimiento de saldo de cartera financiera de € 971 978 749,45 y de cartera social €122 483 668,77

Captación Ahorros: El trabajo en equipo, la dedicación y empeño de todos los colaboradores, el seguimiento estricto de los vencimientos y la obtención de nuevos inversionistas, nos permitieron cumplir al 100% la meta de captación de ahorro a plazo, según los datos oficiales al 7 de diciembre.

Morosidad: Nos esforzamos en el cumplimiento estricto de la normativa de crédito y en el reglamento general de crédito para lograr una colocación sana, además de las gestiones realizadas por el equipo de



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cobro del BPT Grecia en compulsión y arreglos de pago con lo que garantizamos el cumplimiento de la meta al 100%.

Tarjetas: La meta asignada para el año 2023 fue muy retadora con un total de 311 tarjetas y logramos con la implementación de la estrategia de en cada crédito colocado asignar una tarjeta y fomentar el uso de la tarjeta BP activa con la facilidad del brazalete colocar 258 tarjetas con un cumplimiento de un 83%

Labor Sustantiva Institucional

Resumen de las labores del Puesto:

1. Llevar a la práctica las estrategias de venta para todos los productos que componen nuestras metas. Asimismo, guardando que se cumpla con la normativa interna y externa. Los controles implementados. Y siendo celosos del cumplimiento de todo lo normado en la Ley 7786.
2. Seguimiento constante del avance y cumplimiento de metas.
3. Análisis constante de datos numéricos de la Agencia tanto en temas financieros como en crecimientos establecidos como objetivos.
4. Monitorear el logro de los indicadores de desempeño formulados para la Agencia de Atenas
5. Coordinar con diversas áreas de soporte, administrativa y del negocio según corresponda para satisfacer necesidades de oficina como un todo (capacitación, guía, apoyo, orientación, infraestructura, etc.) y asegurar un adecuado desempeño de funciones.
6. Velar por que se trabaje bajo las normas, procedimientos y directrices establecidas por el Conglomerado BPDC.
7. Dirigir al equipo de trabajo para que se cumpla lo dispuesto en nuestra Institución en cuanto al Riesgo Operativo y Control Interno.
8. Seguimiento a que se cumpla todo lo dispuesto en la Ley 7786.
9. Promover un ambiente laboral sano y de alta motivación para el personal (dentro del alcance de jefe de Agencia).
10. Darle prioridad a la atención al cliente por todos los canales ofrecidos por nuestra Institución. En nuestro caso sería el canal presencial en la plataforma de captación, servicios y crédito, clientes que atendemos proactivamente gestionando nosotros la visita o contacto telefónico. Lograr que los clientes se enamoren de esta Agencia y se fidelicen por medio de muy buena atención, satisfacción de sus necesidades, integración con otros productos, y seguimiento postventa.
11. Participación en reuniones de rendición de cuentas a cargo del Gerente del BPT Grecia, Jefe de la División Regional y Director de Banca de Personas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

12. Participación en múltiples sesiones de trabajo con diferentes dependencias del Conglomerado.
13. Encargarse de todos los temas relacionados con el personal de la Agencia. En esto se ha trabajado fuerte en capacitarlos, motivarlos, empoderarlos en sus puestos y en la venta. Se ha tratado de asignarles sus funciones de acuerdo con el perfil de cada uno.
14. Ser el representante de la Agencia en la Comunidad. Participar en reuniones que organiza el Gobierno Local, grupos organizados etc. para lograr un encadenamiento de tal forma que seamos tomados en cuenta y nos referencien clientes empresarios o miembros de organizaciones sociales del Cantón. De tal forma que vamos encadenando negocios.
15. Las principales estrategias y resultados de la Agencia se comparten y analizan en micro reuniones que se llevan a cabo con todo el equipo al inicio de la jornada, en grupos de acuerdo con las funciones o individualmente. Las cuales permiten realimentar sobre la línea de trabajo dada desde la Dirección de Banca Personas. Y llevar el pulso en el día a día de todo lo sucede en la Agencia lo cual no solo favorece al buen trabajo en equipo sino en que todos se sientan responsables de que la Agencia vaya bien y no que es responsabilidad únicamente de la jefatura.

Cambios realizados durante la gestión

- Se desarrollaron múltiples actividades con los funcionarios para fortalecer la cultura de control interno y lograr formar un grupo basado en el trabajo en equipo.
- Se trabajó intensamente en el recurso humano para consolidar la creencia y mentalidad de que la Agencia de Atenas está conformado por funcionarios ganadores dispuestos a enfrentar con valentía los retos y responsabilidades.
- Demostramos nuestras fortalezas mediante el cumplimiento de las metas que se nos han asignado anualmente.
- Formamos un equipo de trabajo balanceado que es consistente en los buenos resultados en cumplimiento de metas, cumplimiento del control interno, adecuado ambiente laboral y calificaciones adecuadas en el servicio al cliente.
- Participamos activamente en los diferentes concursos organizados por la Banca de Personas para la venta de productos, en los cuales nos destacamos con los resultados.
- Realizamos actividades de responsabilidad social visitando con regalos, el Hogar de Ancianos y el Hogar de Vida y apoyamos a compañeros en diferentes crisis financieras.
- Realizamos diversas actividades de integración de grupo celebrando cumpleaños, día de la madre, del padre, navidad entre otras.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Se realizaron diversas acciones para instaurar en el personal una cultura de control interno, que nos permitiera brindar un servicio eficiente, bajo un marco de seguridad razonable para nuestros clientes, el banco y los funcionarios.
- A continuación, se muestran las calificaciones de Riesgo operativo obtenidas durante los años 2020 a 2023

