



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Evelyn Azofeifa Villalobos
Dependencia:	Agencia Sabanilla
Periodo de Gestión:	Enero 2024 - Abril 2025
Destinatarios:	MBA. Randall Hernández Hidalgo, Gerente BPT Goicoechea Licda. Silvia Goyez Rojas, Jefe Dirección Capital Humano MBA. Benjamín García Vargas, Jefe División Regional Central Oeste
Firma:	
Fecha:	04/05/2025

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión	2
Labor Sustantiva Institucional	4
Cambios en el entorno	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
Acciones sobre el Control Interno.....	6
Principales Logros.....	6
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	7
Observaciones	7
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.....	8
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	8



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente informe tiene como objetivo exponer los principales resultados y avances obtenidos durante el período 2024 en las áreas clave de gestión: financiera, comercial, cumplimiento de la Ley 7786, experiencia al cliente, gestión operativa y ambiente laboral. A través de este reporte se refleja el esfuerzo del equipo de trabajo por cumplir con los objetivos institucionales, manteniendo el servicio y compromiso con la misión del Banco Popular.

Resultados de la gestión

1. Gestión Financiera:

Durante el periodo evaluado, la gestión financiera se midió con base en tres indicadores clave:

- % de Cartera al día: 33%
- Mora mayor a 90 días: 33%
- Indicador de Eficiencia: 34%

Con el objetivo de fortalecer el seguimiento y control de la cartera, y de manera coordinada con la oficina del BPT Goicoechea, se tomó la decisión en el mes de agosto de asignar un recurso exclusivo para la labor de cobro. Esta estrategia buscó reforzar el control de la mora temprana y permitir una atención más personalizada a los clientes, ofreciendo alternativas viables para la normalización de sus créditos mediante las herramientas que el banco pone a disposición.

Esta acción ha contribuido al fortalecimiento del indicador de eficiencia y refleja el compromiso de la oficina con la recuperación de cartera y la mejora continua de los resultados financieros.

2. Gestión Comercial

La gestión comercial durante el periodo se enfocó en el crecimiento sostenido de los saldos de las principales carteras y productos financieros que ofrece la institución. Los aspectos clave considerados fueron:

- Cartera de crédito de vivienda
- Crédito para vehículo
- Crédito de consumo
- Ahorro a plazo
- Ahorro a la vista
- Planes Naranja



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se ejecutaron acciones específicas de promoción y acompañamiento al cliente para fortalecer la colocación de productos y fomentar el hábito del ahorro. Asimismo, se trabajó en la identificación de oportunidades de negocio con clientes actuales y potenciales, logrando una participación activa del equipo en el cumplimiento de metas institucionales.

El enfoque comercial estuvo alineado con la estrategia de desarrollo social y financiero del Banco, facilitando el acceso al crédito responsable y productos de ahorro ajustados a las necesidades.

3. Gestión Ley 7786

Durante el periodo, se dio estricto cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Ley 7786 sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, enfocándose en los siguientes aspectos clave:

- Revisión y correcta confección de los formularios ROU (Registro de Operaciones Inusuales).
- Confección, aplicación y actualización de la Política “Conozca a su Cliente”.
- Seguimiento al cumplimiento de los procesos de debida diligencia y diligencia reforzada, según el perfil del cliente.
- Actualización periódica de expedientes, asegurando la documentación vigente y adecuada según normativa.

Estas acciones han contribuido a fortalecer la cultura de cumplimiento en la oficina y a mantener la operativa alineada con los principios de prevención del riesgo reputacional y legal asociados a la legitimación de capitales.

4. Gestión de Experiencia al Cliente

La gestión en el área de Servicio al Cliente fue valorada a través de tres indicadores clave: Satisfacción del Cliente, Cliente Incógnito y % de Integración de Clientes.

El cumplimiento de los aspectos de Servicio al Cliente evidencia la importancia de mantener una atención centrada en la calidad, la empatía y la eficiencia. Los resultados obtenidos permitieron reconocer oportunidades de mejora y compromiso con el fortalecimiento de habilidades en la atención al público. Integrar estos indicadores en la gestión diaria no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también eleva el nivel profesional del servicio ofrecido en la oficina.

5. Gestión Operativa

La gestión Operativa se enfocó en el control interno y riesgo operativo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

La evaluación de estos aspectos fue crucial para identificar áreas de mejora, mitigar posibles riesgos y fortalecer la gestión.

