INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Licda. Nancy Sánchez Aguilar
Dependencia:	Agencia Mall Zona Centro
Periodo de Gestión:	23 de octubre 2023 al 30 abril 2025
Destinatarios:	Mba. Fabian Chaves Mora Mba. Karla Miranda Perez Licda. Silvia Goyes Rojas
Firma:	NANCY SANCHEZ AGUILAR (FIRMA) Firmado digitalmente por NANCY SANCHEZ AGUILAR (FIRMA) Ubicación: Banco Popular; Direccion de Productos Fecha: 2025.05.06 12:01:23 -06'00'
Fecha:	30/04/2025

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
Cambios en el entorno 3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo 4
Acciones sobre el Control Interno 4
Principales Logros 5
Proyectos más relevantes 6
Administración de Recursos Financieros 6
Sugerencias ..... **¡Error! Marcador no definido.**
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

Presentación

La suscrita Licda. Nancy Sánchez Aguilar, mayor, soltera, cédula uno -cero ochocientos veintitrés – cero novecientos veintiuno, Licenciada en Administración de Empresas, vecina de San Jose, San Rafael Debajo de Desamparados, en mi condición de Jefe de Agencia Mall Zona Centro y de conformidad con el oficio DIRCCH-0828-2025 del 28 de abril del 2025, emitida por la Dirección Corporativa de Capital Humano, presento para su consideración, el informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada como Jefe de Agencia, para el período comprendido del 23 de octubre 2023 al 30 de abril 2025.

El presente informe se emite al amparo del inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la Republica en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta N.131 del 07 de julio de 2005.

Este informe Ejecutivo muestra los principales resultados relacionados a las metas asignadas a la oficina y Planes de Acción Pendientes.

Finalmente, se detallan las actividades a las cuales se recomienda dar seguimiento, como aporte de las mejores prácticas para el logro de los objetivos financieros y de control interno de la Agencia.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

El presente informe se realiza con el fin de cumplir con la directriz emitida por la Contraloría General de la República, así mismo, expone la gestión realiza por mi persona en el período que me desempeñe como Jefe de Agencia y la rendición de cuentas de los resultados obtenidos de todas las metas asignadas con corte al 30 de abril del 2025.

El presente informe ejecutivo es enviado con copia a: MBA. Karla Miranda Perez, Directora de la Regional Metropolitana; MBA. Fabian Chaves Mora, Gerente del BP Total Multicentro Desamparados; Licda. Sivia Goyez Rojas, Directora de la Dirección de Capital Humano.

Dentro de las labores ejecutadas, se establecieron lineamientos los cuales nos han permitido como oficina, mantenernos dentro de les estándares de control interno, clima organizacional y

consecución de metas crucialmente importantes, las cuales recaen bajo nuestro rol como jefatura de oficina y cuyo único fin es proteger el patrimonio institucional.

Así mismo los planes estratégicos para el logro de las metas se fueron alineando semanalmente al Plan Estratégico Institucional, dándoles un seguimiento permanente y oportuno, las cuales fueron compartidas con los funcionarios, y se les dio un seguimiento conjunto en forma semanal, incorporando las observaciones que cada uno de ellos realizó, de acuerdo a su experiencia en las plataformas, visitas de empresa, y las diferentes activaciones realizadas en el Mall, así como también se redefinieron estrategias para alcanzar las metas trazadas significativamente por la Dirección Comercial de Personas.

Cambios en el entorno

Durante mi periodo de permanencia a cargo de esta Agencia se dieron algunos cambios representativos en el entorno; el Mall donde se ubica la agencia tuvo en mi periodo cambio de administración en 3 ocasiones, además del poco ocupamiento de los locales comerciales dentro del Mall, el entorno urbano de la zona es considerado de alta peligrosidad lo que dificulta el acceso a lal visitacion de locales comerciales. El cambio en la dinámica de otorgamiento de crédito mediante la revisión previa del Socre Externo y el alto endedudamiento de la población laboral en general hizo que el mercado se contraiga y las personas busquen un menor endeudamiento y menor participación en el mismo.

