INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Lic. Juan Carlos Rodriguez Viquez
Dependencia:	BPT PASEO COLON
Periodo de Gestión:	19 enero 2019 15 marzo 2025
Destinatarios:	M.B.A. Karla Miranda Perez. Lic. Wilberth Montoya Fernandez, Gerente M.B.A. Silvia Goyez Rojas, Directora Dirección Corporativa de Capital Humano.
Firma:	JUAN CARLOS RODRIGUEZ VIQUEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ VIQUEZ (FIRMA) Fecha: 2025.03.19 20:05:49 -06'00'
Fecha:	17/03/2025

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
Colocación 3
Captación 4
Morosidad 5
Estrategias de negocios y Cambios en el entorno 6
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo 7
Acciones sobre el Control Interno 7
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 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

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 del BPT PASEO COLON, del periodo comprendido del 19 de enero del 2019 al 15 de marzo del 2025.

El presente informe contiene aspectos relacionados directamente 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 Paseo Colon durante el periodo 19 de enero del 2019 al 15 de marzo del 2025; mismos que se ven reflejados en los diferentes instrumentos de control institucional.

El presente documento se remite a la jefatura superior, M.B.A Karla Miranda Perez, jefe de la División Metropolitana, M.B.A Silvia Goyes Rojas, directora Capital Humano, y al Lic. Wilberth Montoya Fernandez, Jefatura que asume el cargo en el BP Paseo Colon a partir del 17 de marzo del 2025.

Labor Sustantiva Institucional

El BP Total de Paseo Colón, es una oficina clasifica como un BP Total grande, localizada en el Paseo Colón, distrito mercedes, cantón central de la provincia de San José, tiene adscritas tres oficinas comerciales, Agencias:

Agencia Joissar
Agencia de Hatillo
Agencia de Alajuelita

En el periodo bajo mi administración en Paseo Colon, nos hemos comprometido con los sectores de la Economía Social, la banca social, banca empresarial y gran apoyo a la Banca corporativa.

Dentro de los esfuerzos más productivos, está el realizado en la banca de personas, llevándole a miles de trabajadores soluciones para realizar sus proyectos aliviar sus deudas y mejorar así la calidad de vida. Por medio del Consultorio Financiero, atendimos una variedad de empresas a las cuales le pudimos llevar soluciones a sus trabajadores tanto en la parte social como en sus finanzas personales y familiares.

A través de estos Consultorios Financieros (Banco en su Empresa) realizamos programas de educación financiera: finanzas sanas, pensiones, seguros, uso adecuado de las tarjetas de crédito y otros, asegurándonos que nuestros clientes pudieran estar conscientes de que el Banco Popular los acompaña en todos los aspectos de su vida.

Meses después de asumir esta Gerencia, ingresamos al periodo 2020, año de la pandemia del COVID-19, que nos obligó a realizar un punto de inflexión en la forma de realizar negocios y atender a nuestros clientes físicos y jurídicos. Fue así como iniciamos un plan de poder montar todo un proceso con el área de Atención al Cliente, iniciando proceso de **Trámites Remotos,** siendo pioneros en este tipo de atención y liderando el mismo hasta hoy. De esta manera logramos atender nuestros clientes físicos y empresariales, que se vieron afectamos directa e indirectamente por los efectos económicos de la pandemia, dando así continuidad al negocio de nuestros clientes y mantener habilitada nuestras oficinas, en este proceso.

Luego, en los siguientes periodos de la Pandemia, nos hemos enfocamos en la atención de nuestros clientes físicos y empresariales, y lograr ser entes activos en la reactivación económica de la zona, a través de todos nuestros productos y servicios financiero de las diferentes bancas (Personas, Social, Empresarial y Corporativa).

Colocación

Es una de la meta más importante del Cuadro de Mando Integral, para logrará 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.

Se ha atendido:

- ✓ Bases de blindaje para retención y mayor colocación, esto por medio de un manejo adecuado y controlado en la gestión de ventas, por medio del Power App y PBI.
- ✓ Se realiza una integración de productos mucho más efectiva al poder pre analizar nuestros clientes y lograr una mayor vinculación con la institución.

