INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Shirley González Zárate
Dependencia:	Agencia de Cinco Esquinas de Tibás
Periodo de Gestión:	Junio 2023/Abril 2025
Destinatarios:	Licda Silvia Goyes Rojas, jefa Direccion Corporativa de Capital Humano Mae Johan Chavarría Chacón, Gerente BP Total de Moravia
Firma:	SHIRLEY GONZALEZ ZARATE (FIRMA) PERSONA FISICA, CPF-01-0779-0915. Fecha declarada: 06/05/2025 10:05:12 AM Esta representación visual no es fuente de confianza. Valide siempre la firma.
Fecha:	05/05/2025

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.

INDICE

Contenido

Presentación 2
Resultados de la gestión 2
Labor Sustantiva Institucional 2
Cambios en el entorno 6
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo 6
Acciones sobre el Control Interno 7
Principales Logros 8
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. 9
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público 9

Presentación

En apego a lo establecido en la directriz dictada por la Contraloría General de la República D -1-2 005-CO-DFOE (Directrices que deben de observar los colaboradores (as) obligados a presentar informe final de 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 interina de la Agencia de Cinco Esquinas de Tibás del periodo comprendido entre el mes de junio 2023 y abril 2025.

Este informe resume las principales acciones realizadas para cumplimiento de las estrategias definidas por la alta administración a nivel del negocio en cuanto a recuperación de cartera de crédito entre otras.

Resultados de la gestión

La Agencia de Cinco Esquinas de Tibás es dependencia adscrita al BP Total de Moravia, se encuentra localizada en la provincia de San José, Cantón de Tibás, en el distrito de Cinco Esquinas, esta oficina abrió sus puertas en el año 2009 y según comunicado de la Dirección de Capital Humano de fecha 24-02-2025 la Agencia cierra al público a partir del 30-04-2025 con motivo de la transformación del modelo de atención al cliente.

Actualmente cuenta con 10 funcionarios (as) y el horario con el que se atendió al público fue de lunes a viernes de 8:45am a 4:30 pm y no se laboró los sábados.

Labor Sustantiva Institucional

Seguidamente detallo el cumplimiento de metas desde el año 2023 a la fecha:

A partir del 19-06-2023 asumo la jefatura de la oficina en sustitución del Licenciado José Manuel Morales Rojas el cual fue trasladado como líder del proyecto "Iniciativa Vinculaciones" liderado por la Subgerencia General de Operaciones.

Año 2023

Como estrategia principal establecida por el Banco para la colocación de crédito, se asignaron bases de datos a las oficinas llamadas blindaje, por lo que en la Agencia de Cinco Esquinas se capacitó y se asignó una funcionaria para desarrollarla de la mejor manera, lo que generó excelentes resultados.

Con el apoyo de Banca Fácil, se logró capacitar a una funcionaria en el sistema de llamadas y de esta manera apoyar la labor receptiva de crédito, lo cual nos dió también muy buenos resultados ya que se logró un cumplimiento de la meta asignada de consumo de un 83%.

En el 2023 logramos un cumplimiento de un 6 % en la meta de crédito social, esto obedeció a varios factores que afectaron como las cancelaciones anticipadas y el poco inventario.

En la meta de ahorro a plazo tuvimos un decrecimiento de un 42%, pero en ahorro a la vista el cumplimiento de la meta fue de un 100%.

En Mora obtuvimos un cumplimiento de un 65.90% gracias a la gestión realizada por el Área de Cobro del BP Total de Moravia.

La colocación de tarjeta se cumplió en un 33% por lo que se desarrollaron estrategias para mejorar en los años siguientes.

Cabe indicar que, en el año 2023, hubo una fuerte rotación de personal, lo cual impactó en el cumplimiento de metas.

En el tema de ambiente laboral la oficina mejoró con respecto a los años anteriores, en 2021 obtuvimos una calificación de 65, año 2022 un 82% y año 2023 un 86%.

Año 2024

En este año con el apoyo de Recursos Humanos se completó la planilla de la oficina, lo cual fue bastante beneficioso poder contar con personal comprometido y capacitado para el cumplimiento de las metas asignadas.

El año 2023 fue de mucho aprendizaje en mis funciones como jefatura, en el 2024 se lograron desarrollar las estrategias de la Banca y de la oficina y se trabajó en la nueva metodología de evaluación 360, la cual fue implementada a partir del mes de febrero basada en la Gestión Comercial, Gestión financiera, Gestión 7786, Gestión Ambiente Laboral, Gestión Operativa y Gestión Experiencia al Cliente.

Durante el primer semestre la oficina se ubicó en la categoría Plata, pero al finalizar el año la calificación no fue suficiente para ingresar en el ranking.

La meta de consumo para el año 2024 fue distribuida entre la oficina y la fuerza de ventas externas, lo cual se cumplió en un 100%, gracias al esfuerzo de todo el equipo de trabajo.

La meta establecida para vehículos se logró un cumplimiento de un 174% gracias a la participación y presencia de la oficina en la expo móvil 2024, lo cual nos generó una base de datos para trabajar, además se establecieron alianzas con algunas empresas de vehículos, esto aunado al esfuerzo y el compromiso del personal que participó en el otorgamiento de créditos.

En ahorro a plazo y ahorro a la vista también se cumplió la meta en un 100%, gracias al seguimiento de nuestra cartera de clientes inversionistas.

En cuanto a la Mora mayor a 90 días cerramos el año con un cumplimiento de un 52%, la oficina trabajó en equipo con los funcionarios de cobro del BP Total de Moravia, se asignó una funcionaria de la Agencia, prácticamente a tiempo completo para lograr concretar las negociaciones de pago.

