



# INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	WENDY ALTAMIRANO CARVAJAL
Dependencia:	AGENCIA SAN PEDRO DE POAS
Periodo de Gestión:	Mayo 2023 - Setiembre 2024
Fecha:	30/09/2024
Destinatarios:	Licda. Silvia Goyez Rojas, Jefa, Dirección Corporativa de Capital Humano Lic. Gerald Zarate Olmazo, Gerente BP Total Grecia Lic. Arturo Cordoba Quesada, Jefatura que asume
Firma :	

## 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.

## INDICE

### Contenido

Presentación .....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional .....	2
•AÑO 2023 .....	2
•AÑO 2024 .....	3
Oficialía de Cumplimiento: .....	4
Cambios en el entorno .....	4
Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo .....	5
Acciones sobre el Control Interno .....	5
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes.....	7
Administración de Recursos Financieros .....	7
Sugerencias.....	7
Observaciones .....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	8
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. ....	9
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	9

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

En apego a lo establecido en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben de observar los colaboradores (as) obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno), me permito presentar el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia San Pedro de Poas, del período comprendido del 05 de mayo del 2023 al 30 de setiembre del 2024.

### **Resultados de la gestión**

El presente informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realicé como jefatura de la Agencia San Pedro de Poas, 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 mi jefatura superior inmediata, Lic. Gerald Zarate Olmazo, Gerente del centro de negocios Bp Total Grecia, Licda. Sylvia Goyez Rojas, jefa de la Dirección Corporativa de Capital Humano, y al Lic. Arturo Córdoba, quien asume el cargo de jefatura de la Agencia a partir del 01 de octubre de 2024.

### **Labor Sustantiva Institucional**

La Agencia de Poas, es dependencia adscrita al centro de negocios de Grecia, BP Total Grecia, localizada en San Pedro Poas en Alajuela, cuenta con 9 plazas, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:45am a 4:30 pm, en la actualidad no se labora los sábados.

Seguidamente detallo el cumplimiento de metas para los años 2023 a la fecha:

#### **AÑO 2023.**

Para este año se obtuvieron buenos resultados en crédito financiero, no obstante, no fue posible llegar a la meta propuesta de 611 millones de crecimiento producto de las altas cancelaciones que tuvimos ese año, cabe mencionar que a inicios de mayo 2023 momento en que asumo la jefatura de esta oficina la misma solo había colocado 545 millones en cuatro meses y a final de año la colocación obtenida superó los 1.863 millones. Se realizó un trabajo fuerte en la colocación de la estrategia de blindaje

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

mediante bases de datos y así detener las cancelaciones blindando nuestra cartera de consumo. Se realizaron visitas tipo ferias a las diferentes entidades públicas y privadas, también a los comercios, logrando así la colocación mencionada al finalizar el año. En la cartera social el resultado fue desfavorable esto producto de las altas cancelaciones especialmente debido fallecimientos que se dieron en créditos de vivienda con saldos altos, cabe mencionar que para inicios de mayo 2023 la cantidad de créditos colocados en esta línea era de 21 millones, sin embargo, gracias a las gestiones realizadas como jefatura de esta oficina y el apoyo de todo el equipo de trabajo finalizamos el año con una colocación de más de 520 millones de colones. Al inicio de mis labores se logró frenar el decrecimiento que se traía en ambas carteras, si bien es cierto no se logró la meta esperada se estabilizó la oficina en un punto de equilibrio para empezar el año 2024. Se obtuvieron excelentes resultados en mora y ahorro a plazo.

Se detalla el cumplimiento porcentual de las principales metas a continuación:

PRODUCTO	RESULTADO
CREDITO FINANCIERO	42%
CREDITO SOCIAL	0%
AHORRO A PLAZO	93%
MORA	100%

### AÑO 2024

En lo que vamos del año las principales metas se están cumpliendo, evidenciando el trabajo que esta agencia ha venido realizando con esfuerzo y dedicación de todos los que trabajamos en ella. En cuanto a la meta de ahorro a plazo estamos gestionando nuevas inversiones las cuales se verán reflejadas para este próximo mes repuntando el indicador positivamente. Para la meta de mora se han venido trabajando fuertemente con los equipos de cobro elevando positivamente el indicador mes a mes.

