



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

<b>Nombre:</b>	Karol Sileny Naranjo Godinez
<b>Dependencia:</b>	Agencia Multiplaza Escazu
<b>Periodo de Gestión:</b>	26 diciembre 2022 al 31 diciembre 2023
<b>Destinatarios:</b>	Isaac Herrera Vallejos , Jefe Agencia Multiplaza Escazu Olga Soto Barrantes, Gerente BPT Pavas Karla Mianda Perez, Directora Region Metropolitana Silvia Goyez Rojas, Directora Capital Humano
<b>Firma:</b>	
<b>Fecha:</b>	26/12/2023

---

## 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

<b>Presentación.....</b>	<b>3</b>
<b>Resultados de la gestión .....</b>	<b>3</b>
<b>Labor Sustantiva Institucional .....</b>	<b>3</b>
<b>Cambios en el entorno.....</b>	<b>4</b>
<b>Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....</b>	<b>5</b>
<b>Acciones sobre el Control Interno.....</b>	<b>5</b>
<b>Principales Logros .....</b>	<b>6</b>
<b>6. Ahorro voluntario .....</b>	<b>7</b>
<b>7. Planes Naranjas.....</b>	<b>7</b>
<b>8. Cuentas Naranjas .....</b>	<b>7</b>
<b>9. Cuentas Kids y O2.....</b>	<b>7</b>
<b>10. Cuentas Corrientes .....</b>	<b>7</b>
<b>11. Tarjeta de crédito .....</b>	<b>8</b>
<b>13. Clientes Nuevos e Integración .....</b>	<b>8</b>
<b>14. Metas Societades del CFBPDC .....</b>	<b>8</b>
<b>15. Analisis Integral de la Agencia Paseo Metropoli .....</b>	<b>8</b>
<b>Proyectos más relevantes .....</b>	<b>16</b>
<b>Balance de la cartera financiera.....</b>	<b>17</b>
<b>Administración de Recursos Financieros.....</b>	<b>17</b>
<b>Sugerencias .....</b>	<b>17</b>
<b>Observaciones.....</b>	<b>17</b>
<b>Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....</b>	<b>17</b>
<b>Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....</b>	<b>17</b>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

<b>Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....</b>	<b>18</b>
<b>Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. ....</b>	<b>18</b>
<b>Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....</b>	<b>18</b>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

Este informe se realiza con el objetivo de cumplir con lo dispuesto en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE del 24 de junio del 2005 y publicada en la Gaceta N°131 del 7 de julio del 2005 donde se indica, que deben observar los funcionarios obligados al presentar informe final de su Gestión, según lo dispuesto en las Directrices Internas de la Unidad de Relaciones con el Personal y cumplir lo expuesto en la Ley de Información No Divulgada N° 7975, referente a este tema.

Ante esto, la suscrita Karol Sileny Naranjo Godinez, mayor, soltera, cedula de identidad uno – cero nueve cuatro cinco – cero ocho cuatro tres, Licenciada en Contaduria Publica, vecina de Cartago, La Union, Concepcion, Condominio Torres del Sol. En mi condición de Jefe de Agencia Multiplaza Escazu y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, presento para su consideración el Informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada en el periodo comprendido del 26 de diciembre del 2022 al 31 de diciembre de 2023 por concepto de traslado a la Agencia Multiplaza Curridabat.

Como parte del contenido, se mencionan los principales aspectos relacionados con los resultados obtenidos, producto de las estrategias aplicadas y la gestión integral para el logro de los objetivos, metas bajo mi administración como Jefa de la Agencia Multiplaza Escazu.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

Las principales funciones que se ejecutan como parte del puesto de Jefe de Agencia se describen a continuación, considerando las estrategias aplicadas con el objetivo de cumplir con las metas asignadas:

##### **Objetivo General:**

- Contribuir a la ejecución del Plan Estratégico de Negocios en la Agencia Multiplaza Escazu coadyuvando a cumplir con los objetivos y metas de la Division Regional Metropolitana, Banca de Personas.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Objetivos Específicos:

- Dar soporte e impulso al personal de la Agencia, para coadyuvar al cumplimiento de las metas del negocio.
- Facilitar el apoyo administrativo y operativo, que brindan las Áreas de Soporte a las Oficinas Comerciales.
- Medir regularmente el avance de las metas (colocación, captación, servicios financieros, morosidad) y determinar las posibles causas que contribuyen tanto al cumplimiento como al no cumplimiento, para desarrollar acciones conjuntas con el BPT Pavas y el Director Regional, que permitan el mejoramiento integral de la Dirección Banca de Personas.