En el 2024 hubo muy poca rotación de personal, lo que nos permitió enfocarnos en capacitar a los funcionarios en análisis de crédito de consumo y desarrollar ejecutivos integrales.

También nos enfocamos en visitar empresas de la zona, con el propósito de ofrecer nuestros productos y servicios.

Se logró concretar el pago de salarios en una institución privada.

Evaluación obtenida en Control Interno, Riesgo Operativo y Clima Organizacional.

CALIFICACIÓN	
Control Interno:	12.08%
Riesgo Operativo:	4.76%
Clima Organizacional:	84

A raíz de la evaluación obtenida en Control Interno se realizaron una serie de acciones con el propósito de mejorar algunos controles y se cumplieron la totalidad de los planes de acción.

La nota obtenida en clima organizacional se mantuvo similar a la del año 2023 y se desarrollaron los programas establecidos por el área de Recursos Humanos para fortalecer las relaciones entre los funcionarios, así como con la jefatura.

Año 2025

En el mes de febrero se nos informa del cierre de la Agencia a partir del 30-04-2025, por lo que después de ese comunicado nos enfocamos en finalizar los créditos pendientes y en proceso, lo anterior ya que, a partir del 01 de abril, todos los trámites de crédito de consumo, personal hipotecario, vivienda y tarjetas de crédito se trasladan al BP Total de Moravia, así como las renovaciones de clientes BP Global.

Todos los demás productos y servicios se continuaron prestando con total normalidad hasta el día de cierre.

En el primer cuatrimestre se obtuvieron muy buenos resultados en colocación, gracias al compromiso de todo el equipo de trabajo, lo cual se indica a continuación.

SOCIAL	5	217 865 000,00
VEHICULO	5	66 145 000,00
FINANCIERA	76	429 796 949,00
	86	**713 806 949,00**
FINANCIERA	3	29 778 713,00
	3	**29 778 713,00**
	89	**743 585 662,00**

Cambios en el entorno

El mercado financiero es muy cambiante y a nivel nacional se dieron algunos eventos en el año 2024 como el cierre de Coopeservidores lo que, si bien es cierto vino a fortalecer el Banco con la adquisición de parte de la cartera de crédito e inversiones, pero también se creó en la población incertidumbre y desconfianza en el tema de inversiones principalmente.

Durante este periodo el Banco se ha ido adaptando a las necesidades de nuestros clientes y a los cambios del entorno, ajustando los productos y servicios con el propósito de mantenerse en el mercado como una institución sólida y preferida por los costarricenses, se han realizado ajustes en los productos actuales y se han fortalecido nuestros sistemas tecnológicos lo cual se ha visto en mejoras en la estabilidad en la plataforma tecnológica.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En la evaluación de riesgo operativo y control interno para el año 2023, la Oficina obtuvo una calificación Excelente.

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación
1,89%	Excelente	0%	Excelente

En el año 2024 se obtuvo una calificación final de "Bueno", por lo que se desarrollaron planes de acción para subsanar las inconsistencias reportadas y se establecieron controles más estrictos, así como autoevaluaciones periódicas.

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 Cinco Esquinas Tibás	División Regional Central Oeste	BPT Moravia	12,08 %	Regular	4,76 %	Excelente	8,42 %	Bueno

En el año 2025 se realizaron dos evaluaciones de soporte con muy buenos resultados, de las pocas inconsistencias encontradas se estableció un plan de acción para subsanarlas, además se involucró a todo el personal para que conocieran los errores frecuentes.

También se realizó una distribución entre todos los funcionarios de las medidas de riesgo operativo y control interno y se establecieron controles cruzados.

Acciones sobre el Control Interno

Las principales acciones realizadas sobre el control interno son:

Comunicación al personal de todos los asuntos importantes por medio de reuniones periódicas, remisión de correos y por medio de mensajes internos por medio del TEAMS.

Repaso con el personal del código de ética, reglamento interno de trabajo, manual de normas y atención de servicio al cliente entre otros.

Comunicación al personal de los cambios en los procedimientos internos y capacitación de la guía de control interno.

Principales Logros

Entre los principales logros están:

Consolidar un equipo de trabajo comprometido y capacitado para poder brindar a nuestros clientes los diferentes productos y servicios.

Capacitar al personal de la oficina en análisis de crédito de consumo, se logró en un 80% de los plataformistas.

Alinear al personal para poder cumplir las metas establecidas por la institución.

Asignación de metas individuales y rendición de cuentas.

Proyectos más relevantes

Consolidar a la oficina como una entidad financiera que ofrece opciones de financiamiento y los diferentes productos de captación a los habitantes de Tibás, durante mi gestión visitamos varias empresas privadas de la zona y en este año nos enfocamos en visitar los comercios que se encuentran en los alrededores de la oficina, con el propósito de llegar a esas pequeñas empresas con potencial.

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.

Sugerencias

Debido al cierre de la Oficina de Cinco Esquinas y a los comentarios de los clientes que nos visitan, es necesario que el Banco tenga presencia en el Cantón con un horario diurno, para que la población de personas adultas y adultas mayoras puedan continuar accesando a los servicios del Banco.

Observaciones

No hay observaciones

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

Durante mi gestión como jefe de la agencia no hay disposiciones giradas por la Contraloría General de la República, por lo que no tenemos pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante mi gestión no se han recibido requerimientos por parte de ningún órgano de control externo, por lo que no hay pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Las recomendaciones de Auditoría se han atendido oportunamente.

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.