PRODUCTO	RESULTADO
CREDITO CONSUMO	94%
CREDITO SOCIAL	100%
CREDITO VEHICULO	81%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

TARJETA VISA	100%
AHORRO VOLUNTARIO	100%
AHORRO A PLAZO	52%
MORA	75%

La oficina cuenta con un excelente equipo que labora arduamente y con mucha actitud y compromiso con las metas, buscando día a día la excelencia no solo en el cumplimiento de las metas, si no también ofreciendo un excelente servicio al cliente para los habitantes de la zona y los que nos visitan de otras.

### **Oficialía de Cumplimiento:**

En este periodo de gestión se ha realizado una excelente labor en todo lo correspondiente a las instrucciones emanadas por parte de la Oficialía de cumplimiento, tanto en la vinculación de clientes como la atención de informes y correcciones solicitadas. A la fecha no existen inconsistencias con este tema.

### **Cambios en el entorno**

Durante este periodo de gestión, el Banco ha actuado en respuesta al mercado y la necesidad de los clientes, enfocándose principalmente en la colocación de crédito, ajustando requisitos, plazos y tasas de interés. También el banco ha actuado favorablemente en la actualización de la tecnología con mejoramiento en los sistemas informáticos de cara al servicio al cliente y ofreciendo más canales digitales a los clientes tales como página Web, las aplicaciones y fortaleciendo el servicio de Banca Fácil y las redes sociales, el canal utilizado en esta agencia como teléfono naranja también nos ha brindado un excelente apoyo de atención de clientes especialmente en tiempos de congestión y afluencia, todo esto en busca de ofrecer cada día un mejor servicio y de cumplir con nuestra visión de ser el Conglomerado preferido de la población costarricense.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo, debo mencionar que la nota del año 2023 tuvo un resultado bueno con una calificación final del 5.94%, estando bajo mi responsabilidad ya como jefatura de esta agencia, dando como resultado un trabajo en equipo y de personal comprometido. Para este año aún no nos han realizado la evaluación final y estamos a la espera de la misma.

Período	Logro	Resultado	Máximo permitido
2023	5.94%	Bueno	8%

### Acciones sobre el Control Interno

Al igual que con el riesgo operativo, se ha hecho una excelente labor en este tema y la última evaluación que se entregó a finales de año del 2023 indica que el control interno tiene una nota de 0%, es decir, una calificación excelente

Período	Logro	Resultado	Máximo permitido
2023	0%	Excelente	8%

### Calificación final en Riesgo Operativo y Control Interno

Como resultado de las dos evaluaciones realizadas a esta oficina en el año 2023 la oficina obtuvo un porcentaje del 3%, mostrando una vez más el compromiso de todo el personal con que cuenta esta agencia.

Período	Logro	Resultado
2023	3%	Excelente

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Principales Logros

Dentro de los principales logros en el periodo señalado se indican los siguientes:

- ✓ Al inicio de mi labor con jefa de esta Agencia en mayo del 2023, la misma mantenía bajo rendimiento en su colocación de créditos de consumo y social, también baja colocación en tarjetas, lo que nos hizo replantearnos nuevos objetivos y la necesidad de dar un giro en las labores y responsabilidades, esto afectó positivamente nuestras metas. La agencia de San Pedro de Poas ha mantenido muy buena rentabilidad operativa esto gracias a un buen manejo de gastos y recursos lo cual no ha ayudado a que sus utilidades sean positivas de ahí el resultado en el indicador de eficiencia que mantiene la oficina el cual es el 100%. El Estado de resultados, que elabora el área de contabilidad de costos del Banco reflejaban estos números.
- ✓ Otro aspecto importante en el cual se ha trabajado es la integración y trabajo en equipo, afectando positivamente en el ambiente laboral, dado que la calificación de ambiente laboral del año 2023 fue de 71, esperamos para este año mejorar significativamente esta nota la cual estamos a la espera de los nuevos resultados. Se ha trabajado con el equipo de mejoras y la ayuda incondicional de la GEC y el GOA para mejorar el ambiente en general y equiparar las cargas de trabajo. Contamos con gente muy comprometida y trabajadora, muy ocupados en sacar adelante la oficina.
- ✓ Desde el año pasado se ha venido trabajando en el posicionamiento de la oficina como alternativa financiera a los habitantes de la zona, llevando nuestros productos por medio de visitas a comercios y entidades públicas y privadas, de esta manera ofrecer nuestros productos lo cual nos ha impactado significativamente hoy en día.
- ✓ Se ha logrado posicionar a la oficina en el cantón como una gran alternativa tanto para captación, colocación y otros productos del conglomerado financiero Banco Popular
- ✓ Se ha consolidado un excelente equipo de crédito en la oficina con tres funcionarios que distribuidos revisan y analizan bases de datos, realizan visitas a las empresas y atienden las solicitudes en crédito de la plataforma de servicios mejorando la colocación de crédito desde el año 2023, además de la integración de productos con los créditos la cual ha sido muy exitosa y se coloca

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

gran cantidad de productos de las Sociedades del Banco como Seguros y pensiones, metas en la cuales la agencia va cumpliendo significativamente.

### **Proyectos más relevantes**

Los proyectos más relevantes durante mi gestión han sido el consolidar la oficina como entidad financiera que ofrece productos financieros eficientes a los habitantes de la región, la importancia que ha dado las visitas a los comercios de la zona realizando miniferias para darnos a conocer a los que no nos conocían y afianzar aún más a nuestros clientes ya existentes. La importancia de esta oficina del Banco Popular para los habitantes de la zona es de gran relevancia ya que el cantón de Poas cuenta con una gran variedad de comercios, desde entidades públicas y privadas como empresas pequeñas que dan trabajo a los habitantes de la zona, siendo la agricultura una de las fuentes de ingresos más fuertes para las familias del cantón. El modelo propuesto desde el año pasado en la oficina también ha sido de gran importancia en mi gestión ya que en la línea que el banco nos lleva ha impactado de manera positiva y creciente en el cumplimiento de las metas hasta el día de hoy.

### **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.

Gracias a esto la oficina de San Pedro de Poas mantiene buenos índices de rentabilidad operativa.

### **Sugerencias**

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

- ✓ Mantener el trabajo en plataforma y estimular la colocación de productos.
- ✓ Se recomienda mantener la estrategia de bases de datos como hasta ahora,

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

ya que el resultado que hemos obtenido se debe también al músculo aportado en esta estrategia la cual nos ha llevado a excelentes resultados.

- ✓ Se debe continuar con las visitas a empresas y entidades de la zona para aumentar la cartera de productos especialmente en crédito.
- ✓ Debido a que en la zona se cuenta con pocas empresas grandes y muchas de estas empresas se dedican a la agricultura se recomienda buscar productos especialmente en crédito tanto hipotecarios como fiduciarios adecuados para las personas que trabajan en ellas.
- ✓ Continuar con el trabajo que se viene realizando en la plataforma de servicios, mediante la encuesta de ofrecimientos de productos la cual de una manera rápida damos a conocer nuestros productos mientras el cliente es atendido ya que de esta forma hemos logrado la colocación de créditos, seguros, tarjetas y cuentas nuevas aumentando así el rubro de integraciones de esta agencia.
- ✓ Continuar con la capacitación continua de los funcionarios en los diferentes productos que ofrecemos. Estas capacitaciones se han estado impartiendo tanto interna como externamente, apoyándonos de otros departamentos del banco.

### **Observaciones**

No hay observaciones.

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

En el periodo de mi gestión no se han recibido requerimientos por parte de la Contraloría General de la República, por lo que, en este apartado no se encuentran pendientes.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

En el periodo de mi gestión no se han recibido requerimientos por parte de ningún órgano de control externo, por lo que, en este apartado no se encuentran pendientes.

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

Se han atendido oportunamente recomendaciones de Auditoría Interna.

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

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

### **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.