



INFORME FINAL DE GESTIÓN

| | |
|---------------------|--|
| Nombre: | Luis Alonso Soto Bogantes |
| Dependencia: | Agencia Real Cariari |
| Periodo de Gestión: | Abril 2019 a Diciembre 2023 |
| Destinatarios: | Ana Lorena Marín Vargas. Gerente BP Total Heredia Yessenia Jimenez Jimenez. Jefe Sucesor Silvia Goyes Rojas. Directora Dirección de Capital Humano |
| Firma: | |
| Fecha: | 31/12/2023 |

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 |
| Cambios en el entorno | 3 |
| Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo | 4 |
| Acciones sobre el Control Interno..... | 4 |
| Principales Logros..... | 5 |
| Proyectos más relevantes | 5 |
| Administración de Recursos Financieros..... | 5 |
| Sugerencias..... | 6 |
| Observaciones | ¡Error! Marcador no definido. |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República | 6 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo..... | 6 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna..... | 6 |
| Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo..... | 6 |
| Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público | 7 |



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Este documento resume los principales resultados obtenidos durante mi gestión como Jefe de la Agencia Real Cariari en temas como:

1. Colocación.
2. Morosidad.
3. Captación.
4. Estrategia de negocios.
5. Control interno.
6. Organización de la oficina.

Resultados de la gestión

En este apartado vamos a revisar los resultados de gestión de las metas más importantes durante el periodo de abril 2019 a diciembre 2023, igualmente estos resultados se pueden visualizar en los resultados de gestión en la intranet institucional.

Colocación

La oficina Real Cariari se caracterizó por tener una colocación importante y significativa en su cartera de crédito. Tanto la cartera social como financiera mantuvieron un comportamiento ascendente durante mi gestión como jefatura.

La cartera social permitió que no se diera un deterioro negativo en su saldo, esto a pesar de que se presentaron condiciones adversas para lograr este objetivo.

Por otra parte, la cartera financiera fue la que logró un repunte importante, superando de manera efectiva las expectativas y las metas planteadas durante el periodo de gestión. La oficina se logró mantener dentro de las 10 mejores agencias colocadoras a nivel nacional, esto a pesar de la tendencia fuerte de cancelación y amortización presentada, producto de la antigüedad de la cartera.

Morosidad

El índice de morosidad que logró mantener la agencia se mantuvo dentro de los parámetros establecidos para cumplir de manera efectiva las metas y los objetivos propuestos.

En este tema, se logró realizar una labor en equipo en coordinación con el área encargada de gestionar la cartera morosa, dando como resultado que la agencia mantuviera una cartera sana desde el punto de vista de morosidad.

La capacitación y actualización de los temas relacionados a esta gestión, fue constante y persistente, de manera tal que el equipo de trabajo realizaba sus labores con confianza y seguridad, brindando así un servicio positivo en la atención de clientes de este segmento.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Captación

Igualmente, el trabajo en equipo en este punto con los compañeros de BP Global resultó sumamente exitoso, y los números han sido determinantes para que la agencia lograra mantener un punto de equilibrio que no afectaran en gran medida los índices de rentabilidad de oficina.

Labor Sustantiva Institucional

Durante mi gestión como Jefe de Agencia en el Mall Real Cariari, he trabajado con el firme propósito de alcanzar los objetivos establecidos y las metas propuestas para el buen funcionamiento de la Agencia. Mi compromiso fue el de mantener una comunicación constante con el equipo de trabajo, construyendo de manera conjunta una serie de estrategias y metas que nos ayudaran a ser una oficina cada vez más efectiva.

Todas estas actividades se desarrollaron e implementaron, cumpliendo de manera correcta y adecuada, todas y cada una de las directrices e instrucciones emanadas tanto del BP Total Heredia, División Regional Central y demás áreas involucradas en la operativa diaria de la oficina.

A través de correos, reuniones, capacitaciones, charlas y demás elementos se desarrolló un ambiente de aprendizaje y realimentación constante, que contribuyó en que el entorno se tornara sano y ayudando a que todos los funcionarios trabajáramos en un bien común y una línea adecuada.

Cambios en el entorno

En el tiempo indicado, se presentaron una serie de situaciones y acontecimientos tanto a nivel institucional como a nivel mundial. Esto llegó a impactar de manera significativa y directa, la forma y la manera de hacer las cosas, así como el comportamiento habitual con que la Agencia acostumbra a desarrollar su operativa día con día.

Sin duda alguna que la pandemia representó hacer las cosas de manera muy diferente a la forma habitual de trabajar en las oficinas. Esto implicó tener que desarrollar nuevas estrategias que ayudaran al banco a continuar brindando los servicios y productos de forma alternativa.

La virtualidad fue el medio principal de poder llegar a cubrir y solventar las necesidades de los clientes. La interacción, las medidas adoptadas y los protocolos establecidos ayudaron a que la Agencia lograra mantener a flote la consecución de los objetivos y el logro de las metas establecidas.

