



14 ENE. 2019  
 HORA: 10:00am  
 MIRLEN BRENES BONILLA  
 RECIBIDO

# BP TOTAL ALAJUELA

## Informe de Gestión

8 de enero del 2019  
BPTA-011-2018

Master

Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director

Dirección Regional Occidente

Delegado a: ORP  
 Atender  Informativo  Hablamos  
 Director: Carolina Vargas C.  
 Firma: *[Signature]*  
 Fecha: 14/01

De conformidad con el oficio DIRBP-1031-2018 con fecha de emisión el 18 de diciembre y comunicado el 20 del mismo mes, emitida por la Dirección Banca de Personas y en cumplimiento del orden jurídico, se presenta para su conocimiento, el informe de los aspectos de mayor relevancia durante la gestión.

El presente informe se emite, a lo dispuesto en la directriz No 8 emitida por la Contraloría general de la República en la GACETA N° 13 del julio 7 de 2005, establecido en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, hago entrega formal del informe final de gestión como Gerente del BPT de Alajuela.

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

Atentamente,

*[Signature]*  
 Lic. Juan Carlos Rodríguez Viquez, Gerente  
 BPT ALAJUELA



Cc: archivo

### INFORMACIÓN 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.

## Presentación

A continuación, se realiza el detalle de mi labor como Gerente del BPT Alajuela, con el objetivo de atender lo dispuesto en la Directriz General de la Republica, en lo referente a presentación del informe final, y los ítems que serán analizados en este informe:

### 1) Referencia sobre la labor sustantiva institucional del BPT Alajuela

El BPT Alajuela es una oficina suscrita actualmente a la Dirección Regional Norte, quién a la vez pertenece a la Subgerencia de Negocios, las cuales obedecen a la estructura organizacional del Banco Poputar y de Desarrollo Comunal. El BPT de Alajuela como parte de su estructura tiene la responsabilidad de las Oficinas o Agencias adscritas, de tres oficinas ubicadas en el cantón central de Alajuela. Las cuales serían: Agencia Alajuela Este, Agencia Alajuela Oeste y la Agencia City Mall, esta última ubicada en el City Mall.

El BPT de Alajuela es un área ejecutiva, le corresponde realizar los procedimientos correspondientes a los diferentes productos y servicios para cumplir con las estrategias que define el Plan de Negocios de la Banca de Personas, el cual busca materializar el mandato definido por la Asamblea de Trabajadores en las Pautas Institucionales, además busca alcanzar los objetivos estratégicos definidos en del Plan Estratégico Corporativo.

Para el logro de los objetivos se asignan metas por parte de la Banca de Personas en los diferentes productos y servicios, además de las funciones propias del negocio, se realizan actividades de orden administrativo que son fundamentales para cumplir con los procedimientos que establecen las políticas y reglamentos vigentes.

Como parte de esta labor sustantiva se realizó una comunicación continua con las oficinas adscritas utilizando los mecanismos con los que cuenta el Banco y que tiene a nuestra disposición.

Conforme a este proceso de estrategias, planificación y seguimiento de metas, se programaron reuniones periódicas, con el afán de poder mantener una uniformidad en la aplicación de los planes comerciales y de promoción de productos y servicios, que

---

#### 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 Poputar y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

ofrece nuestra Institución, temas administrativos, de personal y motivación.

Esta comunicación se realiza principalmente por medio de las jefaturas de las Agencias, a través de reuniones presenciales en la oficina de la Gerencia, así como en las diferentes agencias y a través de los canales virtuales, con que cuenta la Institución.

También se realizaron visitas a las diferentes oficinas para seguimiento de la gestión de las mismas, tratando temas de gestión y estrategias, y casos particulares de cada agencia sobre personal, o alguna estrategia en específico para reforzar algún indicador.

## **2) Resultados de la gestión de Negocios:**

Dentro de las acciones realizadas por parte de la Gerencia del BPT Alajuela, se presentan las siguientes funciones realizadas:

Captación de recursos financieros mediante productos y servicios como: Ahorro a Plazo, Cuentas Corrientes, Ahorro Voluntario, Ahorros Programados, Pensiones, Servicios Públicos.

