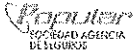




CONSTRUIMOS  
BIENESTAR



## BPT Pavas

22 marzo 2018  
BPTP-464-2018

Lic. Karla Miranda Perez, **Jefe División**  
**División Regional Metropolitana**

MBA. Graciela Vargas Castillo, **Directora**  
**Dirección de Capital Humano**

MBA. Sergio Rojas Rodriguez, **Gerente**  
**BPT Puriscal**

Estimadas señoras y Señor

De conformidad con el oficio DIRCH-0308-2018 con fecha de emisión el 14 de marzo del presente año, emitida por la Dirección de Capital Humano y en cumplimiento del orden jurídico, se presenta para su conocimiento, el informe de los aspectos de mayor relevancia durante la gestión realizada como gerente a.i. del BPT Pavas, en el periodo comprendido entre diciembre del 2014 al 31 de marzo del 2018.

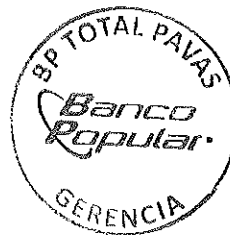
El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005 CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de junio del 2005 publicada en la Gaceta No. 131 del 7 de Julio del 2005 así como de acuerdo a lo dispuesto por la Contraloría General de la República en las "Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de gestión", según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, publicada en la Gaceta No. 131 del 7 de julio de 2005, la normativa, la cual es de carácter obligatorio, misma que forma parte integral de esta.

Seguidamente les presento el informe ejecutivo, con los resultados del BPT Pavas y las agencias actuales adscritas.

Cordialmente,

**Lic. Johan Chavarria Chacón, Gerente**  
**BPT Pavas**

cc. Archivo



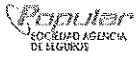
**"INFORMACION DE USO INTERNO.**

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente".





CONSTRUIMOS  
BIENESTAR



## Presentación

A continuación, el detalle de mi labor como Gerente del BPT Pavas, con el objetivo de atender lo dispuesto en la directriz de la Contraloría General de la República, en lo referente a la presentación del informe final de gestión, publicada en la Gaceta No. 131 del 7 de julio del 2005.

Se exponen los diferentes ítems que serán analizados en este informe:

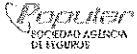
1. Labor Sustantiva Institucional del BPT Pavas
2. Resultados de la gestión de Negocios:
  - 2.1 Colocación de créditos y Saldo de la Cartera Financiera
  - 2.2 Colocación de créditos y Saldo de la Cartera Social
  - 2.3 Venta de Bienes Adjudicados
  - 2.4 Calidad de la cartera
  - 2.5 Colocación de Tarjetas de crédito
  - 2.6 Captación de ahorro a Plazo
  - 2.7 Captación de Ahorros Programados y planes naranjas
  - 2.8 Aperturas de cuentas naranjas
3. Cambios realizados en el entorno:
  - 3.1 Rotación de Oficinas del conglomerado BPT Pavas
  - 3.2 Proceso Core System
  - 3.3 Modelo de atención de servicio al cliente
4. Resultados de la auto evaluación del sistema de control interno y riesgo operativo
5. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiese girado la Contraloría General de la República.
6. Estado Actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiese girado algún otro órgano de control externo, según la administración propia de cada administración.
7. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiese formulado la respectiva Auditoría Interna.

### "INFORMACION DE USO INTERNO.

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente".



CONSTRUIMOS  
BIENESTAR



El periodo que abarca la gestión realizada comprende desde el mes de diciembre 2014 hasta marzo del 2018. Dentro de mi gestión estuvieron adscritas a esta dependencia cinco oficinas, sean estas:

Agencia de Alajuelita, 2014 (diciembre) – 2015 -2016

Agencia de Hatillo, 2014 (diciembre) – 2015 – 2016

Agencia de Uruca 2014 (diciembre) - 2015 – 2016 – 2017- 2018 (de enero a marzo)

Agencia de Escazú 2014 (diciembre) - 2015 – 2016 – 2017- 2018 (de enero a marzo)

Agencia de Multiplaza Escazú 2017 – 2018 (de enero a marzo)

En cuanto a los resultados de gestión de negocios y para lograr una mejor comprensión de los datos, los mismos serán expuestos por conglomerado, conformado por el BPT y Adscritas. Cada ítem será acompañado de un breve resumen con los aspectos más relevantes.