### Funciones:

- Coordinación administrativa de la Agencia bajo su responsabilidad.
- Monitorear en la agencia a cargo el cumplimiento de las estrategias de la Banca de Personas.
- Velar por el cumplimiento de las metas asignadas.
- Brindar apoyo en las funciones estratégicas y operativas, con el fin de cumplir el Plan Estratégico Institucional, mediante el control, organización y planificación al personal a cargo.
- Dar respuesta en tiempo y forma a las dependencias del Banco Popular que nos solicitan información importante para el cumplimiento por parte del Banco Popular, con el fin de que este no se vea sancionado o afectado públicamente.
- Hacer cumplir las leyes que van dirigidas a los Bancos Públicos y Privados.

Las principales estrategias se comparten y analizan en las reuniones periódicas de rendición de cuentas. Las cuales permiten realimentar sobre la línea de trabajo dada desde la Gerencial General Corporativa, Subgerencia General de Negocios, Director Banca de Personas y el impacto a nivel de negocios, fundamental para gestionar el direccionamiento de las estrategias y objetivos institucionales.

### Cambios en el entorno

Desde inicios del año 2022 el país viene activando la economía luego de enfrentar una emergencia nacional (Pandemia COVID-19).

El crecimiento de la economía del país superó la expectativa en la primera mitad del 2023 (4,7%), respaldado por la fuerte demanda interna y externa. La inflación disminuyó rápidamente desde un máximo de 12% en agosto 2022, volvió al rango objetivo en marzo de 2023 y se convirtió en deflación en junio (1%) y julio (1,7%), pero el crecimiento económico se mantiene aun muy modesto en las economías en desarrollo como la de Costa Rica.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Factores como el tipo de cambio, la inflación, la reactivación del empleo y los indicadores internacionales han sido determinantes para ir configurando la recuperación económica, arrastrando aun del 2022 la altísima inflación donde la familias vieron reducir su poder adquisitivo, asumieron mas impuestos, con un fuerte crecimiento del endeudamiento producto del fenómeno pandemia y una recuperación empresarial que no fue pareja para todos los sectores.

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

Al mes de diciembre 2023, de acuerdo a lo comunicado en el UCI-902-2023 de fecha 28 noviembre 2023, por parte del Área Centro de Servicio de Soporte Regional, la nota obtenida fue la siguiente: Factores de Riesgo 5,56% calificación BUENO, Control Interno 0% calificación EXCELENTE, Promerio 3% calificación EXCELENTE. Todos los Planes de Accion se encuentran atendidos en tiempo y forma.

El inventario de activos esta conciliado al 04/07/2023 mediante oficio AAA-0660-2023, donde se evidencia que se cumplio con la conciliaicon del 100,00% de los activos, mismos que fueron asignados el 100,00% a los funcionarios responsables en la agencia y se cumplio en el tiempo establecido, de acuerdo al Capitulo 22 del Manual de Politicas Institucionales.

Mediante ofcio AME-460-2023, se realiza el traslado de activos a mi nombre al compañero Isaac Fco Herera Vallejos, quien entra a desempeñarse como nuevo Jefe de la Agencia Multiplaza Escazu.

### **Acciones sobre el Control Interno**

Tal como puede apreciarse en el parrafo anterior, la calificación de control interno obtenida en el último año por la Agencia Multiplaza Escaz se encuentra en nivel excelente, con lo cual se evidencia que los esfuerzos realizados han rendido los resultados esperados.

Dentro de las acciones ejecutadas y que continúan ejecutándose para mantener el riesgo operativo en niveles satisfactorios, se encuentran las siguientes:

- Promover que el personal conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
- Implemetar los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en el campo de acción.
- Considerar y aplicar la metodología institucional de administración de riesgos establecida a nivel del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la agencia.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Principales Logros

Para efectos de valoración de los resultados obtenidos durante la gestión, se presentan los datos al corte de noviembre 2023, de las principales metas asignadas a la Agencia Multiplaza Escazu.

#### 1. Cartera Financiera

La meta para cartera financiera tiene un cumplimiento del 100,00% de la meta al cierre de noviembre 2023 y con el resultado a la fecha se esta cumpliendo la meta anual de la oficina en un 100,00% también.

La composición de esta cartera esta balanceada de acuerdo a las estrategias planteadas por la Banca de Personas.

#### 2. Cartera Social

Para la meta de cartera social se lleva un cumplimiento del 100,00% al cierre noviembre 2023 y de igual forma con el crecimiento neto a la fecha se esta cumpliendo la meta anual al 100,00%.

Al día de hoy la oficina cuenta con un inventario de casos en aprobación y avaluo, que le va permitir iniciar el 2024 con buen ritmo en el cumplimiento de la meta.

#### 3. Cartera Desarrollo

La oficina no tiene una meta asignada en esta cartera, pero si debe refenciar casos al BPT Pavas, lo cual ha cumplido con casos ya formalizados y aprobados en espera de fecha formalizacion.

#### 4. Morosidad de Cartera

El cumplimiento de la meta al cierre noviembre 2023 es de un 50,32% de la meta establecida.

Se viene realizando un trabajo en conjunto con los compañeros del Area de Cobro del BPT Pavas, formalizando negociaciones de pagos de acuerdo a la normativa vigente en la cartera castigada y de cobro judicial, lo cual ha venido aportando a ir mejorando este resultado.

Si bien es cierto la meta no se esta cumpliendo al 100,00% se tiene controlada la meta de mora menor a 60 dias y con negociaciones en operaciones con saldos importantes para el mes de enero 2024, que aportarían significativamente en el resultado y aporte a la utilidad operativa de la oficina.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **5. Ahorro a plazo**

El cumplimiento de esta meta es de un 100,00% al cierre noviembre 2023, importante indicar que la disminución de tasas de interés pasivas (TBP) y las disposiciones que se tuvieron que tomar al respecto, han venido afectando las renovaciones de los certificados y por consiguiente el saldo de la cartera.

Con el saldo de la cartera a hoy se cumple la meta anual de la oficina aun 100,00%.

### **6. Ahorro voluntario**

El cumplimiento de la meta de ahorro voluntario es de un 0,00% al cierre noviembre 2023. Durante el mes de diciembre se viene recuperando significativamente este saldo, con una proyección a cerrar con el cumplimiento de la meta.

### **7. Planes Naranjas**

El cumplimiento de la meta de planes naranja es de un 100,00% al cierre noviembre 2023. Trabajo en venta cruzada y valor agregado que se le ofrece a los clientes, con el saldo a la fecha se cumple la meta anual al 100,00%.

### **8. Cuentas Naranjas**

El cumplimiento de la meta es de un 100,00% al cierre noviembre 2023. Esta meta los saldos han venido fluctuando durante todos los años, ya que se ven afectados por los flujos de efectivo de los clientes activos, para la atención de sus compromisos y por los vencimientos de la cartera de ahorro voluntario pendientes de renovar en algunos casos.

### **9. Cuentas Kids y O2**

El cumplimiento de la meta de cuentas Kids y O2 es de un 100,00% al cierre noviembre 2023. Trabajo en venta cruzada y valor agregado que se le ofrece a los clientes.

### **10. Cuentas Corrientes**

El cumplimiento de la meta de cuentas corrientes es de un 12,00% al cierre noviembre 2023. Saldo afectado por los flujos de efectivo de los clientes personales y empresariales, además que el producto ha venido perdiendo la funcionalidad al poder los clientes realizar transferencias sinpe y otras alternativas financieras que hacen de que la funcionalidad del cheque sea menor.





