



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Annia Jiménez Barboza
Dependencia:	Unidad BP Global
Periodo de Gestión:	2016 a agosto 2024
Destinatarios:	Silvia Goyez Rojas Benjamín García Vargas Mensajería Interna Area BP Global
Firma:	
Fecha:	24/09/2024

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

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional.....	3
Cambios en el entorno	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	4
Acciones sobre el Control Interno	4
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes	5
Administración de Recursos Financieros	5
Sugerencias	6
Observaciones	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	7
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	7



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Este informe final de gestión presenta un análisis detallado de las actividades y resultados alcanzados en mi gestión como jefa de la Unidad de BP Global desde mi inicio de funciones con nombramiento oficial en el año 2016 hasta la fecha.

En el momento en que inicié el equipo estaba constituido por un total de 40 personas, que luego de realizar movimientos internos y de completar equipos con nuevo personal, quedó compuesto por 47 colaboradores entre ejecutivos de negocios 2 y asesores operativos, quienes desempeñan un papel crucial en la administración de la cartera de clientes de ahorro a plazo más importante de la institución.

La aplicación de este modelo mantiene como objetivo incrementar la captación de la inversión y ahorro a plazo, lo que se ha conseguido merced a la implementación de estrategias específicas, basado en el modelo de gestión de retención, recuperación, rentabilización, en tres ámbitos diversos, a saber, la integración de productos y retención de clientes, así como la atracción de nuevos inversionistas, cumpliendo de manera exitosa los objetivos planteados.

La unidad ha trabajado en la personalización del servicio, asegurando que cada cliente reciba atención adaptada a sus necesidades. Esto ha permitido no solo cumplir con los objetivos de captación, sino también fomentar relaciones duraderas que beneficien a la institución, logrando ser partícipe de un cambio en el fondeo de la institución y a la vez, continuar enfocados en la relación con el cliente como eje fundamental para el desarrollo de estrategias.

Resultados de la gestión

A lo largo del período evaluado, en la mayoría de los años en que he liderado este equipo de ventas se ha logrado cumplir con las metas desafiantes de captación y retención de clientes, alcanzando en la mayoría de los años un porcentaje de integración superior al esperado. A pesar de los cambios en la política institucional de captación de recursos, la unidad ha mantenido un crecimiento significativo en el saldo de ahorros y ha atraído nuevos clientes al segmento.

Al cierre de agosto del 2024 el equipo de BP Global administraba una cartera que representaba un 60% de la cartera total de negocios de ahorro a plazo, y en cuanto a la meta se le ha definido el 50% de la asignada al negocio. Además, por mes cada ejecutivo debe gestionar la retención de un saldo muy importante, que de no hacerse afecta de manera significativa los saldos de las carteras de las oficinas comerciales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

A continuación se detalla el dato de las metas más relevantes cumplidas durante mi gestión como Jefa de la Unidad:

AÑO	Porcentaje cumplimiento crecimiento saldo o mantenimiento de cartera de ahorro a plazo %	Porcentaje cumplimiento meta de clientes nuevos en el segmento %	Porcentaje Cumplimiento meta de integración %
2016	116%	120%	100%
2017	229%	99%	85%
2018	197%	108%	100%
2019	192%	61%	100%
2020	-45%	103%	100%
2021	91%	110%	100%
2022	120%	154%	100%
2023	225%	109%	100%
ago-24	84%	104%	100%

Labor Sustantiva Institucional

Además, como parte de mi gestión se han incorporado diversas metas para aportar a la rentabilidad de la institución. Incluimos metas en la captación de clientes con características específicas, como los que reciben pagos automáticos de salarios o los ahorrantes más jóvenes, así como ampliamos la base de clientes de manera estratégica incluyendo en el servicio a beneficiarios de clientes actuales.

En los últimos años se sumó una meta de captación de bajo costo lo que permite diversificar las fuentes de ingresos y mejorar la eficiencia. Las estrategias mercadológicas personalizadas que se han implementado son clave para fortalecer la relación con los clientes y sus grupos económicos, lo que no solo beneficia a la institución, sino que también crea un valor agregado para los clientes.

La referenciación de productos como parte del portafolio conglomeral a ofrecerle a los clientes, así como la inclusión de nuevos productos ha permitido rentabilizar y profundizar en la relación con estos.

Como parte de la administración del recurso financiero y con el fin de evidenciar el aporte que el equipo le realiza a la institución, se solicitó este año al Área Análisis y Administración de Costos



INFORME FINAL DE GESTIÓN

un análisis de la utilidad siendo con respuesta por medio de oficio en el que se indicó que el margen de contribución ajustada a la utilidad neta en enero del 2024 fue muy positivo así como evidenció la utilidad positiva e importante por cada funcionario de la Unidad.

Cambios en el entorno

En los últimos años, el entorno económico ha presentado desafíos, como la necesidad de captar recursos a menor costo. A pesar de esto, se han implementado estrategias que han permitido a la unidad adaptarse y seguir cumpliendo con los objetivos propuestos.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Según el resultado enviado por la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión por correo el 3 de enero del 2024, la Unidad de BP Global obtuvo como resultado de la Autoevaluación de Control Interno del periodo 2023, un 0%, que la ubica en un nivel de exposición al riesgo Excelente.