Se dieron algunos cambios en el diseño de productos y servicios ofrecidos por el Banco Popular, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactiva para atender las necesidades de los clientes.

Una de las estrategias de mayor impacto que se han dado es en cuanto a la búsqueda en mejora de los índices de morosidad, ya que se establecieron muchas opciones para que el cliente pueda aplicar en alguna de ellas y buscar hacerles frente a sus compromisos financieros por medio de: arreglos de pago, refinanciamientos, novación de deudor, dación de pago las cuales han tenido un impacto positivo en la mejora de este indicador.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas, la administración mantiene implementadas una serie de actividades de carácter obligatorio que se desarrollan a lo largo del año, entre las que podemos citar:

- Como parte de un cronograma en el primer semestre del año el funcionario del Area de Control de Ofiicinas Comerciales (ACOC) visita la Agencia para realizar por módulos la evaluación integral del control interno y así se tiene la oportunidad de corregir en el momento cada detalle y puntos de mejora para lograr un adecuado seguimiento de la Guía de Riesgo operativo y Control Interno.

- En el segundo semestre del año 2024 se realizó la evaluación y se alcanzó una nota de un 3.71% en Riego Operativo, este excelente resultado se debe al trabajo en equipo de la Ventanilla y la búsqueda de la mejora continua de las medidas evaluadas y que son responsabilidad de cada uno de los funcionarios en el Ambiente de Control.

Acciones sobre el Control Interno

Para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas se realizan algunas acciones con el fin de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno en la oficina, entre las que podemos citar:

- Por parte de la oficina se da seguimiento continuo a la correcta aplicación de las medidas de riesgo operativo y se comunica en reuniones cambios importantes en los procedimientos con el fin de que se apliquen en tiempo y forma y con ello minimizar la cantidad de errores u omisiones posibles.

- Adicionalmente se realizan sesiones de trabajo con el personal donde se analizan las recomendaciones, generándose ideas para la mejora de los controles.

- En cuanto a la Ley 7786, se comunica de inmediato a los funcionarios, las inconsistencias encontradas por los compañeros de Soporte, dándole seguimiento a la corrección de estas.

- Se asignan las medidas del Cuestionario de Riesgo Operativo inherentes a cada puesto a los funcionarios, con el fin de generar un estado de responsabilidad con los controles que debe mantener en su actividad diaria según corresponda a cada puesto.

- Es importante indicar que se mantiene un instrumento de evaluación para cada funcionario denominado Balance Desarrollo Personal, donde se incluye un porcentaje importante para la evaluación del Control Interno.

- Se controla que todos los funcionarios cumplan con la evaluación de Control Interno que le Banco realiza anualmente.

- Los funcionarios reincidentes en omisiones del Control Interno son llamados en forma individual para tratar de detectar los elementos que están incidiendo en esta condición de repetición de inconsistencias, ofreciéndoles capacitación y acompañamiento para tratar de reversar esta condición.

Principales Logros

Seguimiento a la implementación de estrategias basadas en “Metas Crucialmente Importantes”

Medidas predictivas para la Agencia Mall Zona Centro, lo cual implica llevar un control semanal de las diferentes actividades que se desarrollan para el cumplimiento de las metas definidas, tomando en consideración que la Agencia desarrolóa actividades o activaciones en distintos lugarles incluyendo el Mal donde se ubica para generar nuevos negocios de forma proactiva, cuidando la calidad en el servicio y tiempo de respuesta a los clientes.

El personal de la Agencia está altamente comprometido e involucrado en la búsqueda proactiva de nuevos negocios.

Se ligró incrementar las utilidades netas de la agencia en el año 2024 con respecto a las del periodo 2023 que fueron negativas.

Se logró alcanzar un cumplimiento de metas anuales en el 2024 y cerramos en año en clasificación Oro

En la agencia existe un excelente clima laboral, el cual se ve fortalecido por cada una de las actividades realizadas durante el año como lo son celebraciones de cumpleaños, almuerzos mensuales en las reuniones de información, entrega de las Estrella Naranja, premios en los diferentes concursos del año y claro fiesta de fin de año. Lo cual hace que junto con el equipo de mejora se logre una cohesión del grupo para afrontar los retos con base de un buen trabajo en equipo para el logro de las metas.

Proyectos más relevantes

Seguimiento para este año de las estrategias de Calle, Bases de Datos y Salón a través del sistema Integra donde nos enfocamos en la profundidad de los productos que tenga el cliente y así poder integrarles otros productos y lograr el 100%.

Seguimiento las reuniones semanales con el equipo para la retroalimentación de los avances y retos a los que se deben de afrontar.

Se hace necesaria la compulsión y concientización de todo el equipo para realizar la gestión de morosidad en conjunto con los compañeros de cobro del BP Total Multicentro Desamprados, se asignó una persona a tiempo completo para la atención de mora de la agencia.

Se gestionó alianza comercial con la Administración del Mall para dejar instalado un cajero automático (cajero isla) dentro del Mall, ellos amablemente disprontran de un espacio físico de forma gratuita dentro del pasillo principal del primer piso del mall para que el Banco istale un cajero isla y así el Banco Popular tenga presencia dentro del mall.

Se logró también una alianza estratégica con una empresa importante de la zona para dar acompañamiento en diferentes ferias de empredendores que se realizarán en diferentes lugares del centro de San José, el contacto fue trasladado al BP Total Multicentro Desamparados para su atención y seguimiento.

Administración de Recursos Financieros

El presupuesto es monitoreado mediante la herramienta SIPRE y en apego a los lineamientos y procedimientos institucionales establecidos para tal efecto, los recursos fueron administrados bajo un estricto control y sin despilfarros; esto en apego a la Política de Contención del Gasto.

Sugerencias

1- Se recomienda mantener reuniones semanalmente con todos los funcionarios de Ventanilla Jicaral, con el fin de mantenerlos informados de temas importantes de aplicación inmediata, como procedimientos, avance de Metas Crucialmente Importantes, cumplimiento de medidas predictivas, circulares de las diferentes áreas del Banco, generando la correspondiente minuta.

2- Compartir resultados de informes de Auditoría, Oficialía de Cumplimiento y Contraloría de Servicios, analizando las omisiones encontradas y permitiendo que los colaboradores generen lluvia de ideas para subsanarlas.

3- Realizar capacitaciones periódicas para refrescar aspectos de la guía de la Política Conozca a su Cliente.

4- Realizar sesiones de trabajo para revisión de los diferentes capítulos del Manual de Servicio y Atención al Cliente.

5- Mantener un seguimiento continuo a los inventarios de créditos, poniendo especial atención a los tiempos de respuesta.

6- Dar seguimiento a las subsanaciones de omisiones o inconsistencias encontradas por el Técnico de Cumplimiento.

7- Realizar sesiones de trabajo para revisión de errores y subsanación de omisiones u inconsistencias encontradas en las visitas de diagnóstico del Técnico de Control Interno enviado por la UCI

Observaciones

Dar seguimiento al traslado de activos de la Agencia Mall Zona Centro a las diferentes instancias a las que fueron trasladados, y verificar que en el sistema SIAP sean descargados del Centro de Costos 350980 antiguo Agencia Mall Zona Centro.

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

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para la Agencia Mall Zona Centro.

Queda pendiente la realización por mi parte de la Declaración Jurada de bienes correspondiente al ultimo año.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo para Agencia Mall Zona Centro.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No existen disposiciones giradas por parte de Auditoria Interna que estén pendiente de atención para la Agencia Mall Zona Centro.

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

Todo el personal de la Agencia Mall Zona Centro fue reubicado en distintas áreas del Banco por lo que no tengo pendientes en cuanto a temas contractuales, siendo que la nueva jefatura donde fueron asignados cada uno de los funcionarios deberá llevr control de los ascesos, vacaciones y contratos de teletrabajo si fuera el caso.

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.