



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	M.B.A. Ana Lorena Marin Vargas
Dependencia:	BP TOTAL HEREDIA
Periodo de Gestión:	02/09/2020-14/07/2024
Destinatarios:	M.B.A. Benjamin Garcia Vargas M.B.A. Shirley Barboza Mena M.B.A. Silvia Goyes Rojas
Firma:	
Fecha:	11/07/2024

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	2
Cambios en el entorno	6
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	6
Acciones sobre el Control Interno.....	7
Principales Logros.....	8
Proyectos más relevantes	8
Administración de Recursos Financieros.....	8
Sugerencias.....	9
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.....	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 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), se presenta el informe como Jefatura de la oficina comercial BP Total de Heredia, periodo comprendido del 02 de setiembre del 2020 al 14 de julio del 2024.

El presente informe contiene aspectos relacionados con:

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 realizada como jefatura del BP Total Heredia durante el periodo setiembre 2020 a julio 2024; mismos que se ven reflejados en los diferentes instrumentos de control institucional.

El presente documento se remite a la jefatura superior, M.B.A Benjamin Garcia Vargas, jefe de la División Regional Oeste, M.B.A Silvia Goyes Rojas, directora Capital Humano, y a la M.B.A Shirley Barboza Mena, Jefatura que asume el cargo en el BP Total de Heredia a partir del 15 de julio del 2024.

Labor Sustantiva Institucional

EL BP Total de Heredia, es una oficina clasifica como un BP Grande, localizada en el distrito primero del cantón central de la provincia de Heredia, tiene adscritas seis oficinas comerciales Agencias:

Agencia Los Angeles
Agencia Real Cariari
Agencia Mall Oxigeno
Agencia Plaza Heredia
Agencia Paseo Las Flores
Agencia Santo Domingo de Heredia



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Al inicio del periodo de mi gestión la supervisión incluía adicionalmente las oficinas de San Antonio de Belén y Santa Barbara, las cuales pertenecen actualmente a los BP tota de Puriscal y Alajuela, respectivamente

Durante nuestra gestión hemos enfocado todos los esfuerzos no solo en lograr las metas institucionales del BP Total de Heredia y sus oficinas adscritas, sino también en impactar en nuestros objetivos sociales construyendo bienestar en la provincia de Heredia, bajo una mística de servicio al cliente y una gestión ética, apegada a la estrategia comercial, los principios y valores del conglomerado.

Ingresamos durante finales del periodo 2020, año de la pandemia del COVID-19, logrando atender muchos de nuestros clientes que se vieron afectados directa e indirectamente por los efectos económicos de la pandemia, concretizando arreglos de pago, moratorias y demás instrumentos financieros-operativos para aliviar su carga financiera.

Luego, en los siguientes periodos 2021-2023-2024 nos hemos enfocamos en la atención de nuestros clientes y lograr ser entes activos en la reactivación económica de la provincia, a través de todos nuestros productos y servicios financiero de las diferentes bancas (Personas, Social, Empresarial y Corporativa). Logramos además en el 2021 trabajar en la propuesta de remodelación del edificio del BP Total de Heredia, concretizando el proyecto en julio 2023, iniciando a mediados del 2022, un proyecto con el cual nuestros clientes disfrutan hoy de un edificio moderno y cómodo, cumpliendo con todas las normas de seguridad.

Se ha realizado un trabajo muy fuerte con las empresas y comercios de la provincia para ofrecer servicios y productos financieros, adicionalmente se ha atendidos muchas personas a través de la estrategia de OES “Organizaciones de la Economía Social”

Hemos implementados cambios para el control de metas y la estrategia, los cuales se reflejan en los resultados satisfactorios de nuestras oficinas, además del impacto positivos en el ambiente laboral y el trabajo en equipo, el cual se refleja muchas veces en tareas fuera de la jornada donde todos participamos para llevar a buen puerto la marca “Banco Popular”.

Colocación

Es una de la meta más importante del Cuadro de Mando Integral, para lograr se ha implementado a cabalidad las estrategias institucionales, utilizando todos los canales respectivos: equipo de Ventas, empresarial y la plataforma de servicios. Atendiendo en forma receptiva y las bases de datos internas.

Se ha realizado esfuerzos coordinados para incentivar la venta en todos los canales, apoyando al personal con tema de conocer estrategias y fortalecer el conocimiento, cuidando el tema de centralización o especialización por el contrario que todos conozcan de todas las acciones y el plan de trabajo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se ha atendido:

- ✓ Bases de blindaje para retención y mayor colocación, así como aprovechar para lograr una mayor integración de productos
- ✓ Gestiones receptoras en las plataformas de servicios
- ✓ Atención de referidos, aquí se ha creado un control para la asignación y seguimiento.
- ✓ Se realizó un trabajo de “calle” para buscar más clientes y socios comerciales

Todas estas acciones corresponden no solo al BP Tota de Heredia sino a todas sus adscritas, siendo que el control de las metas y seguimiento, así como planes de trabajo y acciones son soportadas desde la oficina matriz.

Para el año 2021 los resultados no fueron los esperados en virtud de los efectos económicos de la pandemia, no es para el 2022 y años siguientes que se visualiza una leve mejoría a nivel país. En el 2022 se cierra temporalmente la sede del BP Total por remodelación trazándose en personal a dos oficinas con ampliación de horario para “convivir ambas oficinas en un mismo local”, reabriéndose a mediados del 2023.

En resumen, las metas de crecimiento de cartera al 30 de junio, es la siguiente

OFICINAS COMERCIALES	CONSUMO	VEHICULOS	VIVIENDA	EMPRESARIAL
BPT HEREDIA	100%	51%	100%	100%
AG MALL OXÍGENO	100%	45%	0%	
AG LOS ANGELES	100%	100%	100%	
AG MALL PASEO DE LAS FLORES	100%	100%	25%	
AG STO DOMINGO HEREDIA	100%	100%	100%	
AG MALL REAL CARIARI	95%	48%	100%	
AG PLAZA HEREDIA	53%	100%	0%	

A nivel de Red comercial y con la totalidad de las carteras, reflejamos al 30 de junio un resultado de:

CONDICION	CUM MENSUAL	CUM ANUAL
META	119%	61%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Captación

Las oficinas de la Red comercial nos enfocamos en los productos de captación de bajo costo, como son las cuentas de ahorro, cuentas naranjas, cuentas maestras, cuentas corrientes, y los servicios de BP Conexión y Punto BP. Sin tampoco dejar de nada nuestro producto de ahorro a plazo en los diferentes segmentos incluyendo BP Global.

En general son los resultados a 30 de junio por oficina comercial, se realiza integración de productos:

OFICINAS COMERCIALES	AHORRO A PLAZO	AHORRO VOLUNTARIO
BPT HEREDIA	100%	0%
AG MALL OXÍGENO	100%	100%
AG LOS ANGELES	0%	100%
AG MALL PASEO DE LAS FLORES	91%	0%
AG STO DOMINGO HEREDIA	100%	100%
AG MALL REAL CARIARI	100%	100%
AG PLAZA HEREDIA	0%	0%

A nivel de Red Comercial, se realiza esfuerzo importante para mejorar la captación y lograr equiparar el resultado acumulado:

CONDICION	CUM MENSUAL	CUM ANUAL
META	71%	25%

Morosidad

El BP Total de Heredia, atiende la base completa de carterización de todas las oficinas adscritas, se realizan esfuerzos importantes por parte del equipo de cobro y el enlace con las oficinas, para localizar clientes y motivar la normalización de las operaciones de crédito que presentan atrasos, con todas las opciones disponibles.

Hemos logrado mantener los resultados dentro de los indicados aceptados por la norma y la institución, hemos apoyado a todos los colaboradores con refrescamiento de políticas y



INFORME FINAL DE GESTIÓN

procedimientos; pero también hemos compartido experiencias para mejorar la calidad de la cartera desde su colocación.

Los resultados de la Red Comercial de Heredia:

Fecha	%Cumpl Meta	%Cump Inc	%Cump 61-90
30-jun	89,84%	159,38%	87,20%

Se revisa cada día los resultados y se ajusta la estrategia en forma semanal, analizando resultados con el equipo de cobro y las oficinas comerciales.

Cambios en el entorno

Indudable los cambios e impacto que ocasiono la Pandemia de COVID 19, fueron importantes no solo evidentemente en tema de salud e impacto para todos, sino que desde la posición de nuestra institucion donde la prioridad fue enfocarnos en atender la morosidad y realizar diferentes propuestas para el alivio financiero. Por otro lado, los cambios en cierres parciales de negocios y actividades, asi como el cambio radical en ingresar a procesos virtuales, en algunas áreas totalmente y en otras parcialmente.

Se dieron cambios en rotación de Jefatura de agencias, asi como traslados de oficina, caso de oficina de San Francisco que se trasladó de Mall Oxigeno, asi como nuestro proyecto estrella de la **remodelación del edificio de la sede central de Heredia**, cuyo proyecto nos ocupó un poco más de un año calendario.

Igualmente, la institución realizo cambios en estrategias y diseños de productos en todas las bancas, impulsamos BP Bienestar, Blindaje, Retención, Capital de Trabajo, BP Acelera, Reactiva, Franquicias, asi como otros productos de cartera activa y pasiva, esto de cara a las necesidades de los clientes y mejorar nuestra competitividad en el mercado.

Logramos impulsar el trabajo en equipo asi como el ambiente laboral, mismo que impacto positivamente en los resultados de las oficinas.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El control interno es primordial en todas las oficinas de la Red Comercial, en el periodo 2023, la calificación final de la oficina del BP Total de Heredia fue de:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Calificación RO Y CI	
Porcentaje	Calificación
7%	Bueno

Por otro lado, en cuanto a la “**Metodología para medición del Indicador de Riesgo y Control Interno del Banco Popular**”, para la Red Comercial de Heredia, en el periodo 2023 los resultados fueron los siguientes, cumpliendo todas la variables relacionadas con control interno.

Dependencia	1. Aprobar, reportar y ejecutar los planes de mitigación de riesgos y recomendaciones de riesgo.	2. Gestionar periódicamente los indicadores del perfil de riesgo	3. Autoevaluación de control interno	Nota Obtenida en el Subllave de Pago de Riesgo
Agencia Belén	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Agencia Los Ángeles Heredia	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Agencia Mall Oxígeno	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Agencia Mall Paseo Las Flores	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Agencia Mall Real Cariari	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Agencia Plaza Heredia	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Agencia Santo Domingo Heredia	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
BPT Heredia	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

Acciones sobre el Control Interno

Nos hemos preocupado no solo por cumplir normas de calificación, son acciones para impulsar una cultura en la administración y mitigación de los riesgos, desde tareas como:

- ✓ Asignación de medidas por área y colaborador.
- ✓ Revisiones.
- ✓ Atención de planes de acción.
- ✓ Refrescamiento y/o capacitaciones a los colaboradores.
- ✓ Muestreo para revisiones de cara a la evaluación de soporte y final.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Dentro de los logros más relevantes en el periodo de mi gestión, podemos citar:

- ✓ Cumplimiento de las metas asignadas a la Red Comercial de Heredia.
- ✓ Remodelación de la Sede Central del BP Total de Heredia.
- ✓ La sinergia con el modelo de fuerzas de ventas descentralizadas.
- ✓ Atender y apoyar a las oficinas adscritas.
- ✓ Impactar positivamente en la satisfacción de los clientes de las oficinas comerciales
- ✓ Lograr posicionar en el banco en la provincia a través de la estrategia de atención de Organizaciones de la Economía Social Solidaria "OES", apoyando con la bancarización de personas que conforman segmentos como Agricultura, emprendimientos, artesanos y otros.
- ✓ Lograr sinergia con el equipo mejorando el ambiente laboral.
- ✓ Mantener los niveles satisfactorios de servicio al cliente.

Proyectos más relevantes

De los proyectos y/o tareas relevantes de dar continuidad, están:

- ✓ Seguimiento a las prioridades institucionales (metas)
- ✓ Continuar con el modelo de fuerzas de ventas interno y descentralizado de la Banca.
- ✓ Mantener las acciones que continúen fortaleciendo el ambiente laboral.
- ✓ Preocupación por el ABC de protocolo de atención de clientes
- ✓ Continuar con el proyecto para la solución del parqueo para los clientes.

Administración de Recursos Financieros

La administración de recursos financieros está centralizado en la Banca de Personas, por lo que los presupuestos son aprobados y controlados por otras áreas: las solicitudes de realizarán según procedimientos y políticas institucionales.

No obstante, lo anterior se ha gestionado de la mejor manera posible los recursos destinados a las oficinas para optimizar los mismos, de cara al cumplimiento de las metas y los objetivos institucionales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

Se recomienda las siguientes acciones, con la finalidad de continuar creciendo como equipo y enfocados en resultados:

1. Continuar con la dinámica de trabajo de equipo entre el BP Total y las oficinas adscritas.
2. Mantener las estrategias de ventas.
3. Buscar y mejorar las relaciones con las Agencias de Ventas de Autos nuevos, para lograr la meta de crédito de vehículo.
4. Mantener las buenas acciones para seguir fomentado el trabajo en equipo basado en la sana competencia, el respeto, la comunicación y la empatía.
5. Revisión y mejora en acciones que impacten el modelo 360 para mejorar las notas de las oficinas de la Red Comercial.

Observaciones

No hay observaciones.

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

No hay ninguna disposición girada ni pendiente.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No hay ninguna disposición girada ni pendiente.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No hay ninguna disposición girada ni pendiente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No hay contratos pendientes de fiscalización.

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.