



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Jefatura Sucesora:	MBA. Alonso Soto Bogantes
Jefatura Directa	Lic. Johan Chavarría Chacón
Jefatura C Humano:	Licda. Silvia Goyes Rojas
Nombre:	Licda. Yesenia Jiménez Jiménez
Dependencia:	Agencia Lindora
Periodo de Gestión:	18 junio 2018 - 31 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

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	3
Colocación	4
Morosidad (Recuperación).....	5
Captación.....	5
Cambios en el entorno	6
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	6
Acciones sobre el Control Interno.....	7
Principales Logros.....	7
Proyectos más relevantes	8
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	9



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), presento el informe como Jefatura de la Agencia Lindora, periodo comprendido del 18 de junio de 2018 al 29 de diciembre 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 Lindora durante el periodo junio 2018 a diciembre 2023; mismos que se ven reflejados en la intranet institucional.

El presente documento se remite a mi jefatura superior, MBA. Bernal Chinchilla Segura, Jefe de la Dirección Regional Oeste, MBA. Silvia Goyes Rojas, Directora Capital Humano, Lic. Johan Chavarría Chacón, Gerente BPT Puriscal y al MBA. Alonso Soto Bogantes, Jefatura quien asume el cargo de la de la Agencia Lindora a partir del 02 de enero de 2024.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Labor Sustantiva Institucional

Agencia Lindora es una Oficina adscrita al BPT Puriscal, el BPT tiene también como adscritas la Agencia Santa Ana y Agencia Ciudad Colon.

La oficina, desde sus inicios, se ha caracterizados por ser una Agencia con poca afluencia de clientes, a pesar de que esta ubicada en una zonal azul, cuenta con gran cantidad de empresas, principalmente ubicadas en Lindora Park, Forum I y Forum II, hoy la oficina tiene un equipo de alta competencia; para este año se ha destacado en colocación de crédito BP Autos, una línea de crédito que le permite a la oficina alcanzar las metas propuestas principalmente en la cartera Fiduciaria. Dentro de las principales actividades económicas que se destacan en esta zona, podemos citar el comercio y la actividad industrial.

Desde el inicio de mi gestión en esta Agencia, el enfoque a estado orientado a cumplir los metas y objetivos dados por la Administración, siempre en la búsqueda del logro de las metas propuestas y de llevar a la oficina a una rentabilidad positiva, siendo una oficina relativamente nueva se ha trabajado en lograr el equilibrio financiero, desarrollado en apego a los valores Institucionales y Corporativos.

Desde mi nombramiento la aspiración como Jefatura ha sido trabajar bajo la línea de la misión y visión que el Banco Popular ha propuesto, ejecutando cada directriz en beneficio de la oficina y proyectando servicio y colaboración a nuestros clientes.

El trabajo ha sido un reto y debo cada uno de los logros al equipo de trabajo que hoy dejo formado en Lindora, que se ha caracterizado por mantener y proyectar un ambiente laboral ejemplar y de alto conocimiento en la ejecución de sus funciones, donde la comunicación, el respeto, el trabajo en equipo, confianza, el interés de cada compañero en realizar sus funciones en apego a la normativa del Banco fundamentan mi labor como líder de esta oficina.

El compromiso de cada funcionario al ejecutar sus funciones, el ambiente laboral, las estrategias propuestas ha llevado a la oficina a alcanzar logros importantes en cada meta propuesta, en una combinación perfecta siendo la base para lograr liderar al equipo y trabajar acorde a lo establecido por el Banco Popular en estos 5 años como jefatura de Lindora.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Colocación

La colocación para el Banco como entidad financiera ha sido una prioridad institucional, conlleva a que todos los esfuerzos del equipo de trabajo y mío como jefatura estén enfocados en el alcance de las metas propuestas para Lindora, siempre en la búsqueda lograrlas y aportar más de lo establecido, aprovechando he direccionado todos nuestros esfuerzos en la generación de crédito, aprovechando las herramientas, estrategias y la disponibilidad el equipo en la consecución de resultados retadores y aportando un compromiso excepcional en este producto.

A nivel de plataformas de servicios se han establecido scripts de ventas y abordaje de clientes, logrando altos niveles de satisfacción en la colocación tanto de crédito personal como de crédito social.

En 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.

Un trabajo para este año propuesto y que se ha desarrollado de forma eficiente y eficaz es la colocación de crédito para financiar la compra de autos nuevos, esta estrategia ha logrado generar importes montos de colocación para Lindora, así como, diversificar las líneas de financiamiento a nuestro clientes; el relacionamiento con empresas de vehículos a logrado potenciar la colocación en líneas prendarias, las cuales impactan de manera positiva en el crecimiento de la cartera.

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 (Atención proactiva)
- Gestión de Venta de Crédito en Plataforma (Atención receptiva)
- Referenciación de clientes actuales.