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### 11. Tarjeta de crédito

La meta en colocación de tarjetas de crédito a la fecha noviembre 2023 tiene un cumplimiento de un 48,00%. La meta no se va cumpliendo al 100,00% pero si tiene un aumento en la colocación significativamente comparada con el 2022.

### 12. Bienes Adjudicados

Esta meta se mide en conjunto el BPT Pavas y Agencias adscritas, teniendo un cumplimiento al cierre de noviembre 2023 del 30,00%. En esta meta se tiene que trabajar mas en el ofrecimiento del producto en las plataformas y a los clientes de la cartera activa de la oficina.

### 13. Clientes Nuevos e Integracion

Para el cumplimiento de la meta al dia de hoy no se cuenta con los datos por parte de la Banca de Personas, si se viene trabajando en la vinculación de clientes nuevos y realizando venta cruzada para obtener la integración máxima que nos permita la fidelidad de los clientes.

### 14. Metas Sociades del CFBPDC

En la metas de Pensiones Voluntarias se lleva un cumplimiento del 100,00% mensual y anual, en Pensiones Obligatorias un 73,00% de cumplimiento mensula y anual del 67,00%. A nivel de Seguros Autoespedibles se tiene un cumplimiento del 100,00% mensual y anual. Todos estos resultados al cierre de noviembre 2023.

### 15. Analisis Integral de la Agencia Paseo Metropoli

En los siguientes cuadros se ilustra el análisis de la rentabilidad del Agencia Multiplaza Escazú al mes de octubre de cada año (2023 comparativo con el año 2022).

RUBRO	Variación porcentual 2023-2022
<i>MARGEN DE CONTRIBUCIÓN AJUSTADA A LA UTILIDAD NETA (EN PORCENTAJE)</i>	-180,57%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

La utilidad del Agencia Multiplaza Escazú ha sufrido un importante cambio, en el que ha obtenido un importante decrecimiento de su utilidad del 180.57% con respecto al mismo período del 2022, más adelante se mostrará cual o cuales han sido las variables que ha generado dicho deterioro.

Desde ese punto de vista, vamos a desglosar lo ocurrido en los componentes, partiendo del análisis del margen operativo y todos los componentes que inciden de manera positiva y negativa en el resultado final.

RUBRO	Variación porcentual 2023-2022
<b><i>INGRESOS TOTALES</i></b>	<b>7,93%</b>

Los ingresos totales crecieron del año 2022 al 2023 en términos porcentuales en un 7.93%.

RUBRO	Variación porcentual 2023-2022
<b><i>GASTOS TOTALES</i></b>	<b>38,35%</b>

Por su parte, los gastos aumentaron del año 2022 al 2023 mostrando un crecimiento de un 38.35%.

El anterior incremento en el ingreso, así como el aumento en los gastos, se ven reflejado en el resultado final del Agencia Multiplaza Escazú, que genera un importante deterioro de su utilidad de un 180.57% en el 2023 con respecto al año 2022.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

En el siguiente cuadro se presenta el Estado de Resultados del Agencia Multiplaza Escazú, a octubre del 2022 y 2023, analizado de manera horizontal.