## 1. Labor Sustantiva Institucional del BPT Pavas

Como parte de la labor sustantiva de este BPT, se proyectó realizar una comunicación continua con las oficinas adscritas utilizando los diferentes mecanismos que el banco tiene a nuestra disposición.

Conforme al proceso de planificación y seguimiento de las oficinas, se programaron reuniones periódicas con el afán de mantener uniformidad en la aplicación de los planes comerciales y de promoción de productos y servicios que el banco ofrece, así como temas administrativos. Esta comunicación se realiza principalmente por medio de los jefes de agencia a través de reuniones presenciales, canales virtuales. También se realizaron visitas periódicas a las diferentes oficinas para dar seguimiento puntual de la oficina.

## 2. Resultados de la gestión de Negocios:

A continuación, se describen los resultados de la gestión de negocios, tomando en consideración los principales productos tales como crédito, bienes adjudicados, tarjetas, ahorro a plazo, captación a la vista y gestión de convenios.

### 2.1 Colocación de créditos y Saldo de la Cartera Financiera

La cartera financiera al cierre del 2014 presenta un saldo del conglomerado de 38.365 millones de colones, para el 2015 cerró con un saldo del conglomerado de 49.304 millones de colones, para el 2016 cerró con un saldo del conglomerado de 52.365 millones de colones y para el 2017 cerró con un saldo del conglomerado de 45.130 millones de colones.

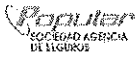
En el transcurso de estos años se realizaron cambios en algunas de las agencias adscritas y pasando de 5 a 4 oficinas administradas.

#### “INFORMACION DE USO INTERNO.

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente”.



CONSTRUIMOS  
BIENESTAR



OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2014
AG ESCAZÚ	1.422	6.741
AG HATILLO	709	6.607
AG LA URUCA	908	5.714
BPT PAVAS	2.787	19.303
<b>Total</b>	<b>5.826</b>	<b>38.365</b>

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2015
AG ALAJUELITA	1.087	6.273
AG ESCAZÚ	466	7.207
AG HATILLO	1.160	7.767
AG LA URUCA	1.395	7.109
BPT PAVAS	1.645	20.948
<b>Total</b>	<b>5.753</b>	<b>49.304</b>

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2016
AG ALAJUELITA	1.390	7.583
AG ESCAZÚ	107	7.337
AG HATILLO	93	7.801
AG LA URUCA	552	7.614
BPT PAVAS	1.079	22.027
<b>Total</b>	<b>3.221</b>	<b>52.362</b>

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2017
AG MULTIPLAZA ESCAZU	807	6.645
AG ESCAZÚ	174	7.512
AG LA URUCA	431	8.045
BPT PAVAS	866	22.928
<b>Total</b>	<b>2.278</b>	<b>45.130</b>

## 2.2 Colocación de créditos y Saldo de la Cartera Social

La cartera social al cierre del 2014 presenta un saldo del conglomerado de 14.027 millones de colones, para el 2015 cerró con un saldo del conglomerado de 16.365 millones de colones, para el 2016 cerró con un saldo del conglomerado de 19.601 millones de colones y para el 2017 cerró con un saldo del conglomerado de 19.838 millones de colones.

En el transcurso de estos años se realizaron cambios en algunas de las agencias adscritas y pasando de 5 a 4 oficinas administradas.

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2014
AG ESCAZÚ	77	1.657
AG HATILLO	50	2.371
AG LA URUCA	113	3.127
BPT PAVAS	100	6.872
<b>Total</b>	<b>340</b>	<b>14.027</b>

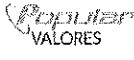
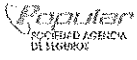
OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2015
AG ALAJUELITA	284	1.626
AG ESCAZÚ	191	1.848
AG HATILLO	(75)	2.296
AG LA URUCA	31	3.158
BPT PAVAS	566	7.437
<b>Total</b>	<b>997</b>	<b>16.365</b>

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2016
AG ALAJUELITA	659	2.285
AG ESCAZÚ	666	2.514
AG HATILLO	374	2.670
AG LA URUCA	418	3.576
BPT PAVAS	1.119	8.556
<b>Total</b>	<b>3.236</b>	<b>19.601</b>

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2017
AG MULTIPLAZA ESCAZU	811	2.250
AG ESCAZÚ	464	2.978
AG LA URUCA	348	3.924
BPT PAVAS	2.130	10.686
<b>Total</b>	<b>3.753</b>	<b>19.838</b>

### "INFORMACION DE USO INTERNO.

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente".