Colocación y crecimiento de las carteras crediticias, de Créditos Personales, Vivienda, Desarrollo, Tarjetas de Créditos, Créditos con Fondos Especiales • Custodia y manejo de efectivo.

Manejo de la Contabilidad del CSF y de las Oficinas Periféricas.

Servicio de Cajeros Automáticos.

Promover la venta de los Bienes Adjudicados.

Servicio a los clientes empresariales

Aplicación de la guía de Control Interno.

Cumplimiento con la Ley 8204, actualizando todas las cuentas activas de los diferentes productos, que establezca Política Conozca a su Cliente y sus respectivas Alertas.

---

### **INFORMACIÓN 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 AGENCIA  
DE SEGUROS

Popular  
VALORES

Popular  
PENSIÓNES

Popular  
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco  
Popular

Administración del Recurso Humano del BP Total.

Aplicar la Evaluación del Desempeño del personal asignado al BP Total.

Aplicar los Planes de Tácticos que defina la Dirección Regional y la Banca de Personas.

Reuniones con la Junta de Crédito local, ordinarias y extraordinarias

Atender la demanda de solicitudes de las áreas de Soporte Administrativo.

A continuación, se describen los resultados de la gestión de negocios, tomando en consideración los principales productos sean crédito, bienes adjudicados, tarjetas captación a la vista, generación de convenios, etc.

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

Para la presentación de este informe, se están tomando los últimos 4 años del BPT Alajuela, así como los datos de las agencias que lo conforman.

La cartera financiera al cierre del 2015 presenta un saldo del conglomerado del BPT Alajuela de 43.599 millones, con un importante incremento en todas las agencias y BPT para un crecimiento de saldo de 4.919 millones.

El crecimiento de saldo para los años posteriores es de 4.324, 2141 y 655 millones, para el 2016, 2017 y 2018 respectivamente. El saldo de la cartera financiera para el 2018 es de 48.924 millones de manera conglomerada:

---

### INFORMACIÓN 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.

Teléfono: 2104-5975 Alajuela, Costa Rica



CONSTRUIMOS  
BIENESTAR

Popular  
SOCIEDAD AGENCIA  
DE SEGUROS

Popular  
VALORES

Popular  
PENSIONES

Popular  
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco  
Popular

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2015
AG ESTE	901	6 494
AG OESTE	652	6 908
AG CITY MALL	503	4 587
BPT ALAJUELA	2 863	25 610
<b>Total</b>	<b>4 919</b>	<b>43 599</b>

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2016
AG ESTE	993	7 501
AG OESTE	865	6 298
AG CITY MALL	838	5 279
BPT ALAJUELA	1 628	27 047
<b>Total</b>	<b>4 324</b>	<b>46 125</b>

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2017
AG ESTE	(9)	7 492
AG OESTE	(59)	6 240
AG CITY MALL	660	5 940
BPT ALAJUELA	1 549	28 597
<b>Total</b>	<b>2 141</b>	<b>48 269</b>

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2018
AG ESTE	(104)	7 388
AG OESTE	(459)	5 781
AG CITY MALL	772	6 711
BPT ALAJUELA	446	29 044
<b>Total</b>	<b>655</b>	<b>48 924</b>

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

La cartera Social al cierre del año 2015 tiene un saldo del conglomerado de 26.990 millones de colones, para un crecimiento de 438 millones.

Para los años 2016, 2017 y 2018, los crecimientos de la cartera son de 5.928, 4247 y 2134 respectivamente, consecuentemente para el año 2018 el saldo de esta cartera del conglomerado pasó a 49.279 millones de colones.