- ✓ La estrategia de Plataforma: la aplicamos teniendo una participación importante y proactiva del GEC, para que los asesores realizaran la venta receptiva, y una atención más eficiente.
- ✓ Atención de referidos, tanto en la cartera de consumo como hipotecaria, mediante un control de asignación y seguimiento por parte de la Subgerencia, líder de Ventas y la Gerencia.
- ✓ La estrategia Calle se realiza para buscar más clientes y socios comerciales, tanto en la parte de banca de personas, desarrolladores, así como en la Banca Empresarial.

Esta Gerencia ha realizado estas estrategias y sus planes de acción, en conjunto con los lideres de las agencias adscritas, siendo que el control de las metas y el respectivo seguimiento, son soportadas desde el BPT Paseo Colón. Todo lo anterior para un sano crecimiento de las carteras de crédito en el conglomerado.

En resumen, las metas de crecimiento de cartera al 31 de diciembre, se adjunta a continuación:

OFICINAS COMERCIALES	CONSUMO	VEHICULOS	FINANCIERA	SOCIAL	EMPRESARIAL
BPT PASEO COLON	100%	100%	100%	100%	100%
AG JOISSAR	68%	100%	80%	73%	
AG HATILLO	100%	100%	100%	100%	
AG ALAJUELITA	100%	100%	100%	100%	

Captación

Las oficinas de adscritas al BPT y el BPT Paseo Colón, nos enfocado en los productos de captación de bajo costo, sean las cuentas de ahorro, cuentas naranjas, Tarjetas Kids y O2, cuentas maestras, cuentas corrientes, empresariales, los servicios de BP Conexión, pagos en línea y Punto BP, así como el de motivo a nuestros clientes para que liguen su tarjeta de débito al SINPE MOVIL. La captación de ahorro a plazo es muy importante para nuestro conglomerado de oficinas por su efecto positivo en nuestros resultados de operación. Incluimos los diferentes segmentos de nuestra cartera, incluyendo BP Global.

En general son los resultados a 31 de diciembre por oficina comercial:

OFICINAS COMERCIALES	AHORRO A PLAZO	AHORRO VOLUNTARIO
BPT PASEO COLON	100%	100%
AG JOISSAR	45%	24%
AG HATILLO	100%	93%
AG ALAJUELITA	100%	100%

Morosidad

El BP Total de Paseo Colón, es el responsable de atender la base completa de caracterización de todas las oficinas adscritas Joissar, Alajuelita y Hatillo. Así que generamos las estrategias respectivas para poder gestionar de manera eficiente los clientes. Hemos asignado padrinos a cada oficina adscrita para poder generar una mayor sinergia, comunicación y resultados de la gestión, así como el control de los registros gestionados. Evidentemente, se realizan esfuerzos importantes, 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 las indicados aceptados por la norma y la institución, hemos apoyado a todos los colaboradores con refrescamiento de políticas y procedimientos; pero también hemos compartido experiencias para mejorar la calidad de la cartera desde su colocación.

La gestión la revisamos semanalmente con el equipo de cobro, jefes de Agencia y los Gerentes de Experiencia, lo cual nos permite una muy buena realimentación de los resultados y gestión, así como poder realizar ajustes y otras acciones en la estrategia tomando en cuenta el conocimiento del cliente por parte de las agencias respectivas.

Con el ingreso de la estrategia de cosechas por parte de la División cobratoria, logramos el seguimiento y control de esas moras tempranas por parte de los ejecutivos vendedores de los respectivos casos, lo que nos permite anticipar acciones para esos casos específicos y tener una mejor oportunidad de mejorar resultados.

Estrategias de negocios y Cambios en el entorno

Los cambios e impacto que ocasionó la Pandemia de COVID 19, fueron importantes no sólo en el tema de salud que nos impactó a todos, sino que, desde la posición de nuestra institución, donde la prioridad fue atender la morosidad y realizar diferentes propuestas a nuestros clientes para el alivio financiero, personal o empresarial.

Los cierres parciales de negocios, empresas y actividades, así como el cambio radical en ingresar a procesos virtuales, en algunas áreas totalmente y en otras parcialmente, fue un punto de inflexión para muchos, algunos no lo lograron y otros salieron fortalecidos con estrategias que permitieron su adaptación.

