

30 marzo, 2018
BPTPUR -0391- 2018

Licda. Karla Miranda Pérez, **Jefe**
División Regional Metropolitana

M.B.A. Graciela Vargas Castillo, **Directora**
Dirección Capital Humano

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



Estimados señores:

De conformidad con los procedimientos establecidos para la Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión, así como las circulares relacionadas suscritas por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, adjunto Informe de Gestión correspondiente al período comprendido entre el 24 de noviembre del 2015 y el 31 de marzo del 2018.

El presente informe se emite en amparo a la Directriz No. 1-2005 CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de junio del 2005, publicada en La Gaceta No.131 del 07 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, publicado en La Gaceta No.131 del 07 de julio del 2005, la normativa la cual es de carácter obligatoria, misma que forma parte integral de ésta.

Seguidamente les presento el informe ejecutivo, con los resultados del BPT Puriscal y sus Agencias Adscritas.

Cordialmente

MBA Sergio Luis Rojas Rodríguez,
Gerente BPT Puriscal.

"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".



A. Presentación:

Este informe se elabora 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 N° 131 del 7 de julio del 2005.

El periodo que abarca la gestión como Gerente del BP Total de Puriscal es del 24 de noviembre del 2015 hasta el 31 de marzo del 2018, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos en conjunto con las oficinas adscritas a este centro de negocios. El presente informe hace referencia a los siguientes aspectos:

1. Referencia sobre la labor sustantiva en BP Total Puriscal.
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 Ahorro a Plazo.
 - 2.7 Captación Ahorros Programados y Planes Naranja.
 - 2.8 Apertura de Cuentas Naranja
3. Cambios realizados durante la gestión.
 - 3.1 Cambios internos en el BPT Puriscal.
 - 3.2 Asignación de nuevas Agencias Adscritas.
 - 3.3 Modelo de Atención de Servicio al Cliente.
4. Resultado de la Autoevaluación del sistema de Control Interno.
5. Principales logros alcanzados durante la gestión
6. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiese girado la Contraloría General de la República.
7. 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.
8. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiese formulado la respectiva Auditoría Interna.

Se remite este informe a la Dirección de Desarrollo Humano, a la División Regional y al Lic. Johan Chavarría Chacón quien será el nuevo Gerente del BPT Puriscal.

Cabe destacar que se deberá respetar el deber de confidencialidad sobre aquellos documentos, asuntos, hechos o información que posean este carácter por disposición constitucional o legal.

“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”.



El objetivo del presente informe, es brindar un panorama general de la gestión realizada por mi persona durante estos últimos dos años y cuatro meses, en los que ejercí en el puesto de Gerente de esta Oficina, así como también brindar información relevante que sirva de consulta.

B. Resultados de la gestión:

1. Referencia sobre la labor sustantiva en el BP Total Puriscal.

Al momento de mi llegada a este BP Total en noviembre del 2015, encontré varias situaciones que se deberían corregir y subsanar con urgencia, la mayoría de orden administrativo, de ambiente laboral, de responsabilidades individuales por puesto; pero otra situación preocupante eran los bajos resultados que arrastraba esta Oficina durante los últimos años, los cuales no eran suficientes para el cumplimiento de las metas asignadas. De hecho en ese momento, y debido a muchas circunstancias sucedidas durante los últimos periodos, dicha Oficina se encontraba “intervenida” (por decirlo de alguna forma) desde hacía algunos meses antes de mi llegada (a solicitud don Víctor Rodríguez Bogantes, Director de Banca de Personas), por la Licda. Gaudy Serrano Morales, Gerente BPT Paseo Colón, quien, estaba efectuando una revisión de la oficina y su respectiva valoración, identificando aspectos que le afectaban en sus resultados y ya en ese momento efectuando algunos cambios internos; por lo tanto se podía apreciar que este BP Total presentaba muchas oportunidades de mejora por realizar.