Crecimiento Cartera Financiera 2023

Corte	Cumplimiento a Nov 2023
Al 30 noviembre 2023	114%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crecimiento Cartera Social 2023

Corte	Cumplimiento a Nov 2023
Al 30 noviembre 2023	58 %

Morosidad (Recuperación)

En cuanto a la morosidad de Lindora desde su apertura al público, se ha caracterizado principalmente por un cartera muy pequeña y con cuantías muy altas, es decir, la cantidad de operaciones a recuperar por atrasos mayor a 90 días principalmente, que durante el mes puede ser de 5 a 8 operaciones a recuperar, el problema radica en la cuantía de cada uno de esas operaciones puede oscilar entre los 20 y 22 millones, históricamente la recuperación siempre ha sido una gestión ardua y de seguimiento continuo.

Ejemplo de este seguimiento y control, para noviembre 23 el cumplimiento es del 72%, durante el año se ha logrado mantener el monto de recuperación, ya para el cierre de año las amortizaciones, las cancelaciones y la morosidad nos coloca en un avance del 72%.

Mora >90 Acumulada

Año	Cumplimiento
Al 30 noviembre 2023	72%

Captación

Agencia Lindora históricamente y como se ha mencionado anteriormente, al tener una baja afluencia de pública tiene como consecuencia que No sea una oficina captadora de recursos, el tema de captación se debe gestionar e incentivar mucho en las plataformas de servicios, siendo que la venta de productos no sea tan efectiva en relación a los clientes atendidos diariamente, se deben abordar estrategias alternativas para vender estos productos fuera de la agencia, como los son: visita a empresas, stands, ferias y otras estrategias para captar y vender productos a nuestros clientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

En la normalidad de atención en oficina algunas estrategias tenemos: revisión de cuentas de ahorro voluntarios de clientes selectos para su posterior abordaje, solicitud de referidos para inversión y control y seguimiento diario de las inversiones actuales.

Referente al producto de Ahorro a Plazo, esta agencia cuenta con una importante cartera de clientes asignados a BP Global los cuales se han trabajado en conjunto con el ejecutivo asignado.

Para el caso de captación a bajo costo, se han referido por parte de las plataformas de servicios clientes potenciales, los cuales han sido abordados por el canal que corresponde.

Cambios en el entorno

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

- Mantener los estándares que la oficina y superar el trabajo establecido por la jefatura anterior,
- Lograr crear un equipo de trabajo unido y competitivo, siendo que es mi primera oficina donde laboro desde el puesto de jefatura, todo un reto durante los últimos 5 años.
- Diversificar la forma de cómo hacer negocio después de la pandemia, como fue enfocarnos mucho en las estrategias dadas por la Banca e incursionar en la colocación de créditos prendarios.
- Estabilizar la alta rotación de personal en la oficina, trabajando en cambios en el horario 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, para el II Semestre 2023 el resultado de la Evaluación Anual fue EXCELENTE.

Calificación RO Y CI	
Porcentaje	Calificación
3%	Excelente



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.

Acciones sobre el Control Interno

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

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:

- Cumplimiento de las metas establecidas en su mayoría, generando esfuerzos extraordinarios con la participación de todo el equipo de trabajo, esto independientemente de las situaciones externas que nos han afectado.
- Se continúa con el posicionamiento de la Agencia en medio de una zona bancaria competitiva, de clientes de gran exigencia en servicio al cliente y tiempos de respuesta.
- Un equipo integrado, profesional y con conocimientos para promover la colocación de las carteras fiduciaria y social, y venta de productos de captación Se logra la reposición de la plaza del funcionario que interpuso la renuncia a esta Institución.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.
- 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, la administración de los recursos financieros está acorde a la normativa del Banco, la oficina cuenta con un inventario de activos y de suministros, se ha trabajado en organizar y planear que los recursos financieros estén a disposición de la oficina en una búsqueda constante de mejorar la rentabilidad del negocio.

Trabajar en mejorar los recursos financieros de la oficina ha sido claro durante mi administración, optimizar los recursos y el rendimiento de los indicadores anuales son objetivos primordiales en mi compromiso como líder de la agencia.

Sugerencias

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

1. Mantener y mejorar la dinámica de trabajo de equipo con el BPT Puriscal y sus adscritas.
2. Mantener las estrategias de ventas con cada colaborador en la oficina.
3. Promover y mejorar las relaciones con las Ventas de autos, para mantener la colocación de crédito prendario.
4. Fomentar el trabajo en equipo basado en la sana competencia, el respeto, la comunicación y la empatía.
5. Modelo 360 en la gestión diaria.
6. Continuar con las actividades de integración del equipo, esto para fortalecer la unión actual.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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 Lindora 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 Lindora referentes a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

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

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 Lindora 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.