<b>ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS</b> <b>ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>AGENCIA MULTIPLAZA ESCAZÚ</b> <b>COMPARATIVO OCTUBRE 2022 VRS OCTUBRE 2023 (MILES DE COLONES)</b>	
<b>DATO</b>	<b>DIFERENCIA RELATIVA</b>
510 INGRESOS FINANCIEROS NETOS	9,53%
518 INGRESOS POR DIFERENCIAL CAMBIARIO	-8,00%
410 GASTOS FINANCIEROS NETOS	70,89%
418 GASTOS POR DIFERENCIAL CAMBIARIO	-8,00%
(c) Ajuste precio transferencia colones	54,98%
(d) Ajuste precio transferencia dólares	-6,18%
<b>RESULTADO FINANCIERO BRUTO</b>	<b>-18,40%</b>
520 INGRESOS POR RECUP ACT FINANCIEROS	20,93%
420 GASTOS POR INCOBRABLES Y DESV ACT FINANC	113,11%
<b>RESULTADO FINANCIERO NETO</b>	<b>-60,34%</b>
530 INGRESOS OPERATIVOS DIVERSOS	9,29%
(e) ingresos por comisiones 531	-8,79%
(f) ingresos bienes realizables 532	0,00%
(g) ingresos cambio y arbitraje de divisas 534	36,08%
(h) otros ingresos operativos 533+538+539	10,44%
(i) Ingresos por facturación interna	-20,71%
430 GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS	-26,70%
(j) Gastos por comisiones 431	9,62%
(k) Gastos bienes realizables 432	-56,82%
(l) Gastos por provisiones 435	-34,75%
(m) Otros gastos operativos 434+437+438+439	11,53%
(n) gastos por facturación interna	0,00%
<b>RESULTADO OPERATIVO BRUTO</b>	<b>-51,33%</b>
440 GASTOS DE ADMINISTRACION	-5,96%
(o) Gastos de Personal	-4,65%
(p) Otros gastos de administración(442-443-444-445)	-9,86%
<b>RESULTADO DEL PERIODO (UTILIDAD OPERATIVA)</b>	<b>-70,76%</b>
470 OTROS INGRESOS Y GASTOS	-6,40%
(a) Ajustes por Ingresos Financieros por Inversiones colones	-10,98%
(b) Otros gastos e ingresos financieros-Tarjetas	-72,30%
(q) Costos indirectos	18,25%
(r) Impuesto de Renta Y Contribuc. de Ley	-86,26%
<b>MARGEN DE CONTRIBUCION AJUSTADA A LA UTILIDAD NETA</b>	<b>-180,57%</b>

El resultado financiero bruto decreció en un 18.4% del periodo 2022 al 2023, lo anterior relacionado con los ingresos financieros netos de cada periodo, ingresos que para efectos del análisis es importante indicar que aumentaron en un 9,53% en el año 2023 comparado con el 2022.

Dicho crecimiento de los ingresos se da por el efecto de una variación inconstante en el crecimiento que ha venido mostrando la cartera, principalmente a partir de junio 2023 donde entre



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

mayo y agosto su tasa activa creció, pero entre setiembre y octubre disminuyó su tasa producto de la tendencia del mercado, así como de la política del banco de blindar la cartera, lo que le permitido crecer a nivel de colocación, pero ha provocado que dicho crecimiento de cartera genere un decrecimiento en 0.13 puntos porcentuales de su tasa activa promedio, que ha provocado que se generen ingreso por el volumen de la cartera y no por tasa como se muestra seguidamente:

<b>SALDO CARTERA AGENCIA MULTIPLAZA ESCAZÚ ENERO A OCTUBRE 2022 VRS ENERO A OCTUBRE 2023</b>		
<b>MES</b>	<b>VARIACIÓN CARTERA 2022-2023</b>	<b>VARIACIÓN TASA 2022-2023</b>
<b>ENERO</b>	<b>14,64%</b>	<b>-1,12%</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>16,20%</b>	<b>-0,86%</b>
<b>MARZO</b>	<b>14,28%</b>	<b>-0,44%</b>
<b>ABRIL</b>	<b>14,36%</b>	<b>-0,18%</b>
<b>MAYO</b>	<b>13,89%</b>	<b>0,00%</b>
<b>JUNIO</b>	<b>12,49%</b>	<b>0,01%</b>
<b>JULIO</b>	<b>9,82%</b>	<b>0,02%</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>8,54%</b>	<b>0,07%</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>9,37%</b>	<b>-0,01%</b>
<b>OCTUBRE</b>	<b>9,89%</b>	<b>-0,13%</b>

Mientras la cartera aumentó en un 9,89% de octubre del año 2022 a octubre del año 2023, su tasa activa promedio decreció 0.13%, manteniendo esa tendencia, los ingresos no son suficientes para diluir sus gastos operativos y con ello generar utilidad.

A su vez es importante mencionar el crecimiento en los gastos financieros netos en un 70.89% producto del incremento de las tasas que se le pagan a los clientes, así como un crecimiento considerable del gasto por precio de transferencia en un 54.98% producto del crecimiento del saldo de colocación, lo que genera que deba pedirle más dinero prestado al pool de fondos para poder cubrir sus colocaciones.