Al momento de recibir esa Oficina en noviembre 2015, la Licda. Karla Miranda (Jefe División Regional), me indica que dicha Oficina no ha logrado el cumplimiento de las Metas Financieras asignadas durante los últimos años y por lo tanto sus funcionarios no habían logrado obtener el reconocimiento económico BDP (Balance Desarrollo Personal); en ese mismo momento me solicita elaborar un Plan de Acción para recuperar y mejorar los resultados financieros de dicha Oficina tomando en cuenta aspectos como: Análisis de resultados de crédito (colocación, cancelaciones, inventarios, bases datos, tarjeta VISA), Seguimiento y control de metas individuales de los funcionarios, estructura de negocios, etc.

Para inicios del mes de diciembre 2015, Según reunión sostenida con el señor Arnulfo Oconitrillo encargado de la última evaluación de Control Interno y Riesgo Operativo 2015, me informa que el BPT Puriscal obtuvo un resultado pésimo y además me dice que eran reincidentes durante los últimos dos años, en muchas de las deficiencias encontradas, sobre todo en crédito.

De acuerdo a la visita del Lic. Alfonso Barboza Psicólogo de Recursos Humanos, me presenta el resultado de la evaluación del ambiente laboral del BPT Puriscal 2015, el cual era deficiente al igual que las evaluaciones de los últimos años y que por lo tanto era muy importante efectuar acciones para corregir esta situación.

En estas condiciones, inicié labores en el BPT Puriscal, con la intención de poder cambiar los resultados y la no muy buena historia que arrastraba esta Oficina durante varios años atrás.

Para inicios del año 2016 dicho BP Total no tenía Agencias adscritas, para julio de ese mismo año se inaugura la Agencia Ciudad Colón la cual es asignada al BPT Puriscal y a partir de enero

“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”.



2017 se le asignan también las Agencias de Lindora y Santa Ana, o sea a partir del 2017 Puriscal cuenta con tres Agencias adscritas.

Como parte fundamental de la labor sustantiva del BP Total Puriscal y sus Agencias adscritas, se realizaron varias actividades de elaboración y ejecución de estrategias tendientes a alcanzar los resultados de metas establecidas a partir del año 2016. La ejecución de dichas prácticas estratégicas incluyó a todo el grupo de oficinas, de forma tal que alineando las acciones en el grupo de trabajo se lograra un resultado integral del 100%.

Al respecto, se programaron reuniones periódicas con el afán de mantener uniformidad en la aplicación de los planes comerciales y de promoción de productos y servicios, por medio del seguimiento sistemático del cumplimiento de las Metas Crucialmente Importantes (MCI) asignadas a cada centro de negocio.

Este proceso de comunicación parte de una coordinación directa con las Jefes de las Agencias adscritas, así como los coordinadores de área del BPT Puriscal y en ambos casos con los colaboradores que se desempeñan en cada unidad de negocio.

Esas Agencias adscritas mencionadas en párrafos anteriores son Ciudad Colón, Santa Ana y Lindora cada una con su jefatura directa asignada.

2. Resultados de la Gestión de Negocios.

A continuación, se describen los resultados de la gestión de negocios, tomando en cuenta los principales productos tales como: crédito, bienes adjudicados, Tarjetas Visa, Ahorro a Plazo, Ahorro a la Vista.

3.1 Colocación de créditos y Saldo de la Cartera Financiera:

Al momento de recibir la Oficina, la cartera financiera del BPT Puriscal al cierre de octubre 2015 presentaba un saldo de: 8.275 millones de colones y ya al cierre del 2015 dicho saldo fue de: 8.650 millones de colones. Al cierre del año 2016 el saldo fue de: 10.142 millones de colones y al cierre del año 2017 dicho saldo fue de: 11.092 millones de colones.

OFICINA NOMBRE	SALDO OCT-2015	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC-2015
BPT PURISCAL	8.275	375	8.650
total	8.275	375	8.650

“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”.



OFICINA NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC-2016
BPT PURISCAL	1.495	10.142
AGENCIA CIUDAD COLON	743	743
total	2.238	10.885

OFICINA NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC-2017
BPT PURISCAL	950	11.092
AGENCIA CIUDAD COLON	1.511	2.255
AGENCIA SANTA ANA	583	9.766
AGENCIA LINDORA	1.362	2.441
total	4.406	25.554

3.2 Colocación de créditos y Saldo de la Cartera Social:

Al momento de recibir la Oficina, la cartera Social del BPT Puriscal al cierre de octubre 2015 presentaba un saldo de: 2.793 millones de colones y ya al cierre del 2015 dicho saldo fue de: 3.020 millones de colones. Al cierre del año 2016 el saldo fue de: 3.717 millones de colones y al cierre del año 2017 dicho saldo fue de: 4.548 millones de colones.