AÑO	CALIFICACION	NIVEL
2020	10%	Bueno
2021	4%	Excelente
2022	8%	Bueno
2023	6.53%	Excelente

Acciones sobre el Control Interno

- Revisión de todas las medidas de riesgo operativo para determinar las deficiencias y establecer las acciones correctivas inmediatas.
- Realizar reuniones constantes con el personal para crear una cultura de trabajo basada en el control interno.
- Entregar a todos los funcionarios de la Oficina una copia del cuestionario de Riesgo Operativo vigente, con el fin de comentar y dejar claro cualquier duda al respecto.
- Asignar individualmente a cada miembro del equipo de trabajo de esta Agencia, los controles y seguimientos de los cuales deben encargarse diariamente, tomando en cuenta que el Control Interno es un tema que nos compete a todos.
- Generar un ambiente de control en el cual, todos los funcionarios participen activamente en los controles diarios y tengan su propia responsabilidad y compromiso, para el buen logro del trabajo en equipo.
- Retroalimentación de las gestiones realizadas para el fortalecimiento del control interno.
- En coordinación GEC, GOA y jefe de Agencia se revisa una vez al mes, todos los controles y archivos correspondientes al Riesgo Operativo y Control de Riesgo, con el propósito de verificar que se esté cumpliendo con todos los requisitos que conllevan.

Principales Logros

- Se enfatizó en la excelencia en el servicio al cliente lo cual se convirtió en una fortaleza que nos permitió atraer clientela de los dos bancos de la competencia como son el Nacional y el de Costa Rica.
- El fortalecimiento del trabajo en equipo ha sido el pilar fundamental para el cumplimiento de las metas asignadas a lo largo de los años, e incluso para obtener reconocimientos institucionales por la participación efectiva en los diferentes concursos y estrategias desarrolladas para incrementar la colocación de la cartera financiera, social, tarjetas de crédito y captación de productos



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Los funcionarios han desarrollado un fuerte espíritu de pertenencia que los motiva e impulsa a dar excelentes resultados en beneficio del cumplimiento de sus metas individuales y por supuesto en beneficio del cumplimiento de las metas asignadas a la Agencia y en consecuencia han convertido a la oficina de Atenas en una Agencia ganadora.
- Durante los años de gestión y con la ayuda de todo el equipo de trabajo conformado en esta Oficina, logramos alcanzar y cumplir con las metas establecidas en Colocación, Captación, Morosidad, Pensiones, Seguros, Tarjetas de Crédito, Saldos de vacaciones; así como, Aspectos intrínsecos al cumplimiento de la ley 7782, Cumplimiento estricto de la normativa interna y externa regulatoria, Fortalecimiento del control interno, entre otros.
- Se logró con el esfuerzo y colaboración del gerente del BPT Grecia, El director regional y el director de la Banca de Personas que se efectuara licitación para el traslado de la Agencia a un punto más estratégico y que brindara mejores condiciones de servicio tanto para los funcionarios como para nuestros clientes. Mediante Documento interno Acta No. 14-2023 de la Comisión de Licitaciones Mayores, celebrada por medio de la aplicación Teams el día 16 de noviembre de 2023 a las 8 :08am, se recomendó a la Comisión de Licitaciones Mayores adjudicar la LICITACIÓN MAYOR No. 2023LY-0000012-0020600001“Alquiler de edificación llave en mano para trasladar la Agencia de Atenas” en los siguientes términos: Adjudicado a: Agropecuaria e Inversiones Rio Oro La Suerte San Rafael SA Cédula jurídica: 3-101-360766.
- En el año 2021 participamos por primera vez en el Programa Bandera Azul Ecológica con una calificación de 96 y obtuvimos además una estrella blanca. En el año 2022 obtuvimos una calificación de 97.5 y obtuvimos 1 estrella blanca 1 plateada y 1 naranja.

Sugerencias

Con la finalidad de que esta Oficina siga marchando en buena forma y logre alcanzar resultados positivos, mis recomendaciones son las siguientes:

- Cumplimiento estricto de lo normado con respecto a las obligaciones del Banco para el cumplimiento de la Ley 7982.
- Cumplimiento estricto a los procedimientos, normas, reglamentos internos y externos, para brindar un servicio de calidad, con una seguridad razonable.
- Vigilancia de las herramientas para fortalecer el servicio al cliente.
- Cumplimiento estricto de las medidas de riesgo operativo que le atañen a la Agencia, para fortalecer la cultura de control interno en el desempeño de todas las labores que se realizan.
- Seguimiento continuo de los resultados individuales y grupales para el logro de las metas institucionales.
- Revisión permanente de las estrategias institucionales dirigidas al cumplimiento de metas.
- Mantener el 100% del personal de la Oficina debidamente capacitado en todos los productos y servicios que brinda el Banco, con el fin de mejorar día a día el servicio al cliente.
- Continuar fortaleciendo el trabajo en equipo, el compromiso, la disposición, perseverancia y sentido de pertenencia; pilares fundamentales, para el éxito en los resultados de la Agencia y en su contribución a las utilidades del Banco.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

Durante los años de gestión no tuvimos visitas, por parte de funcionarios de la Contraloría General de la República, ni recibimos recomendación alguna, por lo tanto, al final de mi gestión, no existen pendientes en cuanto a este tema.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Al final de mi gestión no quedan pendientes disposiciones giradas por órgano de control externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante el año 2023 se desarrollaron las acciones necesarias para cumplir estrictamente con las recomendaciones determinadas por la Auditoría Interna en sus diferentes informes de revisión; razón por la cual, al fin de mi gestión no queda pendiente de corregir ninguna recomendación de la Auditoría Interna.

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.