El resultado financiero neto decreció en un 60.34%, influenciado por la baja del resultado financiero bruto y por el efecto de los ingresos y gastos por recuperación de activos y gastos por incobrables, reflejando el mejor efecto del neto en el periodo 2022, dado que el ingreso por operaciones desmejoró en el 2023, el gasto de operaciones morosas creció en un mayor porcentaje, provocando que el neto sea mayor el gasto en el año 2023, por lo que se nota que les está costando bajar la cantidad de operaciones morosas y con ello su gasto, como se muestra en el siguiente cuadro:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS CUENTAS GASTO ESTIMACIÓN AGENCIA MULTIPLAZA ESCAZÚ	
DESCRIPCION	Variación % 2023-2022
ESTIMACION ESPECIFICA	130,94%
EST.CTAS P/COBRAR ASOC.CARTERA	-94,82%
GASTO ESTIMACION CARTERA CRED-	41,37%
EST.CTAS P/COB.ASOC.CARTERA.CR	-53,12%
GASTO ESTIMACI. OTRAS CTAS.P/C	47,08%
GASTO ESTIMACION PRODUCTOS P/C	56,96%
GASTO P/EST.INCOB.OP.PARTES RE	-64,63%
GTO.ESTIMACION OTRAS CTAS.P/CO	-98,96%
GASTO ESTIMACION PROD.P/COBRAR	63,20%
GASTO P/EST.INCOB.OP. PARTES R	-47,59%
GTO COMPONENT.GENERIC.EST.CART	31,73%
GTO COMPONENT.CONTRACI.EST.CAR	0,00%
GTO COMPONENT.GENERIC.EST.CART	1399,77%
GTO.COMP.GENER.EST. CRD.CONT.	0,00%
GASTO ESTIM.INTER. POLIZ.COVID	85,25%

Siendo la cuenta Gasto estimación específica, la cuenta que más afectó la gestión, ya que han crecido considerablemente el gasto y con ello se genera un incremento en las pérdidas de la oficina provocando un efecto negativo en la utilidad financiera neta.

El resultado operativo bruto decreció en un 51.33%, influenciado principalmente porque disminuyeron su ingreso por facturación interna.

El resultado del periodo disminuyó en un 70.76%, influenciado por el deterioro del resultado operativo bruto y por los efectos de una baja en el gasto administrativo, mismos que decrecieron en un 5.96% como se muestra en el siguiente cuadro.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS	
CUENTAS GASTO ADMINISTRACIÓN AGENCIA MULTIPLAZA ESCAZÚ	
DESCRIPCION	Varición % 2023-2022
SUELDOS PERSONAL PERMANENTE	-4,49%
SUPLENCIAS	20,87%
INCAPACIDADES PERSONAL	-21,85%
SUELDO BASE COMISION(SEGUR.& P	46,93%
TIEMPO EXTRAORDINARIO M.N.	-39,55%
GASTO DECIMO TERCER SUELDO PER	-2,04%
GASTO POR VACACIONES	-14,43%
GASTO PROV.CARG.SOC.VAC.	-30,97%
ASIGNACION PARA DIFERENCIAS DE	-32,17%
CUOTA PATRONAL I.N.A.	-2,22%
CUOTA PATRONAL IMAS	-2,22%
CUOTA PATRONAL ASIGN.FAMILIARE	-2,22%
CUOTA PATRONAL C.C.S.S.	-1,21%
PENSION COMPLEMENTARIA OBLIGAT	-2,22%
B.P.D.C.-PENSION OBLIGATORIA(0	-2,22%
CUOTA PAT.EMP. BCO. POPULAR 0.	-2,22%
CUOTA PAT. I.N.S. P/LEY PROT.	-2,22%
SALARIO ESCOLAR	4,10%
GTO PROV.CARG.SOCIA.SALARIO ES	-12,38%
FONDO DE CAPITALIZACION LABORA	-2,22%
GAST.PROV.INDEMNIZACIONES EMPL	0,00%
GASTOS PROV.BALANCE SCORE CARD	-74,97%
SEGURIDAD POR TRANSPORTE DE VA	-28,39%
SERVICIOS GENERALES DE VIGILAN	0,31%
SERVICIOS GENERALES DE LIMPIEZ	-19,27%
SERVICIOS MEDICOS Y DE LABORAT	0,00%
SERVICIOS GENERALES DE MENSAJE	-46,58%
FLETES	1215,32%
REP.Y MANT.MAQUI.Y EQUIPO OFIC	60,03%
REPARACION Y MANT.DE OTROS	-100,00%

