



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Wendy Sancho González
Dependencia:	Agencia San Francisco de Dos Ríos
Periodo de Gestión:	Abril 2019 – Diciembre 2023
Destinatarios:	Licda. Karla Miranda Pérez, jefa de División MBA. Róger Benavides Villalobos, Gerente BPT Catedral Licda. Kattia Zúñiga Méndez
Firma:	
Fecha:	22/12/2023

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Indice

Presentación	3
Resultados de la gestión	3
Labor Sustantiva Institucional.....	3
• Periodo 2023	4
Cambios en el entorno	5
Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo	6
Acciones sobre el Control Interno.....	6
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.....	10
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	10
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	10



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En cumplimiento a lo estipulado en la directriz dictada 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*), me permito presentar el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia San Francisco de Dos Ríos, del periodo comprendido entre abril del 2019 a diciembre del 2023.

Resultados de la gestión

Este informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión realizada como jefatura de la Agencia San Francisco de Dos Ríos y tiene como propósito realizar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el periodo citado.

Este documento se remite a la Licda. Karla Miranda Pérez, Jefa Dirección Regional Central Metropolitana, a mi jefatura directa, MBA Róger Benavides Villalobos, Gerente de BPT Catedral y a la Licda. Kattia Zúñiga Méndez, quien asume el cargo de Jefatura de Agencia San Francisco de Dos Ríos a partir de 02 de enero 2024.

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia San Francisco de Dos Ríos, es dependencia adscrita al BP Total Catedral, División Regional Central Metropolitana, localizada en el Cantón Central de la provincia de San José, cuenta con 10 plazas, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 1:00 p.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8:15 a.m. a 11:30 a.m.

Dentro de las principales actividades económicas de las zonas se destacan zonas habitacionales, comercio, empresas privadas e instituciones públicas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

• Periodo 2023

Sobre los resultados que se pudieron obtener con corte al 30 de noviembre 2023, se detalla:

El esfuerzo del personal de la Agencia se concentró en lograr un crecimiento sostenido de la cartera Financiera, logrando un saldo de cartera positivo para el cierre de noviembre en la Agencia San Francisco de Dos Ríos.

Los resultados de la cartera social se vieron afectados por las cancelaciones anticipadas y los pases de operaciones a cobro judicial, pero principalmente por el efecto en el saldo de la cartera dolarizada por la disminución en tipo de cambio, lo anterior considerando que la agencia tiene una parte importante de su saldo de cartera en esta moneda.

Producto	Logro
Cartera Financiera	70%
Mora	100%
Ahorro Plazo	0%
Ahorro Voluntario	0%
Planes naranja	100%
Cartera Social	0%
VISA	25%

Es importante destacar que aunque al corte del 30/11/2023 no se tenía cumplida la meta del Ahorro a Plazo, en el mes de diciembre se realizaron algunas inversiones nuevas por lo que se espera un cierre



INFORME FINAL DE GESTIÓN

positivo en este año; adicionalmente se logró cumplir con la meta de planes naranja y de planes de pensiones obligatorios, alcanzar un 86% de cumplimiento en planes de pensiones voluntarios, así como la de seguros Autoexpedibles, contribuyendo con el resultado del Conglomerado en general.

Otro aspecto a resaltar es el control de la morosidad, logrando superar los límites establecidos de recuperación, lo anterior a pesar de que ha sido un año de grandes retos en este aspecto.

Para el año 2022, gracias al esfuerzo del Equipo de Trabajo, se logró alcanzar el 100% de las metas establecidas en El Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal de todos los colaboradores.

Cambios en el entorno

En comparación con el año 2022, las altas tasas de interés, una disminución en el margen de intermediación financiera y un tipo de cambio a la baja impactaron los números de este año.

Este año se ha enfrentado una reducción en las utilidades justificado principalmente por la disminución del margen de intermediación financiera debido al impacto en el costo financiero de los recursos asociado al comportamiento de las tasas de interés pasivas en el segundo semestre 2022 y primer trimestre 2023.

El año se caracterizó por un endurecimiento de la política monetaria que hizo el Banco Central de Costa Rica (BCCR) para combatir la inflación durante el año pasado y esto repercutió en un aumento de las tasas de interés activas, lo que motivó a un menor interés de las personas para adquirir crédito de vivienda, como se mencionó anteriormente, la variación cambiaria jugó un papel importante en el comportamiento de esta cartera para la Agencia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, durante mi gestión en la agencia se mantuvo en un nivel de riesgo aceptable, en promedio por debajo del límite máximo permitido.