### 2.3 Venta de Bienes Adjudicados

En cuanto a la cartera de venta de bienes adjudicados, el siguiente cuadro muestra el cumplimiento porcentual de la meta para el año 2017, que de manera consolidada se obtiene una nota del 161,75%, en donde el aporte individual de cada oficina sobrepasa el 100% de cumplimiento.

BIENES ADJUDICADOS	
OFICINA_NOMBRE	2017
AG ESCAZÚ	270%
BPT PAVAS	123%
AG LA URUCA	102%
AG MULTIPLAZA ESCAZU	152%
<b>Total</b>	<b>161,75%</b>

### 2.4 Calidad de la cartera

En relación a la morosidad mayor a 90 días, el cumplimiento del conglomerado BPT Pavas para el año 2017 fue del 100%, lo cual representa un resultado positivo para todas las oficinas del conglomerado.

MORA	
OFICINA_NOMBRE	2017
AG ESCAZÚ	100%
BPT PAVAS	100%
AG LA URUCA	100%
AG MULTIPLAZA ESCAZU	100%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

### 2.5 Colocación de Tarjetas de crédito

En relación a la colocación de tarjetas de crédito, el cumplimiento del conglomerado BPT Pavas para el año 2017 fue del 79,50%, este porcentaje representa un total de 532 plásticos nuevos para este periodo.

VISA	
OFICINA_NOMBRE	2017
AG ESCAZÚ	89%
BPT PAVAS	76%
AG LA URUCA	76%
AG MULTIPLAZA ESCAZU	77%
<b>Total</b>	<b>79,50%</b>

#### "INFORMACION DE USO INTERNO.

La información contenida en este documento es de Uso interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente".



CONSTRUIMOS  
BIENESTAR

Popular  
SOCIEDAD ASESORA  
DE SEGUROS

Popular  
VALORES

Popular  
PENSIONES

Popular  
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco  
Popular

## 2.6 Captación de ahorro a Plazo

En relación a la captación de ahorro a plazo, el cumplimiento del conglomerado BPT Pavas para el año 2017 fue del 169,75%, este porcentaje representa un total de 4.434 millones de colones nuevos para este periodo.

Ahorro a Plazo	
OFICINA_NOMBRE	2017
AG ESCAZÚ	182%
BPT PAVAS	120%
AG LA URUCA	205%
AG MULTIPLAZA ESCAZU	172%
<b>Total</b>	<b>169,75%</b>

## 2.7 Captación de Planes naranjas

En relación a la captación de Planes Naranjas, el cumplimiento del conglomerado BPT Pavas para el año 2017 fue del 100,00%, este porcentaje representa un total de 275 millones de colones nuevos para este periodo.

Ahorro en Planes Naranjas	
OFICINA_NOMBRE	2017
AG ESCAZÚ	119%
BPT PAVAS	112%
AG LA URUCA	67%
AG MULTIPLAZA ESCAZU	102%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

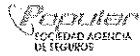
## 2.8 Aperturas de Cuenta Naranjas

En relación a la apertura de Cuentas Naranjas, el cumplimiento del conglomerado BPT Pavas para el año 2017 fue del 122,50%, este porcentaje representa un total de 2.729 aperturas para este periodo.

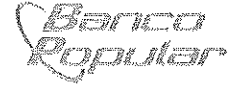
Apertura de Cuentas Naranjas	
OFICINA_NOMBRE	2017
AG ESCAZÚ	109%
BPT PAVAS	114%
AG LA URUCA	164%
AG MULTIPLAZA ESCAZU	103%
<b>Total</b>	<b>122,50%</b>

### “INFORMACION DE USO INTERNO.

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente”.



CONSTRUIMOS BIENESTAR



### 3. Cambios realizados en el entorno

#### 3.1 Rotación de Oficinas del conglomerado BPT Pavas

En el proceso de administración de este BPT se realizó rotación de agencias adscritas, se inicia con las oficinas de Alajuelita, Agencia Hatillo, Agencia Uruca, Agencia Escazú y Agencia de San Sebastian hasta el 2014, para el 2015 se traslada la agencia San Sebastian a la nueva agencia Expresso y se excluye de este BPT, quedando en administración las oficinas de Alajuelita, Agencia Hatillo, Agencia Uruca, Agencia Escazú, y para el 2017 se trasladan las oficinas Agencia de Alajuelita y Agencia de Hatillo al BPT Paseo Colón, y se añade al BPT Pavas la agencia Multiplaza Escazú, quedando de esta fecha a la actualidad las oficinas de Agencia Uruca, Agencia Escazú, Agencia Multiplaza Escazú y el BPT Pavas como parte del conglomerado.