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

<b>ÁREA ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS</b>	
<b>CUENTAS GASTO ADMINISTRACIÓN AGENCIA MULTIPLAZA ESCAZÚ</b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>Varición % 2023-2022</b>
REP.MANT.DE OFICINAS	1,17%
REPUESTOS PARA MOB.Y EQUI.OFIC	0,00%
SERVICIOS DE AGUA	-70,77%
SERVICIOS ELECTRICOS	-22,46%
ALQUILER EDIFICIOS	-7,32%
DEPREC.MOBILIARIO Y EQUIPO DE	-9,54%
DEPRECIACION EQUIPO DE SEGURID	-32,05%
DEPRECIACION EQUIPO DE COMPUTO	27,71%
ACTIVOS PENDIENTES DE PLAQUEAR	-14,28%
MATERIALES ELECT. TELEFON Y CO	0,00%
ALQUILER MAQUINARIA Y EQUI.OFI	-95,29%
OTROS ALQUILERES	21,13%
ALQUILER EQUIPO DE COMUNICACIO	0,11%
PRODUCTOS PAPEL, CARTON E IMPR	1,29%
UTILES Y ARTICULOS DE OFICINA	5,04%
UTILES Y MATERIALES DE LIMPIEZ	-72,53%
OTROS UTILES, MATER. Y SUMINIS	-95,40%
TINTA, PINTURA Y DILUYENTES	-47,55%
BOTIQUINES	416,60%
IMPRESION,REPROD. Y ENCUADERNA	2882,15%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1,77%</b>

Siendo las cuentas que están resaltadas las que han afectado la gestión de la oficina.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Por su parte, el margen de contribución ajustada a la utilidad neta tuvo una importante desmejora de un 180.57%, producto del deterioro del resultado del periodo e influenciado por un crecimiento del costo indirecto del 18.25% y una baja de la variable Ajustes por ingreso financiero por inversiones en un 10.98%, dado que para este año dicho rubro representó un ingreso para la oficina, así como una baja considerable del ingreso por tarjetas en un 72.3%, menos con respecto al año 2022.

Se concluye:

- La Oficina del Agencia Multiplaza Escazú ha experimentado un crecimiento del manejo de su activo productivo desde sus inicios, producto de este crecimiento la oficina ha disminuido su tasa activa 0.13%, mientras que cartera creció un 9.89% donde dicho crecimiento ha generado un crecimiento de ingresos por intereses por volumen de cartera.
- El crecimiento de la cartera colocación de la oficina provocó que esta necesitara más recursos del pool de fondos, generando un incremento en el gasto del precio de transferencia incidiendo negativamente en la generación de utilidad dado que su margen financiero decreció considerablemente.
- La administración de los ingresos y gastos por provisiones para el periodo 2023 se vio desfavorecida y eso les ocasiono una desmejora en el margen de utilidad financiera neta en el periodo 2023, esta provisión no es muy alta (el neto del gasto menos el ingreso, representa un 31.39% de los ingresos financieros) y les disminuye posibilidades de mejorar su utilidad neta.
- También es importante mencionar que el gasto financiero neto y el neto de las estimaciones de morosidad, en conjunto absorben más del 54.86% de los ingresos totales de la oficina, lo que está generando que la oficina vea disminuido el margen para cubrir sus demás gastos operativos.
- La cantidad de costo administrativo indirecto en relación con su costo administrativo directo es alta y contrae la posibilidad de llegar de mejorar la utilidad neta.