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2015
AG ESTE	344	1 998
AG OESTE	131	1 217
AG CITY MALL	55	1 992
BPT ALAJUELA	(92)	21 783
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>26 990</b>

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2016
AG ESTE	718	2 702
AG OESTE	808	2 023
AG CITY MALL	565	2 704
BPT ALAJUELA	3 837	25 792
<b>Total</b>	<b>5 928</b>	<b>33 221</b>

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2017
AG ESTE	681	3 384
AG OESTE	531	2 553
AG CITY MALL	810	3 515
BPT ALAJUELA	2 325	28 117
<b>Total</b>	<b>4 347</b>	<b>37 569</b>

OFICINA_NOMBRE	CRECIMIENTO	SALDO CARTERA DIC. 2018
AG ESTE	425	3 809
AG OESTE	493	3 047
AG CITY MALL	606	4 121
BPT ALAJUELA	610	38 302
<b>Total</b>	<b>2 134</b>	<b>49 279</b>

### INFORMACIÓN 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.

Teléfono: 2104-5975 Alajuela, Costa Rica



CONSTRUIMOS  
BIENESTAR



## 2.3 Venta de Bienes Adjudicados

En relación a la cartera de venta de bienes adjudicados, con información al 31 de diciembre del 2018. Se adjunta la siguiente información en la que se evidencia el cumplimiento porcentual por oficina, para un total de 14 casos en 355 millones de colones para el periodo.

BIENES ADJUDICADOS	
OFICINA_NOMBRE	2018
AG ESTE	100%
AG OESTE	100%
AG CITY MALL	100%
BPT ALAJUELA	87%

## 2.4 Calidad de la Cartera e índice de morosidad

Fec. Archivo	OficinaNombre	Crec. %Meta	% Al Dia	% Mora 1-30	% Mora 31-60	% Mora 61-90	% Mora 91-90	% M>90	FdeR	Crec. PerdReal	Crec. Mora90Mayor
2018-12-25	AG ALAJUELA ESTE	2,23%	79,34%	13,74%	2,09%	1,22%	3,32%	3,60%	8,35%	367 557 625,96	30 592 202,44
	AG ALAJUELA OESTE	1,90%	73,20%	17,81%	4,24%	1,33%	5,57%	3,43%	8,78%	272 560 498,34	43 783 235,85
	BPT ALAJUELA	1,44%	76,32%	15,59%	3,16%	1,62%	4,78%	3,30%	7,84%	2 350 162 317,42	61 012 524,77
	AG CITY MALL	14,79%	75,87%	16,71%	2,47%	1,16%	3,63%	3,79%	7,20%	264 898 133,95	48 474 906,85
<b>Total 2018-12-25</b>		<b>3,06%</b>	<b>76,34%</b>	<b>15,72%</b>	<b>3,05%</b>	<b>1,48%</b>	<b>4,54%</b>	<b>3,41%</b>	<b>7,92%</b>	<b>3 255 178 575,67</b>	<b>61 837 820,37</b>

### INFORMACIÓN 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.

Teléfono: 2104-5975 Alajuela, Costa Rica



CONSTRUIMOS  
BIENESTAR

Popular  
SOCIEDAD AGENCIA  
DE SEGUROS

Popular  
VALORES

Popular  
PENSIONES

Popular  
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco  
Popular

## 2.5 Colocación de Tarjetas de Crédito

En relación a la colocación de tarjetas de crédito, se presenta los resultados por oficina del conglomerado, lo que representa un total de 337 tarjetas nuevas colocadas al mes de diciembre 2018.

VISA	
OFICINA_NOMBRE	2018
AG ESTE	70%
AG OESTE	40%
AG CITY MALL	140%
BPT ALAJUELA	124%

## 2.6 Captación de Ahorro a Plazo

En relación a la Captación de Ahorro a Plazo, el cumplimiento del conglomerado del BPT Alajuela sobrepasó el 100% en todas las oficinas, con un incremento de captación de 3.758 millones de colones, al 30 de noviembre del 2018.

Ahorro a Plazo	
OFICINA_NOMBRE	2018
AG ESTE	1041%
AG OESTE	590%
AG CITY MALL	1860%
BPT ALAJUELA	152%

### INFORMACIÓN 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.

Teléfono: 2104-5975 Alajuela, Costa Rica



CONSTRUIMOS  
BIENESTAR

Popular  
SOCIEDAD AGENCIA  
DE SEGUROS

Popular  
VALORES

Popular  
PENSIONES

Popular  
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco  
Popular

## 2.7 Captación de Planes Naranja

En relación a la captación de Planes Naranja, el cumplimiento del conglomerado BPT Alajuela para el periodo que finaliza en el 2018, representa un total de 1580 millones captados bajo este producto de bajo costo, para un 72% de cumplimiento del conglomerado.