6. Gestión del Ambiente Laboral

El ambiente laboral es un pilar esencial para el bienestar y el rendimiento de los empleados dentro de la organización. Se evalúa el entorno de trabajo, destacando las acciones implementadas por el equipo de Mejora y esta jefatura para fomentar un ambiente positivo y colaborativo. A lo largo del período evaluado, se buscaron espacios y oportunidades para compartir con los funcionarios, promoviendo actividades como días especiales, celebraciones de cumpleaños, y reconocimientos que contribuyen a fortalecer el vínculo y el compromiso de los empleados. Además, se mantuvo una comunicación constante para repasar y reforzar las políticas y procedimientos internos, asegurando que todos los miembros del equipo estuvieran alineados con los valores y objetivos de la organización. Estas acciones no solo mejoran la moral del equipo, sino que también incrementan la productividad y reducen el estrés laboral, favoreciendo un entorno propicio para el desarrollo.

Labor Sustantiva Institucional

Durante el año 2024, se implementó como método de evaluación el *Modelo 360*, una herramienta integral que abarca estrategias de control, administración del mercado, análisis de la competencia y aspectos financieros, todos elementos vitales para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este modelo está dirigido a todos los miembros del equipo de trabajo, promoviendo un enfoque participativo en el que el involucramiento y el aporte de cada integrante son esenciales. Bajo esta perspectiva, se reconoce que los pequeños esfuerzos individuales contribuyen significativamente a la obtención de grandes resultados grupales, fortaleciendo así el compromiso colectivo con la mejora continua y el desempeño institucional.

Gracias a este enfoque de trabajo colaborativo y comprometido, la Agencia de Sabanilla logró destacarse a nivel organizacional, alcanzando el primer lugar en la Región Central Oeste y el tercer lugar a nivel nacional, con un sobresaliente resultado de 95,12% en la evaluación. Este reconocimiento refleja el esfuerzo sostenido del equipo por mantener altos estándares de calidad y eficiencia en la gestión institucional.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICADOR	CATEGORIA	META ANUAL	META ACUM	CREC ACUM	CUMPLIMIENTO ACUM	PUNTAJES PARA 360	CUMPLIMIENTO 360 ACUM
SALDO CARTERA CONSUMO	DIAMANTE	875,41	875,41	1 251,75	100,00%	10,50%	10,50%
SALDO CARTERA VEHICULOS	DIAMANTE	167,72	167,72	272,83	100,00%	1,75%	1,75%
SALDO CARTERA VIVIENDA	DIAMANTE	180,63	180,63	324,63	100,00%	7,00%	7,00%
SALDO CARTERA DE PLAZO	DIAMANTE	241,34	241,34	609,73	100,00%	1,75%	1,75%
SALDO POSICION VISTA	DIAMANTE	100,00	100,00	113,50	100,00%	5,25%	5,25%
CANTIDAD TARJETAS DE CREDITO	DIAMANTE	222,00	222,00	224,00	100,00%	5,25%	5,25%
SOCIEDADES ANONIMAS	DIAMANTE	100,00	100,00	85,82	85,82%	1,75%	1,50%
CARTERA AL DIA	DIAMANTE	100,00	100,00	100,00	100,00%	3,33%	3,33%
MORA > 90	DIAMANTE	209,02	209,02	340,41	61,40%	3,33%	2,04%
INDICADOR DE EFICIENCIA	DIAMANTE	100,00	100,00	100,00	100,00%	3,34%	3,34%
GESTION PREVECION RIESGO 7786	DIAMANTE	100,00	100,00	77,22	77,22%	10,00%	7,72%
EXPERIENCIA CLIENTE	DIAMANTE	100,00	100,00	92,98	92,98%	5,00%	4,65%
CLIENTE INCOGNITO	DIAMANTE	100,00	100,00	88,98	88,98%	5,00%	4,45%
INTEGRACIONES	DIAMANTE	3,50	3,50	3,62	100,00%	5,00%	5,00%
RIESGO OPERATIVO	DIAMANTE	100,00	100,00	100,00	100,00%	7,50%	7,50%
CONTROL INTERNO	DIAMANTE	100,00	100,00	100,00	100,00%	7,50%	7,50%
ENCUESTA AMBIENTE	DIAMANTE	100,00	100,00	98,89	98,89%	15,00%	14,83%
Total general		2 899,62	2 899,62	3 984,37	1805,30%	100,00%	95,12%

Cambios en el entorno

El año 2024 estuvo marcado por importantes cambios en el entorno, uno de los más significativos fue el cierre de Coopeservidores, lo que impactó directamente el mercado y la cartera de clientes.

Ante este cambio, la Agencia de Sabanilla implementó una estrategia integral de contacto y atención a los clientes que fueron asignados a la Agencia, con el objetivo de asegurar su satisfacción y fidelización.

Se gestionó una labor especial para atender las necesidades de estos nuevos clientes, brindando asesoría, y generando un proceso de integración de productos financieros que resultó en un crecimiento de la cartera de clientes. Este proceso no solo incrementó la cartera de captación, sino también la cartera de crédito.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Durante el año 2024, la Agencia de Sabanilla logró un desempeño sobresaliente en los indicadores de Control Interno y Riesgo Operativo, alcanzando un cumplimiento del 100% en ambos, según la evaluación del Modelo 360.

Acciones sobre el Control Interno

La Agencia de Sabanilla alcanzó un resultado del 100% de cumplimiento en el indicador de Control Interno. Este logro es producto de un enfoque en el seguimiento y fortalecimiento de los mecanismos internos que garantizan el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa.

Entre las principales acciones implementadas durante el período se destaca la ejecución de un control diario sobre las medidas que son evaluadas, conforme a las normas y procedimientos establecidos. Este monitoreo continuo permitió mantener un alto nivel de disciplina operativa, asegurando la trazabilidad y la conformidad de los procesos.

Asimismo, se promovió la capacitación constante del personal, generando espacios periódicos de repaso de normas y procedimientos, con el fin de reforzar el conocimiento técnico, reducir errores y fomentar una cultura de cumplimiento. Esta estrategia formativa se consolidó como una herramienta clave para mantener al equipo actualizado y alineado con las exigencias del control interno.

Adicionalmente, se dio seguimiento a las observaciones identificadas en las evaluaciones internas previas, mediante la aplicación de planes de acción específicos orientados a corregir debilidades detectadas.

Principales Logros

El principal logro alcanzado durante el período 2024 fue haber posicionado a la Agencia de Sabanilla en el 1.er lugar en la Región Central Oeste y en el 3.er lugar a nivel nacional, según los resultados del Modelo 360, con un destacado cumplimiento acumulado del 95,12%.

Adicionalmente, la Agencia de Sabanilla logró cerrar el año 2024 con utilidades, hecho que representa un hito relevante en comparación con el año 2023, en el que no se logró este resultado.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

Durante el período 2024, la Agencia de Sabanilla mantuvo una gestión responsable, eficiente y transparente de los recursos financieros, alineada con las directrices institucionales y los principios de sostenibilidad. Se dio especial énfasis al uso racional del presupuesto asignado, priorizando aquellos gastos que generaran valor estratégico y contribuyeran directamente al cumplimiento de los objetivos operativos.

Se realizaron análisis periódicos del comportamiento financiero de la agencia, lo que permitió ajustar oportunamente las decisiones administrativas y asegurar un adecuado equilibrio entre ingresos y egresos. Como resultado de esta planificación y control financiero, la Agencia logró cerrar el año con utilidades, marcando una diferencia significativa con respecto al año 2023, en el cual no se registraron excedentes.

Sugerencias

No se realizan sugerencias, dado que la Agencia se fusiona.

Observaciones

No se detallan observaciones adicionales.

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

No existes disposiciones por resolver en la Agencia Sabanilla.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existes disposiciones o recomendaciones por resolver en la Agencia Sabanilla.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No existes recomendaciones por resolver en la Agencia Sabanilla.

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

Como parte de la fusión de la Agencia de Sabanilla, se llevó a cabo el traslado de los expedientes y garantías relacionados con los contratos en ejecución hacia el BPT Goicoechea, quien asumió las carteras y responsabilidades de la Agencia de Sabanilla.

El traslado de los garantías back to back implicó una revisión detallada de cada uno, para verificar que no existieran pendientes o situaciones que pudieran afectar el normal desarrollo de los contratos. Este proceso también permitió realizar un repaso de las garantías asociadas, asegurando que estuvieran completas y en orden para su correcta ejecución y resguardo.

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.