Para lograr un mejor rendimiento de esta oficina se hace necesario:

- Se debe poner especial atención al mínimo crecimiento de la tasa activa promedio de la oficina dado que el crecimiento de la cartera no ha logrado generar ingresos importantes con respecto al año 2022.
- Se debe enfocar en revisar las operaciones de crédito que han pasado a incobrabilidad administrativa y tratar de recuperar esos créditos con procesos de cobro, esto una vez que los clientes logren incorporarse a los procesos productivos del país.
- Se deben revisar las políticas de captación de recursos de la oficina, fijando límites a las transacciones que pueden realizar los clientes de acuerdo con los saldos promedios que





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

administran en sus cuentas y programando una política automática de cobro de transacciones a todos aquellos que incumplan y superen los límites transaccionales o disminución de saldos.

- De manera conjunta con la revisión de políticas en los procesos de captación y de atención de clientes, se debe brindar capacitación a los clientes para que migren su atención a plataformas digitales, liberando de esta forma al personal de su atención y permitiendo que parte de ellos se enfoquen en los procesos de captación y colocación de recursos, incrementando de esta forma la rotación de la oficina y la generación de ingresos con los mismos costos administrativos para lograr una mejor rentabilidad neta, por otra parte, si el esfuerzo de la atención de clientes no es eficiente y se continua con sumas bajas en las cuentas de ahorros y corrientes, se deben fijar políticas de cobro de comisiones por servicio que sustenten el esfuerzo administrativo de la oficina.
- Es importante revisar los procesos administrativos de las áreas administrativas y eficientizar los costos institucionales para que las oficinas no asuman tanta carga de costos indirectos y logren una mejor utilidad neta.
- Se debe poner especial atención a los procesos de captación de la oficina para que la misma logre un equilibrio entre sus captaciones y colocaciones y logre bajar el costo financiero que comparado con otras oficinas de similar tamaño es alto y les está limitando el poder tener un buen margen financiero bruto, por lo tanto, se le deben fijar políticas de captación más agresivas que orienten a la oficina a un equilibrio en el proceso de intermediación.

### Proyectos más relevantes

- **Sinergia Banca Empresarial – Banca de Personas**

Junto con la Gerencia del BPT Pavas, la Jefatura de la Banca Empresarial, el ejecutivo asignado para dar soporte y mi persona y demás funcionarios de la Agencia Multiplaza Escazu, se concretaron importantes negocios para el Banco, logrando una integración máxima de los clientes de acuerdo al perfil de cada uno. Acciones que se han venido fortaleciendo con la implementación del nuevo modelo operativo de negocio y unificación de la fuerza de ventas.

- **Sinergia BPT Pavas y Adscritas en colocación del producto BP Autos**

La Zona de Pavas tiene un potencial mercado para la colocación del producto BP Autos, ya que cuenta con la totalidad de las agencias que existen en el país dentro de la zona de afluencia, lo que nos llevo a crear estrategias con la Gerencia del BPT Pavas y oficinas adscritas para poder atender en conjunto el alto volumen de solicitudes de créditos y obtener mejores resultados a nivel de la cartera financiera.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### ➤ Balance de la cartera financiera

La composición de la cartera financiera, nos ha permitido cumplir con las estrategias dadas por la Banca de Personas, logrando el cumplimiento del 100,00% de la meta, con una efectividad en el trabajo de bases de datos blindaje de un 41,01% y un aporte del producto de BP Autos en la colocación bruta de un 8,92%.

### **Administración de Recursos Financieros**

Los recursos financieros que han sido asignados a la Agencia Multiplaza Escazu, durante mi gestión han sido administrados conforme la normativa, considerando los principios contención de gasto y medida, pretendiendo dar el mejor uso a los recursos públicos dispuestos para la gestión ordinaria de la Región.

### **Sugerencias**

- Darles continuidad a los requerimientos para la mejora de procesos.
- Apoyar y dar seguimiento a la implementación del nuevo modelo de negocio.

### **Observaciones**

No hay

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

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

En la revisión efectuadas por la Auditoría Interna no se recibieron planes de acciones a ejecutar para la Agencia Multiplaza Escazu, la recomendaciones fueron dadas como observaciones, de acuerdo al oficio AIRI-14-2023 de fecha 14 de junio 2023.

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

No se tiene expedientes de fiscalización a cargo.

### **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.