Durante el mismo, logramos realizar a nuestros clientes arreglos de pago, moratorias, que junto a otros instrumentos financieros-operativos ayudaron aliviar su carga financiera, y a mantener sus operaciones al día y las empresas en marcha.

En nuestra gestión hemos enfocado todos los esfuerzos no sólo en lograr las metas institucionales del BP Total de Paseo Colón y sus oficinas adscritas, sino también en impactar en nuestros objetivos sociales construyendo bienestar en nuestras zonas de influencia distritos Merced, Hospital: 16 almendrares, Angeles, Cuba, Bolívar, Carit, Colón, Corazón de Jesus, Cristo Rey, Dolorosa, Merced, Pacifico, Pinos, Don Bosco, San Francisco, Santa Lucia y Silos), bajo una mística de servicio al cliente y una gestión ética, apegada a la estrategia comercial, los principios y valores del conglomerado. Pero con un gran énfasis también, en la parte empresarial y Corporativa.

Se ha realizado un trabajo muy fuerte con las empresas y comercios de la zona de influencia para ofrecer servicios y productos financieros, adicionalmente se han 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”.

En el año 2023 iniciamos la implementación del plan piloto de la nueva oficina de Estructura Comercial, en la que como BPT y adscritas nos hemos tenido que comprometer en poder analizar procesos, adaptar metodologías, sistemas de trabajo y herramientas para toma de decisiones, generar estrategias y tener un mejor tiempo de respuesta a nuestros clientes para poder ofrecer toda una experiencia de servicio.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El control interno es primordial en todas las oficinas de la Red Comercial, en el periodo 2024, la calificación final de la oficina del BP Total de Heredia fue de:

Evaluación Riesgo Operativo y Control Interno II Semestre 2024								
Oficina	División Regional	Adscritas	Factores de Riesgo	Estado FR	Control Interno	Estado CI	Nota Final	Estado Nota Final
Agencia Alajuelita	División Regional Central Metropolitana	BPT Paseo Colón	3,99 %	Excelente	0,00 %	Excelente	1,99 %	Excelente
Agencia Hatillo	División Regional Central Metropolitana	BPT Paseo Colón	12,38 %	Regular	4,55 %	Excelente	8,46 %	Bueno
Agencia Joissar	División Regional Central Metropolitana	BPT Paseo Colón	6,47 %	Bueno	0,00 %	Excelente	3,24 %	Excelente
BPT Paseo Colón	División Regional Central Metropolitana	BPT Paseo Colón	9,33 %	Regular	0,00 %	Excelente	4,67 %	Excelente

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

Principales Logros

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

- ✓ Cumplimiento de las metas asignadas al BPT Paseo Colón y agencias adscritas.
- ✓ Remodelación de la Agencia de Hatillo
- ✓ La sinergia con el modelo de fuerzas de ventas descentralizadas.
- ✓ Atender y apoyar a las oficinas adscritas en temas de morosidad, colocación, captación y otros.
- ✓ Impactar positivamente en la satisfacción de los clientes de las oficinas comerciales
- ✓ Lograr posicionar en el banco en nuestra zona de influencia 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 del BPT Paseo Colón y adscritas en el ambiente laboral.
- ✓ Mantener los niveles satisfactorios de servicio al cliente tanto en nuestra plataforma como en el área de crédito.
- ✓ Finalizamos con éxito el 28 de febrero, la implementación del modelo de la nueva Estructura Comercial de Oficinas, con un producto mínimo viable que inicio su réplica el 17 de marzo en las diferentes oficinas de la Institución.

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 esta 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.

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 Paseo Colón y las oficinas adscritas con el nuevo modelo de gestión comercial.

2. Mantener las estrategias de ventas con un enfoque profundo en la estrategia Calle, Salón y Bases de datos, aplicando la sistemática comercial, CRM y la Estrategia de Rentabilización de Clientes.

3. Buscar y mejorar las relaciones con las Agencias de Ventas de Autos nuevos, para lograr la meta de crédito de vehículo, por medio del ejecutivo BP.

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 mantener o mejorar las notas de las oficinas del BPT PASEO COLON.

Observaciones

No hay.

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.

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.

JUAN CARLOS RODRIGUEZ VIQUEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ VIQUEZ (FIRMA)
Fecha: 2025.03.19 15:27:53 -06'00'