Para el año 2023, el resultado es el siguiente:

Calificación RO Y CI	
Porcentaje	Calificación
2%	Excelente

Esta labor se logra, con el compromiso de todo el equipo de la Agencia, impulsando la cultura de la administración y mitigación del riesgo, suministrando al personal las herramientas y retroalimentación necesaria, para lograr la sinergia con miras al resultado deseado.

Acciones sobre el Control Interno

En el tema de control interno, la gestión se enfocó en concientizar, instruir y motivar al 100% de los colaboradores sobre las funciones que se realizan diariamente versus las normas por cumplir de Riesgo Operativo; situación que se refleja en los resultados de todos estos años, los cuales han sido en términos generales inferiores a los establecidos en la Institución.

Se han implementado los informes de seguimiento y matrices de mejora, las cuales se encuentran atendidos en un 100%.

Cabe indicar que el inventario de activos de la Agencia se encuentra realizado físicamente, coincidiendo al 100% con el registro de activos digital que tiene el Banco Popular registrados en la Agencia en el mes de febrero del 2023.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

Dentro de los principales logros en el periodo señalado se indica:

De conformidad con los Análisis de Costos, la Agencia ha mantenido un Margen de Contribución positivo a la Utilidad Neta, lo cual, el balance neto es positivo ya que se han generado contribuciones mayormente de utilidades durante el periodo comprendido entre el año 2019 hasta el año 2023 inclusive.

Se gestionó un esfuerzo importante para alcanzar los resultados de Riesgo Operativo y mantener los indicadores acordes con los parámetros institucionales.

Se atendieron los diferentes informes y planes de acción para mejorar el desempeño de la Agencia.

Se abocó a la atención de clientes que requirieron aplicar los beneficios del Plan Solidario COVID y de BP Bienestar.

En ocasión de la Pandemia COVID-19, se logró aplicar las estrategias para el abordaje y atención de nuestros clientes, brindando siempre un servicio con un alto estándar de calidad buscando formas diferentes para lograr este objetivo.

Mantener un ritmo de colocación acorde a las metas asignadas



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

En cuanto al estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Agencia, existentes al inicio de mi gestión y de los que dejé pendientes de concluir:

Entre nuestros principales logros, se pueden detallar los convenios realizados de Deducción de Planillas con empresas de la zona de influencia, el apoyo al establecimiento de Puntos BP y Conexión BP referenciados por el ejecutivo, mejoras en la infraestructura e incursión exitosa para el año 2022 en el Programa de Bandera Azul Ecológica, contribuyendo de esta forma a un aspecto tan relevante como lo es el medio ambiente.

Administración de Recursos Financieros

En cuanto a la administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión en la Agencia los mismos fueron administrados de manera transparente, en apego a las normas institucionales, de acuerdo con los planes establecidos y en consecuencias con las directrices de reducción del gasto:

- Mejoras relacionadas con temas de gastos, aplicando medidas para su disminución, tales como: electricidad, papelería y gastos de jornada ampliada.
- La oficina mantiene indicadores de margen de intermediación y utilidades dentro de los rangos generales de la institución, siendo que mayoritariamente se ha generado aporte a las Utilidades Netas de la Institución, considerándose este Centro de Negocios como rentable.

Sugerencias

Con el fin de mantener la buena marcha de la Agencia, se recomienda:

Mantener las acciones de apoyo, capacitación y empoderamiento en el personal, para fortalecer el desempeño del equipo de trabajo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Mantener la distribución de las cargas de trabajo, para equilibrar el desempeño y mantener resultados satisfactorios.

Fortalecer la formación en todas las variaciones que derivan de la Ley 7786.

Seguir fortaleciendo los mecanismos de Control, de cara a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente, para no desmejorar las calificaciones obtenidas.

Observaciones

No hay observaciones.

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

Se indica que no se ha recibido gestión alguna sobre disposiciones durante mi gestión que hubiera girado la Contraloría General de la República, por lo que, en este aportado no se encuentran pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión hubiera girado algún órgano de control externo, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta aportado no se encuentran pendientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Se recibió en algunas oportunidades a la Auditoría Interna, quienes en cumplimiento de sus labores ejecutaron arqueos a bóveda y a cajas de plataforma de servicios, obteniendo siempre un resultado satisfactorio.

No quedan temas pendientes de atención.

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 otros.

Actualmente la Agencia no es fiscalizadora directa de contratos específicos, por lo que sobre esta materia no hay situaciones por enunciar.

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.

Atentamente,

Licda. Wendy Sancho González
Jefa de Agencia