Adicional a la pandemia, otro aspecto que sin lugar a duda impactó el entorno de la Agencia, fue la transformación y acondicionamiento del Mall Real Cariari. Durante aproximadamente 8 meses, se realizó la remodelación estructural y representó un nuevo reto que se tuvo que asumir en



INFORME FINAL DE GESTIÓN

medio de escombros y limitaciones. En gran medida, se tuvo que redoblar esfuerzos para tratar de dar una imagen la cual permitiera que los clientes no pensarán que la Agencia había cerrado.

Durante la pandemia, igualmente se tuvieron que adoptar cambios que permitieran al banco tratar de no verse afectado con los índices de morosidad que tanto perjudican las utilidades. Nuevas formas de negociar con los clientes, ofreciendo alternativas diferentes en arreglos de pagos, compromisos de pago, refinanciamiento, novación de deudor, dación de pago entre otros.

Se dieron algunos cambios en el diseño de productos y servicios ofrecidos por el Banco Popular, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactiva, para atender las necesidades de los clientes.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En relación con las evaluaciones de Riesgo Operativo, se trató de mantener de manera constante, una efectiva evaluación, seguimiento y control de todos y cada uno de los puntos indicados en la guía de riesgo, logrando de esta forma mantener una calificación positiva como se muestra a continuación

| Año | Calificación |
|------|--------------|
| 2019 | 5% |
| 2020 | 8% |
| 2021 | 8% |
| 2022 | 7% |
| 2023 | 6% |

Acciones sobre el Control Interno

Todas y cada una de las debilidades encontrada durante las evaluaciones, se han tratado de forma oportuna, cumpliendo en tiempo y forma con los planes de acción generados por dichas evaluaciones.

De manera responsable se han asumido compromisos entre los funcionarios de la Agencia para atender, aprender y aplicar los cambios necesarios en la operativa de trabajo, de manera tal que los errores encontrados no se vuelvan a cometer.

Se realizan constantes capacitaciones al personal, para no perder el conocimiento y la forma adecuada de realizar la operativa diaria, cumpliéndose de esta forma con el objetivo de mantener una línea transaccional sana y positiva.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

El objetivo principal de una Agencia Bancaria es ser sostenible en el tiempo, y lograr alcanzar positivamente las metas establecidas. Esto repercute en los resultados logrando que sea rentable y productiva.

En este sentido y durante mi gestión como jefatura, la Agencia Real Cariari ha mostrado un comportamiento positivo y ha logrado mantener niveles importantes de cumplimiento en las principales líneas de evaluación.

La colocación de crédito es uno de los puntos altos de nuestra gestión. A pesar de que la oficina tiene cancelaciones y amortizaciones importantes por su longevidad, ha logrado mantener un comportamiento ascendente en la cartera de crédito.

Proyectos más relevantes

El proyecto más relevante fue lograr mantener operando la Agencia, luego de múltiples intentos y propuestas para que se diera el cierre operativo de la misma.

Durante mi gestión, se presentaron una serie de acontecimientos y situaciones que amenazaron a que la oficina cerrara sus puertas y se dejara de dar el servicio bancario en el Mall Real Cariari.

No fue si no, que luego de múltiples acciones ejecutadas, se logró mantener en operación la agencia y se logró que actualmente existan planes de remodelación estructural, para que pueda seguir operando con condiciones óptimas para una agencia bancaria.

Una de las razones más importantes que ayudaron a que la agencia no cerrara sus puertas, fue la consecución de los resultados y el cumplimiento de las metas establecidas.

Administración de Recursos Financieros

El presupuesto está centralizado en la División Regional, los recursos asignados son administrados bajo un estricto control y sin despilfarros. No contamos con caja chica activa, por lo que no se realiza ningún tipo de compra en la agencia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

Se sugiere que se continúe con las diferentes acciones y negociaciones que actualmente se están desarrollando con algunas áreas del banco y con la administración de C3 para que el proyecto de remodelación y actualización sea una realidad.

Se sugiere mantener el esquema de trabajo con el cual se han logrados grandes aciertos, esto a través de la conformación de equipos de trabajo que se mantengan capacitados y actualizados en sus labores.

Se sugiere seguir fomentando la competitividad entre el equipo de trabajo, de manera tal que se logre mantener el efectivo cumplimiento de las metas establecidas.

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

No existe hoy, ninguna disposición girada por este ente contralor para la Agencia Real Cariari.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existe hoy, ninguna disposición girada por algún órgano de control externo para la Agencia Real Cariari.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No existe hoy, ninguna disposición girada por la Auditoria Interna pendiente de resolver.

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

Hoy no se tiene ningún expediente de fiscalización contractual con la Agencia Real Cariari.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.