Ahorro en Planes Naranjas	
OFICINA_NOMBRE	2018
AG ESTE	59%
AG OESTE	48%
AG CITY MALL	97%
BPT ALAJUELA	83%

## 2.8 Aperturas de Cuenta Naranja

En relación a la apertura de las cuentas Naranjas, se muestra el cumplimiento de las oficinas del conglomerado BPT Alajuela para el periodo de diciembre 2018, lo cual representa la apertura de 1.936 cuentas naranja, en total.

Apertura de Cuentas Naranjas	
OFICINA_NOMBRE	2018
AG ESTE	52%
AG OESTE	23%
AG CITY MALL	104%
BPT ALAJUELA	70%

### INFORMACIÓN 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.

Teléfono: 2104-5975 Alajuela, Costa Rica

### 3. Cambios realizados en el entorno

#### 3.1 Cambios en el entorno administrativo y de orden jurídico

- a. Cambios en la estructura organizativa con la finalidad de descentralizar funciones para lograr una mayor eficiencia tanto en el área de negocios, bases de datos y crédito hipotecario.
- b. Cambios en la gestión de las diferentes unidades administrativas, esto es BPT Alajuela y Agencias adscritas, donde al BPT de Alajuela se le traslado la oficina que se ubicaba en el Barrio San Jose de Alajuela, y se apertura la Agencia City Mall, ubicándola en el reciente centro comercial, City Mall.
- c. Cambios en la estrategia de mercadeo de los productos y servicios, implementando la estrategia de venta proactiva a través de vendedores o ejecutivos con un enfoque diferenciado de servicio al cliente, tanto en el BPT como las agencias, trabajando de manera especial las Bases de Datos, entregadas por la Dirección Regional, y atendiendo las empresas privadas e instituciones públicas.
- d. El establecimiento de las normas por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), con los acuerdos SUGEF 1-05 para la calificación de deudores, SUGEF 4-05 Reglamento sobre grupos vinculados a la entidad, SUGEF 5-05 Reglamento sobre límites de crédito a personas individuales y grupos de interés económicos.
- e. La aplicación de la Ley de Control Interno, con la implementación de las guías de riesgo operativo para las diferentes unidades administrativas, las actualizaciones respectivas por parte del Área de soporte para hacer frente a las exigencias del sector bancario.
- f. La aplicación de 8204 sobre legitimación de capitales la cual le exige al Banco Conocer al Cliente, para evitar el ingreso de dinero de lavado.
- g. Para finales del año 2017 se inicia con la remodelación del BPT Alajuela, con los cambios correspondientes a la fachada principal, esto es el comienzo de una obra que se realizaría durante la casi todo el año 2018, y que tiene su punto de mayor importancia, cuando en el mes de julio se cierra el BPT Alajuela por cerca de 3 meses.

---

#### INFORMACIÓN 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.

La reapertura se realiza el 1ro de octubre para todos los clientes del cantón central. Los trabajos se continuaron en diferentes áreas del BPT hasta finales del cierre del periodo 2018.

Se deja, con todo este esfuerzo Institucional, una obra de gran importancia para el cantón central de la provincia de Alajuela y acorde a los lineamientos actuales del Banco Popular en cuanto a su imagen, cumpliendo con todos los requisitos de ingeniería.

Así mismo se realiza la apertura en este segundo semestre del 2018 de dos nuevos cajeros automáticos ubicados, el primero en el Centro Comercial Plaza Real y el segundo, en la Clínica Marcial Rodríguez. Ambos se unen a los cajeros islas ubicados estratégicamente en los Tribunales de Justicia y Hospital de Alajuela, mismos que fueron instalados en esta gestión Gerencial.

### **3.2 Proceso Core System**

En virtud del cambio 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 de manera exitosa.