OFICINA NOMBRE	SALDO OCT-2015	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC-2015
BPT PURISCAL	2.793	227	3.020
total	2.793	227	3.020

OFICINA NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC-2016
BPT PURISCAL	686	3.717
AGENCIA CIUDAD COLON	430	430
total	1.116	4.147

“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”.



OFICINA NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC-2017
BPT PURISCAL	831	4.548
AGENCIA CIUDAD COLON	783	1.213
AGENCIA SANTA ANA	832	9.158
AGENCIA LINDORA	597	1.239
total	3.043	16.158

3.3 Venta de Bienes Adjudicados:

En cuanto al cumplimiento de la meta asignada de Bienes Adjudicados, el siguiente cuadro muestra el resultado para el año 2017, de manera consolidada se obtiene un 72% de cumplimiento.

BIENES ADJUDICADOS	
OFICINA NOMBRE	2017
BPT PURISCAL	38,00%
AGENCIA CIUDAD COLON	126,00%
AGENCIA SANTA ANA	106,00%
AGENCIA LINDORA	102,00%

3.4 Calidad de la Cartera:

En relación con la morosidad mayor a 90 días, el cumplimiento del BPT Puriscal para el año 2017 fue de un 100%, adicionalmente se realizó un esfuerzo muy grande para recuperar el resultado de las Agencias, sobre todo el caso de Santa Ana que presentó durante todo el año saldos muy elevados, pero no se logró alcanzar el 100% de cumplimiento:

“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”.



MOROSIDAD	
OFICINA NOMBRE	2017
BPT PURISCAL	100,00%
AGENCIA CIUDAD COLON	90,00%
AGENCIA SANTA ANA	65,00%
AGENCIA LINDORA	88,00%

3.5 Colocación de Tarjetas de Crédito:

Con respecto a la colocación de Tarjetas de Crédito, el cumplimiento del BPT Puriscal para el año 2017 fue del 64%, y las Agencias Adscritas un porcentaje bastante importante, lo cual representa un total de 339 plásticos para este período.

TARJETAS VISA	
OFICINA NOMBRE	2017
BPT PURISCAL	64,00%
AGENCIA CIUDAD COLON	183,00%
AGENCIA SANTA ANA	63,00%
AGENCIA LINDORA	100,00%

3.6 Captación de Ahorro a Plazo:

En cuanto a la captación de ahorro a plazo, el cumplimiento del conglomerado BPT Puriscal para el año 2017 fue muy superior al 100 %, este porcentaje representa un total de 2.068 millones de colones nuevos para este período.

AHORRO A PLAZO	
OFICINA NOMBRE	2017
BPT PURISCAL	135,00%
AGENCIA CIUDAD COLON	235,00%
AGENCIA SANTA ANA	115,00%
AGENCIA LINDORA	103,00%

“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”.



3.7 Captación de Planes Naranja:

En relación con la captación de Planes Naranja del conglomerado BPT Puriscal para el año 2017 fue muy superior al 100 %, este porcentaje representa un total de 393 millones de colones nuevos para este período.

PLANES NARANJA	
OFICINA NOMBRE	2017
BPT PURISCAL	277,00%
AGENCIA CIUDAD COLON	163,00%
AGENCIA SANTA ANA	213,00%
AGENCIA LINDORA	100,00%

3.8 Apertura de Cuentas Naranja:

En relación con la apertura de Cuentas Naranja, el cumplimiento del conglomerado BPT Puriscal para el año 2017 fue muy superior al 100 %, este porcentaje representa un total de 2.602 aperturas de cuentas nuevas para este período.

CUENTAS NARANJA	
OFICINA NOMBRE	2017
BPT PURISCAL	153,00%
AGENCIA CIUDAD COLON	120,00%
AGENCIA SANTA ANA	132,00%
AGENCIA LINDORA	105,00%

3. Cambios realizados durante la gestión.

3.1 Cambios internos en el BPT Puriscal:

Desde mi llegada a esta Oficina en noviembre 2015, a raíz de las muchas deficiencias y debilidades observadas; y además, como continuidad a los cambios realizados y a las sugerencias y recomendaciones de la Licda. Gaudy Serrano, inicié con la tarea de coordinar capacitaciones a todo el personal de acuerdo a sus categorías de puesto: los analistas de crédito hipotecario (Cat. 17) se les brindo una semana de capacitación a cada uno en el BPT Paseo Colón en donde conocieron las funciones básicas y responsabilidad que tenían en su puesto, ya que no las estaban realizando.

"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".



Para los Plataformistas (Cat. 14) se inició con un plan de capacitaciones (a lo largo de año y medio) debido a que desconocían funciones básicas de su puesto como, por ejemplo: arreglos de pago, crédito fiduciario, tarjeta VISA, Cuentas Corrientes, vinculación de clientes, etc. Se capacitó a una funcionaria en las labores de Tesorería, debido a que dicha Oficina no contaba con un funcionario sustituto para vacaciones, permisos, incapacidades y capacitaciones de la funcionaria titular, lo cual era una gran debilidad. Se capacitó a dos funcionarios en cuanto al tema de Cajeros Automáticos, debido a que en esta Oficina solamente existía una funcionaria (titular) y esto significa un riesgo, pero actualmente se cuenta con un titular y dos suplentes. Adicionalmente, se brindó capacitación sobre Ley #8204, Cobro, Arreglos de pago y Refinanciamientos, tarjeta VISA, Venta de Bienes Adjudicados y gestión de ventas de principales líneas de Crédito a todos los funcionarios del área de crédito y supervisora de Plataforma.

Otro aspecto muy importante fue la asignación de metas individuales a cada miembro del equipo BPT Puriscal, así como también el seguimiento diario, semanal y mensual de los resultados y su debida inclusión en el link institucional destinado para tal fin. También el rendimiento de cuentas semanal de su avance en el cumplimiento de metas; todo esto debido a que según me manifiesta en Gerente anterior, en este BP Total, nunca antes de les había asignado metas individuales a sus funcionarios.

3.2 Asignación de nuevas Agencias:

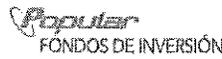
Al inicio de mi gestión con Gerente en el BPT Puriscal, no contábamos con Agencias Adscritas, para junio 2016, se abre la Agencia Ciudad Colón y la misma es asignada a nuestro BP Total. Para enero 2017, se realizan varios cambios a nivel nacional en cuanto a rotación de jefaturas, así como también de reasignación de Oficinas adscritas y a partir de ese momento se me asignan dos nuevas Agencias: Lindora y Santa Ana; así las cosas, el BPT Puriscal cuenta hoy con tres Agencias: Ciudad Colón, Santa Ana y Lindora.

3.3 Modelo de Atención de Servicio al Cliente:

De acuerdo a los cambios en el entorno financiero y de competitividad del mercado, a mediados del año 2017 se inició un proceso de transformación, mediante el cual acatamos los lineamientos de la Gerencia General Corporativa y la División de Servicio al Cliente, con la finalidad de facilitar la puesta en marcha del programa, el cual al día de hoy funciona de forma excelente en las cuatro oficina, mejorando la calificación del BPT Puriscal y sus Agencias Adscritas en la percepción de servicio al cliente. De acuerdo a comunicado, al finalizar el año 2017 las cuatro Oficinas obtuvieron un resultado en su evaluación de 100%, lo cual nos representa la totalidad de puntos en el BSC de la Oficina.

“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. Resultado de la Autoevaluación del sistema de Control Interno y Riesgo Operativo.

De acuerdo con los resultados de la evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno del año 2017, las cuatro Oficinas obtuvimos una nota inferior a 8%, lo cual nos coloca como Oficinas que cumplimos con la normativa vigente y además nos hace acreedores de la totalidad de los puntos asignados a esta meta en la evaluación del BSC 2017 de cada Oficina.

RIESGO OPERATIVO 2017		
OFICINA NOMBRE	RIESGO OPERATIVO	CI
BPT PURISCAL	7	6
AGENCIA CIUDAD COLON	3	2
AGENCIA SANTA ANA	5	4
AGENCIA LINDORA	4	3

5. Principales logros alcanzados durante la gestión

En cuanto a los principales logros alcanzados durante mi gestión, los cuales aportan un excelentes resultados y mejoramiento en la imagen, como conglomerado dentro de la División Regional Central Oeste, se pueden enumerar los siguientes:

5.1 Mejorar sustantivamente el resultado Clima Organizacional:

Se logra mejorar el deficiente resultado que mantenía en años anteriores el BPT Puriscal correspondiente a la evaluación de Ambiente Laboral, pues se pasó de un 61% en el 2015 a un 72% en el 2016; y para el año 2017 alcanzamos un 81%, lo cual significa que mejoramos dicho resultado en 20 puntos durante los últimos dos años.

“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”.



Detalle de Favorabilidad por BP Total y Ventanillas

Las BP Total Grecia y BP San Carlos incrementaron sus puntajes de Clima Organizacional, caso contrario, de BP Total Paseo Colón

BP Total	2013	2016	2016	2017	Dif
BP Total Alajuela	81	80	78	74	-4
BP Total Cañas	83	91	88	85	-1
BP Total Cartago	84	81	84	84	0
BP Total Catedral	72	80	79	83	4
BP Total Ciudad Neily	73	79	80	83	3
BP Total Multicentro Desamp	85	50	80	79	-1
BP Total Goicoechea	87	81	82	78	-3
BP Total Grecia	88	82	55	71	19
BP Total Guepiles	87	82	80	84	1
BP Total Heredia	83	75	85	81	-4
BP Total Liberia	77	85	80	87	7
BP Total Limón	70	65	72	72	0

BP Total	2013	2016	2016	2017	Dif
BP Total Moravia	85	77	82	88	1
BP Total Nicoya	83	82	78	88	10
BP Total Paseo Colón		88	84	80	-10
BP Total Pavas	70	81	84	77	-7
BP Total Pérez Zeledón	84	79	86	79	-7
BP Total Punarenas	80	87	83	85	0
BP Total Puriscal	77	81	72	81	9
BP Total San Carlos	70	65	72	81	11
BP Total San Pedro	81	89	85	81	3
BP Total San Ramón	78	78	87	88	1
BP Total Santa Cruz	80	87	77	75	-3
BP Total Turrialba	81	50	70	74	-3

Ventanilla	2016	2016	2017	Dif
Ventanilla Carit	87		80	
Ventanilla Guatuso	64	81	85	4
Ventanilla Jicaral	73	74	80	28
Ventanilla Nosara	70	85	83	-2

© 2018 KPMG PwC AB (Firm) 10287999

5.2 Mejorar resultado de evaluación Riesgo Operativo:

Se logra mejorar el deficiente resultado que mantenía este BP Total desde el año 2014, alcanzando un excelente resultado de un 5% para el año 2016 y un 7% para el año 2017. Y con esto, también alcanzar la nota requerida para obtener los puntos asignados a esta meta en la evaluación del Balance Score Card del BPT Puriscal para ambos años.

RIESGO OPERATIVO 2017		
OFICINA NOMBRE	RIESGO OPERATIVO	CI
BPT PURISCAL	7	6
AGENCIA CIUDAD COLON	3	2
AGENCIA SANTA ANA	5	4
AGENCIA LINDORA	4	3

“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”.



5.2 Lograr cumplimiento de metas Financieras del 2016 y 2017:

A través del gran esfuerzo realizado por los funcionarios del BPT Puriscal, se logra cambiar la historia que arrastraba esta Oficina, de no poder cumplir con las metas financieras asignadas y con ello, el no haber podido obtener el cumplimiento del BSC y con esto su reconocimiento económico correspondiente.

RESULTADOS AÑO 2015

Division Regional Central Oeste									
OFICINAS COMERCIALES	FINANCIARIA	PELIGROTC	PERSONAL	SOCIAL	AHORRO PLAZA	RAI	VISA	AMORRO PROGRAMARE	BENS ADJERAPADOS
AG ESCAZÚ									
AG BELÉN									
BPT HEREDIA		84%							
AG STO DOMINGO HEREDIA									
BPT PAVAS	73%		74%				84%		81%
BPT PURISCAL	97%		10%					210%	
AG HATILLO							82%		
AG MALL PASEO DE LAS FLORES			89%				89%		
AG MALL REAL CARIARI			86%						
AG SANTA ANA			86%						
AG LA URLICA									
AG PLAZA HEREDIA							82%		
AG SANTA BARBARA									
AG ALAJUELITA									
AG MULTIPLAZA ESCAZU									
BPT PASEO COLON									

RESULTADOS AÑO 2016

OFICINAS COMERCIALES	FINANCIARIA	PELIGROTC	PERSONAL	SOCIAL	AHORRO PLAZA	RAI	VISA	AMORRO PROGRAMARE	BENS ADJERAPADOS
AG LA URLICA	75%					85%	80%		86%
AG HATILLO	79%		84%				80%	83%	
BPT PAVAS				82%		82%	80%		
AG ESCAZÚ							80%		
AG MALL REAL CARIARI	85%			72%					75%
AG CIUDAD COLÓN		87%							
AG ALAJUELITA	80%	82%		88%			80%		
AG MALL PASEO DE LAS FLORES		89%		82%					76%
AG SANTA ANA			74%			74%			84%
BPT PURISCAL	12%	83%	13%	9%	131%	104%	78%	100%	111%
BPT HEREDIA									
BPT PASEO COLON									
AG BELÉN			76%						
AG STO DOMINGO HEREDIA				83%					76%
AG MULTIPLAZA ESCAZU				81%			100%		
AG LOS ANGELES						85%			
AG PLAZA HEREDIA									
AG SANTA BARBARA									
AG SAN FRANCISCO DE HEREDIA									
AG LINDORA									

RESULTADOS AÑO 2017

OFICINAS COMERCIALES	FINANCIARIA	PELIGROTC	PERSONAL	SOCIAL	AHORRO PLAZA	RAI	VISA	AMORRO PROGRAMARE	BENS ADJERAPADOS
BPT ALAJUELITA	77%		81%		83%				
AG MALL REAL CARIARI					75%				72%
AG ALAJUELITA OESTE		78%							
AG PLAZA HEREDIA		71%			71%	73%			
AG STO DOMINGO HEREDIA			89%	83%					
AG MALL PASEO DE LAS FLORES		85%							
AG ALAJUELITA ESTE									
AG SANTA ANA	81%								
AG LOS ANGELES	81%			77%					
AG CITY MALL			74%						
AG BELÉN			88%						
BPT HEREDIA				85%		89%			
AG LINDORA			88%						
AG SANTA BARBARA						75%			
BPT PURISCAL	97%	13%	10%	13%	131%	104%	78%	100%	111%
AG SAN FRANCISCO DE HEREDIA		81%				75%			
AG CIUDAD COLON		75%							

“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”.



Así las cosas, con la ayuda del equipo de trabajo durante los años 2016 y 2017 no solamente se alcanza el cumplimiento de las metas financieras asignadas, también el logro del reconocimiento económico correspondiente al BSC y BDP; sino que también, lograr posicionarse al BPT Puriscal en los primeros lugares del ranking de oficinas de la Región Central Oeste al cierre del año 2017.

6. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiese girado la Contraloría General de la República.

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para esta Gerencia.

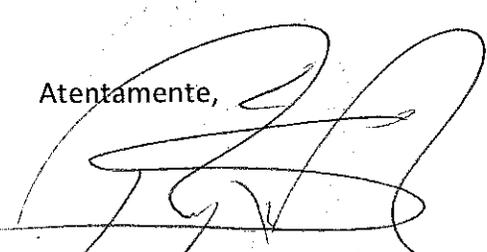
7. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiese girado algún otro órgano de control externo, según la administración propia de cada administración.

No se emitieron disposiciones o recomendaciones a esta Gerencia.

8. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiese formulado la respectiva Auditoría Interna.

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

Atentamente,


Lic. Sergio Luis Rojas Rodríguez, MBA.
Gerente BPT Puriscal

“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”.