Así mismo, según la Unidad Técnica, la calificación de la Autoevaluación de Riesgo Operativo que en nuestro caso correspondía a la Dirección de la Banca de Personas es de un 2 %, que ubica a la Dirección en un nivel Excelente.

Acciones sobre el Control Interno

Se han establecido protocolos de control interno más rigurosos, así como capacitaciones puntuales para corregir inconsistencias. Se han gestionado oficios para resolver problemas del sistema y garantizar el correcto funcionamiento de los procesos.

Se lleva un estricto control para gestionar con cada funcionario, cumpliendo la normativa y el tiempo definido, la atención de las inconsistencias con el área de control de interno.

Principales Logros

El reto en estos años de dirigir las estrategias a la reestructuración de la cartera, disminuyendo la concentración de saldos en clientes institucionales e incrementándolo en clientes físicos y jurídicos, además de incorporar al modelo de servicio a clientes con menor edad, procuraron



INFORME FINAL DE GESTIÓN

concentrar la fuerza de ventas en la atracción de clientes físicos, jurídicos y organizaciones sociales, favoreciendo el crecimiento de las oficinas comerciales del país de acuerdo a su mercado natural, generando un cambio paulatino en la constitución de la cartera. Para esto se trasladó la atención y un funcionario de la Unidad a la División de Tesorería Corporativa.

Proyectos más relevantes

Se dió continuidad al trabajo en sinergia y de manera conjunta con la Banca Empresarial, Social y las sociedades anónimas del conglomerado, complementando el desarrollo de estrategias bidireccionales, en procura de relaciones comerciales ventajosas para todos los participantes (relación ganar/ganar). Esta estrategia permite ofrecer al cliente un portafolio diversificado, así como una integración más completa.

Uno de los cambios más relevantes para el equipo y el cumplimiento de meta fue la implementación de una metodología liderada por la División de Tesorería.

Mantener al personal capacitado constantemente en temas de actualidad económica del mercado nacional e internacional es una de las actividades más importantes a realizar, principalmente por el tipo de producto y servicio que se oferta, así como en la normativa externa e interna.

Se ha trabajado de manera constante con las divisiones respectivas para que los funcionarios del área de BP Global atiendan el protocolo desarrollado, procurando que de manera personalizada se cumpla en tiempo y según la normativa la actualización de las políticas y las alertas de los clientes.

Una de las grandes debilidades que tiene el equipo es no contar con herramientas que permitan llevar un control automatizado de las gestiones de venta y demás estrategias, para lo cual se construyó una herramienta que le permite al ejecutivo llevar un mejor control, y para la coordinación otra con la que se puede monitorear el comportamiento puntual y general, lo que permite observar el desempeño de las metas y tomar decisiones que permitan cumplir con el logro de estas. Así mismo se construyó un sitio privado en el que se incluye toda la información importante para el equipo.

En conjunto con la División de Experiencia al Cliente se construyó el protocolo de atención de los clientes BP Global, mismo que busca aumentar la satisfacción y la retención del segmento.

Administración de Recursos Financieros

La gestión de recursos ha sido eficiente, garantizando que los saldos se mantengan y crezcan, a pesar de la competencia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

A continuación me permito realizar una serie de sugerencias para la buena marcha de la unidad,

- Continuar fortaleciendo la capacitación del personal en temas como:
 - Control interno
 - Actualidad económica
 - Ley 7786
 - Procedimientos y normas internas
- Explorar nuevas estrategias para atraer ahorrantes que no pertenecen a la categoría de ahorro a plazo.
- Continuar con las actividades que permitan cumplir con la promesa de valor de servicio aunque las cargas de las carteras estén saturadas
- Lograr que se le asigne un asesor operativo a los ejecutivos que actualmente no cuentan con este apoyo: San Carlos, Cañas, Turrialba y Puriscal. Se han enviado varios oficios con este requerimiento.
- Lograr que se le asigne un ejecutivo BP Global al BPT de Santa Cruz, que según datos de esa oficina ya estaría contando con la cantidad de clientes necesaria. Se han enviado varios oficios con este requerimiento.
- Dar seguimiento al proyecto que se ha venido trabajando con la Tribu de Datos con la herramienta de BI y el control de vencimientos para automatizar la reportería del área.
- Lograr que se realice un estudio de cargas para definir bien la distribución de las carteras según el mercado deseado de acuerdo a las necesidades de la institución. Se envió oficio con esta solicitud.
- Implementar estrategias que le permita a la Unidad adaptarse y seguir cumpliendo con los objetivos propuestos es uno de los retos más importantes.

Observaciones

Mantengo los activos entregados a mi persona por la institución.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

Indico que no se tienen pendientes disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Indico que no se tienen pendientes disposiciones giradas por órganos de control interno

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Indico que no se tienen pendientes disposiciones giradas por la Auditoría Interna

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

Indico que no fiscalizo contratos

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.