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

Este proyecto de atención al cliente, nace como parte de los cambios del entorno financiero y de la competitividad del mercado. Sus primeros pasos se dan a inicios del año 2017, pero no es sino hasta setiembre de este año que iniciamos en el BPT Alajuela, y posteriormente para inicios del 2018 se implementa en el resto de las Agencias del conglomerado. Es así como 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, con lo cual se mejora significativamente la atención de los clientes en el conglomerado, y haciendo la experiencia del cliente más humana y personalizada, a través del Gerente de Experiencia al cliente.

## **4. Estado de Evaluación del sistema de control interno y Riesgo Operativo**

A continuación, se detalla la información correspondiente a los resultados vigentes, de la última evaluación del riesgo operativo y control interno para las oficinas que conforman el conglomerado del BPT Alajuela, para el periodo de cierre del 2018:

---

#### **INFORMACIÓN 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 AGENCIA  
DE SEGUROS

Popular  
VALORES

Popular  
PENSIONES

Popular  
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco  
Popular

Riesgo Operativo y CI		
OFICINA_NOMBRE	Riesgo	CI
AG ESTE	12%	10%
AG OESTE	7%	6%
AG CITY MALL	7%	6%
BPT ALAJUELA	6%	5%

**5) 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.

**6- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendación que durante su gestión le hubiese girado algún otro órgano de control externo, según la administración propia de cada administración**

Durante la gestión de esta Gerencia, no se recibieron disposiciones o recomendaciones según lo indicado.

**7- Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiese formulado la respectiva Auditoría Interna**

Las recomendaciones que de la Auditoría Interna se recibieron, fueron atendidas en tiempo y forma, de conformidad con los requerimientos establecidos y los plazos señalados, los cuales pueden comprobarse en el sistema de Atención de Acuerdos.

**8- Observaciones sobre asuntos de actualidad.**

Esta Gerencia junto con su equipo de trabajo, y siguiendo los lineamientos de la Banca de Personas ha trabajado en un esquema de negocio que permita crear una estructura de servicio a las empresas, conjuntamente con el área de la Banca de Desarrollo y otra centrada en el trabajador público y privado, lo que implica mediante un servicio diferenciado identificando necesidades de ambos sectores, con ejecutivos enfocados en el servicio al cliente, dispuestos a llevarle a nuestros clientes los productos y servicios de nuestra Institución

**INFORMACIÓN 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.

Teléfono: 2104-5975 Alajuela, Costa Rica

**Temas Varios:**

- a) **Tramites en proceso de formalización de convenios con socios comerciales:** Están en proceso con dos empresas de la Zona
- b) **Pago Automático de Salarios:** todas las empresas clientes del BPT Alajuela realiza el pago por medio del PAS WEB. Para esto contamos con un funcionario que brinda soporte en el sistema, a las diferentes empresas y convenio por realizar.
- c) **Inventarios de créditos pendientes de girar:** por razones de espacio en notariado se encuentra créditos pendientes de girar, los cuales se detallan en el link de Control de Inventarios.
- d) **Contactos con proyectos habitacionales:** Si tienen seis contactos con empresas de proyectos habitacionales para incrementar la colocación de crédito de vivienda
- e) **Situación actual de las vacaciones pendientes de disfrutar por el personal:** Se cumple con la política institucional.
- f) **Trabajos operativos pendientes de proceso:** Está en proceso el ordenamiento y traslado de los archivos de crédito a los nuevos archivos ubicados en el sótano (parqueo).
- g) **Informe de arqueo general y caja chica:** Los Arqueos se realizan de acuerdo a lo normado por el Banco
- h) **Informe de diferencias de caja de plataformitas:** No hay diferencias en cajas por encima del fondo de protección
- i) **Rentabilidad de la oficina:** La Oficina mantiene una rentabilidad positiva

Atentamente,

Lic. Juan Carlos Rodríguez Viquez

Cc: Lic. Wilberth Montoya Fernández, Gerente – BPT Alajuela (Sucesor)  
Lic. Graciela Vargas Castillo, MBA, Dirección Desarrollo Humano y Organizacional

**INFORMACIÓN 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.