#### 3.2 Proceso Core System

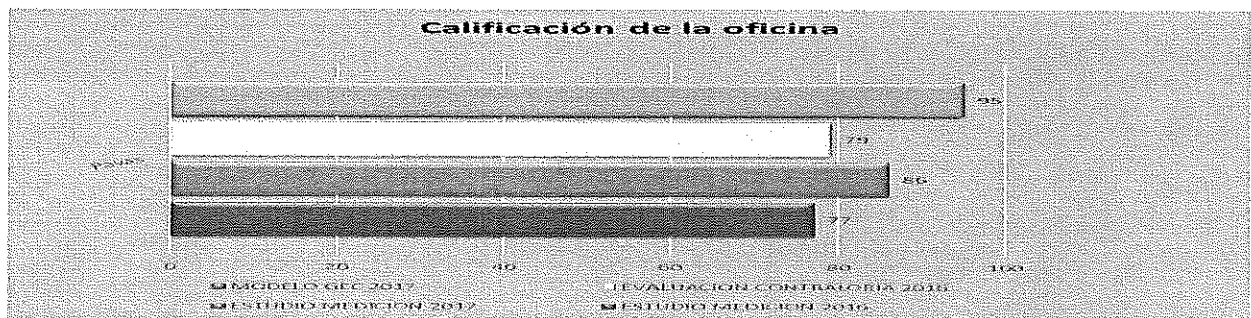
En virtud de los cambios del entorno financiero del país, se inició un proceso de transformación tecnológica, en la cual las oficinas que representaba este BP total, acatamos los lineamientos de la Gerencia General Corporativa, con la finalidad de facilitar la puesta en marcha de este proyecto.

#### 3.3. Modelo de atención de servicio al cliente

En virtud de los cambios del entorno financiero y de competitividad del mercado, se inició un proceso de transformación para el 2017, en la cual las oficinas que representa este BP total, acatamos los lineamientos de la Gerencia General Corporativa y de la División de Servicio al Cliente, con la finalidad de facilitar la puesta en marcha de este proyecto, el cual al día de hoy funciona en las cuatro oficinas, mejorando la calificación de la oficina de Pavas y adscritas en la percepción de servicio que brindamos.

Adjunto la presentación de resultados con los diferentes estudios de satisfacción de clientes, comparando los estudios 2016 y los efectuados a finales del 2017, luego de la implementación del Modelo GEC. Para la Oficina BPT Pavas

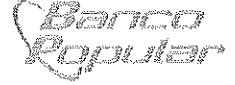
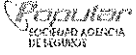
Se visualiza en la presentación una mejora en el indicador de efectividad.



**“INFORMACION DE USO INTERNO.**

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente”.





#### 4. Resultados de la auto evaluación del sistema de Control Interno y Riesgo Operativo

En el cuadro adjunto se detallan los resultados de la Autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo para las oficinas que conforman el Conglomerado BPT Pavas, para el 2017.

Riesgo Operativo y CI		
OFICINA_NOMBRE	Riesgo	CI
AG ESCAZÚ	5%	4%
BPT PAVAS	9%	8%
AG LA URUCA	2%	7%
AG MULTIPLAZA ESCAZU	3%	2%

#### 5. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiese girado la Contraloria General de la Republica.

No existen directrices emitidas por la Contraloria General de la Republica para esta Gerencia.


#### 6. Estado Actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiese girado algún otro órgano de control externo, según la administración propia de cada administración.

No se emitieron disposiciones a esta Gerencia.

#### 7. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiese formulado la respectiva Auditoria Interna.

Las recomendaciones de la Auditoria Interna se han atendido de conformidad con los requerimientos establecidos y los plazos señalados, mismos que se pueden comprobar en el sistema de Atención de Acuerdos.

Atentamente,

  
Lic. Johan Chavarria Chacón

#### "INFORMACION DE USO INTERNO.

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente".