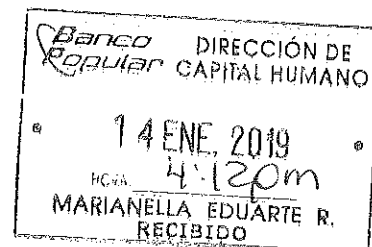


URP
DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
14/01



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Róger Benavides Villalobos
Dependencia: BPT Paseo Colón
Periodo de Gestión: 02-01-2016 al 12-01-2018
Fecha: 12/01/2019

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

BP Total Paseo Colón

12 de enero, 2019
BPTPC-0081-2019

MBA. Selenia Barrios Leitón
Directora a.i. Banca de Personas

Estimada señora:

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 periodo comprendido entre el 02 de enero del 2016 y el 12 de enero del 2019.

Este informe de entrega de puesto atiende al comunicado del documento DIRBP-1032-2018 de la Dirección Banca de Personas con fecha del 18 de diciembre del 2018, recibido por el suscrito el 20 de diciembre del 2018, en el cual se oficializa el traslado a tiempo completo al BP Total Catedral a partir del 14 de enero 2019.

El documento respeta el formato establecido por la Contraloría General de la República así como su directriz de la República D-1-2005-CO-DFOE; y responde a la circular CIRCH-C-33-2018, de la Dirección de Capital Humano del Banco Popular, además, se menciona aspectos considerados relevantes en el período indicado consecuentes con los resultados en crecimientos de carteras administradas durante el periodo, así como otros considerados relevantes y precisos de mencionar.

Cordialmente,

M.B.A. Róger Benavides Villalobos, Gerente
BP Total Paseo Colón.

cc:

MBA. Graciela Vargas Castillo, **Directora Dirección Capital Humano**
Licda. Karla Miranda Pérez, **Jefe División Regional Central Metropolitana**
Lic. Juan Carlos Rodríguez Víquez, **Gerente BP Total Paseo Colón**
Lic. Rainier Hernández Salvatierra, **Jefe Subproceso Banca Fácil**



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	3
Resultados de la gestión.....	4
Labor Sustantiva Institucional	4
Cambios en el entorno	10
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	1 Error! Marcador no definido.
Acciones sobre el Control Interno.....	13
Principales Logros.....	14
Proyectos más relevantes	16
Administración de Recursos Financieros.....	17
Sugerencias.....	18
Observaciones	19
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	19
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	19
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	19



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Resumen Ejecutivo

El informe se elaboró 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 BPT Paseo Colón, del 02 de enero del 2016 hasta el 12 de enero del 2019, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos en conjunto con las oficinas adscritas a este BP Total.

El informe muestra de manera resumida los principales resultados relacionados con el giro del negocio bancario:

- a) Colocación.
- b) Captación.
- c) Morosidad.
- d) Bienes adjudicados.
- e) Estrategias de negocios.
- f) Aplicación de normativa interna y externa
- g) Resultados en exposición al riesgo de la oficina.
- h) Otros relevantes.

Muestra además el detalle de algunas gestiones de importancia pendientes a las cuales se les debe dar seguimiento para garantizar la buena marcha de la oficina.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultados de la gestión

Referencia a la Labor Sustantiva Institucional del BPT Paseo Colón

Como parte fundamental de la labor sustantiva del BP Total Paseo Colón y sus agencias adscritas, se realizaron varias actividades de elaboración y ejecución de estrategias tendientes a alcanzar los resultados de metas establecidas para cada año 2016, 2017 y 2018. 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 logre 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 Medidas Crucialmente Importantes (MCI), que se trabajan asignadas a cada centro de negocio, y se desarrollan con los resultados del mapa de calor, scrum y gestión 360.

Este proceso de comunicación parte de una coordinación directa con los Jefes de las oficinas adscritas, así como los coordinadores de área de BP Total Paseo Colón y en ambos casos con los colaboradores que se desempeñan en cada unidad de negocio.

Esas agencias adscritas mencionadas en párrafos anteriores para el primer año son:

- ✓ Agencia Multiplaza Escazú.
- ✓ Agencia Santa.
- ✓ Agencia Lindora.
- ✓ Ventanilla Joissar.

Para el segundo y tercer año de gestión, se realizó una distribución por parte de la Banca de Personas y se asignaron de la siguiente manera:

- ✓ Agencia Alajuelita
- ✓ Agencia Hatillo
- ✓ Agencia Joissar

En el segundo año de gestión, se logra remodelar la ventanilla de Joissar y convertirla en Agencia, dotándose de todos los insumos y personal.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

a. Cartera de Crédito.

La cartera total del BP Total Paseo Colón y agencias adscritas, se recibió con cierre del 31 de diciembre del 2015 en ¢46.464 millones de colones, que representan 14.098 operaciones, incluyendo las tres carteras Desarrollo, Social y Financiero, reportando al cierre del mes de diciembre 2018 un saldo de ¢91.050 millones, que representan 17.628 operaciones y en resumen el crecimiento neto durante estos 3 años fue de ¢44.586 millones.

Específicamente para el BP Total Paseo Colón se recibió con cierre del 31 de diciembre del 2015 en ¢40.532 millones de colones, incluyendo las tres carteras Desarrollo, Social y Financiero, reportando al cierre del mes de diciembre 2018 un crecimiento neto del saldo en ¢22.433 millones.

Crecimiento Cartera Total de Crédito BPT Paseo Colón y adscritas

Fec_Archivo	Cartera	CantOperac	Saldo	Valores				
				Fec_Archivo	Cartera	CantOperac	Saldo	Crecimiento
2015-12-31	DESARROLLO	18	1.020.286.646	2018-12-31	DESARROLLO	106	4.458.111.315	3.437.824.669
	FINANCIERA	13.582	36.095.351.526		FINANCIERA	16.605	58.981.626.379	22.886.274.853
	SOCIAL	498	9.348.440.187		SOCIAL	917	27.610.740.376	18.262.300.189
Total 2015-12-31	Total	14.098	46.464.078.359	Total 2018-12-31	Total	17.628	91.050.478.070	44.586.399.710

Ese crecimiento, se aprecia con mayor impacto en las carteras financiera y social que son las que se administran en los Centros de Negocios, así mismo la cartera de desarrollo ha recibido impulso en alianza con el Centro Empresarial refiriendo y atendiendo clientes de las zonas de influencia, destacando la sinergia con la Banca de Desarrollo.

Regresando a la cartera financiera, se aprecia un crecimiento de ¢22.886 millones, siendo ésta la cartera que genera mayor utilidad al centro de negocios, por su parte, la cartera social, tiene un crecimiento de 18.262 millones.

La meta establecida para el cierre 2018, tiene un cumplimiento anual de la Cartera Financiera en el BP Total Paseo Colón del 171%, donde la meta establecida es un crecimiento de ¢1.018 millones alcanzando ¢1.736 millones con una variación absoluta de ¢718 millones. Importante en este tema conservar la implementación de estrategias logradas a la fecha, tanto, en visitas y bases de datos, a empresas de la zona de influencia públicas y privadas, uso de la sucursal móvil,



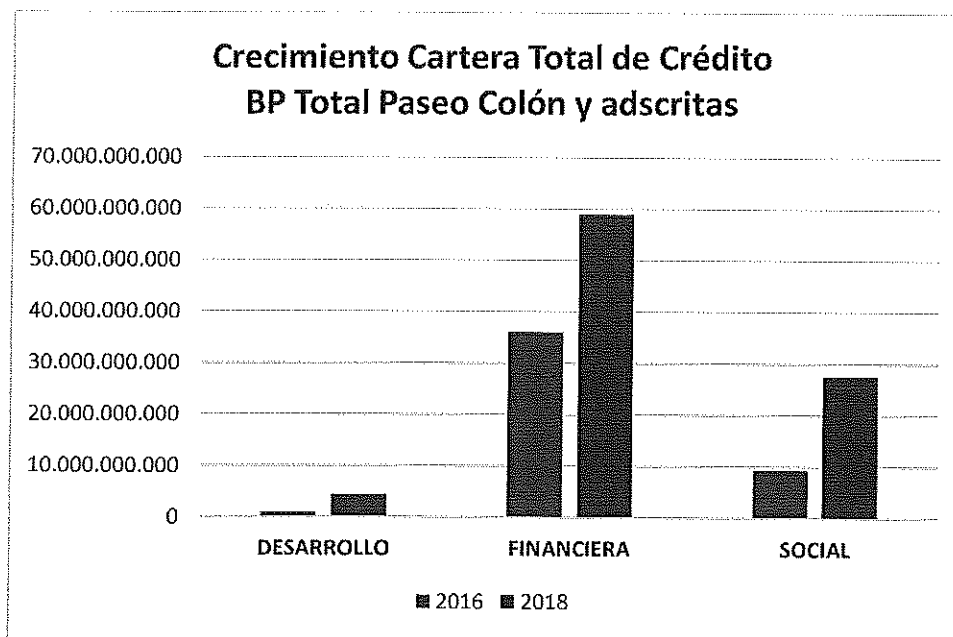
INFORME FINAL DE GESTIÓN

ferias virtuales, actividades de retención de clientes, alianza con la Unidad de Procesamiento Integral, Banca Fácil. Otro aspecto medular es darle continuidad a la Unidad de Ventas del BP Total Paseo Colón, donde también están los ejecutivos de las agencias adscritas.

De forma similar el resultado acumulado de la meta 2018, para la Cartera Social en el BP Total Paseo Colón, el cumplimiento acumulado es del 473%. La meta establecida en crecimiento es de ¢816 millones, alcanzando ¢3.589 millones, con una variación absoluta de ¢2773 millones. Respecto a Cartera Social, la labor de retención resulta aún más impactante, dado que los saldos promedios de las operaciones vigentes son de mayor cuantía, es por ello que se aplican en esta cartera estrategias de retención, de atracción de nuevos clientes, tanto en alianzas con desarrolladores, como con clientes que tienen operaciones activas en la competencia. Un aspecto medular son los 9 convenios que se han creado durante estos 3 años, con un enfoque en la parte social para la colocación de Fondo de Avalos de Vivienda (FAVI).

En conclusión en lo que respecta a crecimiento de saldos de carteras de crédito, se resume que se ha alcanzado el objetivo, impactando notablemente en su crecimiento y con ello alcanzando una porción mayor del mercado potencial de la zona de influencia, tal cual se puede observar en el siguiente gráfico.

Se nota con ello también el éxito de la aplicación de la estrategia Institucional trasladada al ámbito local del mercado que atiende el BPT Paseo Colón y adscritas





INFORME FINAL DE GESTIÓN

b. Cartera de Captación

La cartera total de captación se recibió en ¢87.2220 millones al 01-01-2016, representado en 21.903 clientes, incluye los saldos de cuenta corriente, ahorro voluntario, ahorros programados y ahorro a plazo.

Un aspecto fundamental es que la administración para inicios del año 2017, instruye a las oficinas pasar los saldos de Ahorro a Plazo de institucionales y que se concentrará la administración desde la Tesorería del Banco, lo que significa pasar del año 2016 de un saldo de cartera de ¢89.221 millones, a un saldo al cierre del 2017 de ¢21.348 millones, trasladándose ¢67.873 millones a la Tesorería.

Cabe mencionar que la cartera de BP Global es administrada por dos ejecutivos y se logró en el año 2018 contar con un asistente debido al crecimiento de los clientes, esto según la estructura establecida, lo que permite dar un adecuado seguimiento y retención de los clientes tanto de BP Global como en toda la cartera de Ahorro a Plazo, fortaleciendo la capacidad de potencializar el incremento de saldo de la cartera con nuevos clientes, y mejorar la retención en un 92.%, incrementando en 978 clientes para el periodo en indicado.

Se logra aplicar la estrategia y orientación de las instrucciones emanadas por la Dirección Banca de Personas para que la captación tenga una alineación de bajo costo, con el nuevo producto "Cuenta Naranja" donde el saldo de ahorro voluntario se logra incrementar del año 2016 al cierre del año 2018 en ¢5.855 millones, que representa un incremento en 30.140 cuentas nuevas, lo anterior, se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Crecimiento Cartera Total de Crédito BPT Paseo Colón y adscritas					
TIPO_PRODUCTO	Valores CANTIDAD	01/01/2016 COLONIZADO	TotalProducto	31/12/2018 SaldoColonizado	Crecimiento
01 CUENTAS_CORRIENTES	117	¢1.249.015.007	178	¢332.045.960	-¢916.969.046
02 AHORRO VOLUNTARIO	17.822	¢6.567.112.481	47.962	¢12.422.844.902	¢5.855.732.420
03 AHORRO PROGRAMADO	2.659	¢190.123.114	3.008	¢77.320.662	-¢112.802.453
04 AHORRO A PLAZO	1.305	¢79.213.900.609	2.283	¢38.883.037.419	-¢40.330.863.190
Total general	21.903	¢87.220.151.211	53.431	¢51.715.248.942	-¢35.504.902.268

La meta establecida para el año 2018 en ahorro a plazo es de ¢1.685 millones de crecimiento y los resultados al cierre de este informe se encuentran al 30 de noviembre, 2018; con un crecimiento de ¢4.160 millones, lo que implica un 436% de cumplimiento con respecto a la meta de noviembre, de igual forma las agencias adscritas están cumpliendo. Referente al ahorro voluntario, la meta para el BPT Paseo Colón y adscritas se espera alcanzarla debido a que diciembre los saldos de las cuentas incrementan, por lo que se debe esperar que se actualicen los datos por parte de la Dirección Banca de Personas:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

OFICINAS COMERCIALES	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario
AG HATILLO	332%	88%
AG ALAJUELITA	774%	43%
BPT PASEO COLON	436%	78%
AG JOISSAR	657%	161%

Para el periodo en cuestión, del año 2016 al 2018, el cumplimiento de la meta en Ahorro a plazo siempre se alcanzó con 162% y 119 % para el año 2016 y 2017 respectivamente.

c. Recuperación M> 90 días.

La recuperación de cartera morosa es un elemento muy sensible dentro de los resultados integrales del BP Total Paseo Colón y adscritas. El año 2018 se ha comportado de forma tal que es preciso mantener la vigilancia en el tema a pesar que se ha logrado reversar casos que ya habían alcanzado etapas muy avanzadas en el proceso judicial de recuperación. Para los últimos meses de año se realiza un enfoque prioritario en operaciones con estado de trámite de cobro judicial, lo que nos permitió alcanzar la meta de morosidad mayor a 90 días.

Los datos consolidados en la mora receptiva para las oficinas se logran concluir como un año con resultados exitosos, tal como se puede apreciar, se alcanza el crecimiento en la meta establecida, tal como muestra el siguiente cuadro, al 31 de diciembre 2018:

OFICINAS COMERCIALES	Mora
AG HATILLO	159%
AG ALAJUELITA	141%
BPT PASEO COLON	158%
AG JOISSAR	211%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

d. Bienes adjudicados.

Un aspecto esencial es la venta de Bienes adjudicados, lo que impacta positivamente en los indicadores del Banco y es especial en las oficinas porque existe una recuperación y a su vez un estímulo en la colocación, por tanto, es una prioridad para la institución y nuestras oficinas. En el año 2018 se varía la metodología de evaluación, la cual es de una forma conjunta, y se define por Centro Empresarial, en nuestro caso incluye: Centro Empresarial Pavas, BPT Puriscal, BPT Pavas, BPT Paseo Colón, y todos con sus agencias adscritas.

Para el periodo del presente informe, 2016-2018, en los tres años se logró alcanzar la meta de crecimiento establecida por la Dirección Banca de Personas para el BPT Paseo Colón:

Oficina BPT Paseo Colón	2016	2017	2018
Alcance de crecimiento	111%	100%	143%

Ranking Ventas de Bienes Adjudicados a diciembre 2018		
	Acumulado	
Oficina	Cantidad	Monto
BPT PASEO COLON	9	¢658.914.995
AG JOISSAR	1	¢98.844.894
AG HATILLO	1	¢32.940.028
AG ALAJUELITA	3	¢49.796.825
Total	14	¢840.496.742

Ranking Ventas de Bienes Adjudicados a diciembre 2017		
	Acumulado	
Oficina	Cantidad	Monto
BPT PASEO COLON	5	¢375.192.128
AG JOISSAR	1	¢100.939.600
AG HATILLO	2	¢19.311.491
AG ALAJUELITA	1	¢55.649.100
Total	9	¢551.092.318



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Como muestra los cuadros anteriores del Ranking de Venta de Bienes para el 2017 vrs 2018, se logra incrementar la venta en 5 unidades, y el monto se incrementó en 289 millones. La estrategia que nos ayuda en el proceso es la selección de propiedades, contar con presencia de clientes en la subasta virtual, realizar actividades con clientes potenciales o interesados en la compra de bienes, referidos, entre otros.

e. Rentabilidad.

Se entregan 4 oficinas con rentabilidad al cierre del 30 de noviembre, 2018; que es el último registro existente.

Dichas oficinas, acumulan ¢86.810 millones, en activo productivo que se ha generado al 30 de noviembre y una utilidad operativa acumulada sobre activo productivo de ¢4.174 millones, lo cual equivale al 3.32% de rentabilidad operativa.

El cuadro adjunto detalla la situación individual del BPT Paseo Colón y de cada una de las oficinas:

Grupos: OFICINAS COMERCIALES						
Utilidad Operativa a Activo Productivo						
(Datos de enero a nov 2018 en miles de colones)						
CENTRO	NOMBRE DEL CENTRO	MES	U.O./ACT. PROD.	U.O. ACUM.	PROM. MENS. ACT. PROD.	INDICADOR ANUALIZADO
350260	BP TOTAL PASEO COLON	11	5,51	3.370.933,51	61.081.588,75	6,00
350440	AGENCIA HATILLO	11	3,55	394.184,50	11.101.345,63	3,86
350970	AGENCIA DE ALAJUELITA	11	3,45	384.727,14	11.139.934,32	3,76
351170	AGENCIA JOISSAR	11	0,75	26.474,02	3.489.963,23	0,81

1. Cambios habidos en el entorno

Durante el periodo de gestión se apreciaron cambios importantes en indicadores económicos que impactaron a la industria de los servicios, específicamente la "Actividad financiera y de seguros" que presentó una desaceleración acumulada de 10.50 puntos porcentuales (p.p) en la tasa de variación anual en el periodo 2016-2018 (14.90% y 4.40% respectivamente) (Fuente Banco Central de Costa Rica <https://gee.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Cuadros/frmVerCatCuadro.aspx?idioma=1&CodCuadro=%202986>)



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Por otra parte, el comportamiento de la construcción en el año 2016 mostró una caída de -3.40% y en el 2017 se profundizó al cerrar en -5.50%, sin embargo, creció en el año 2018 con una tasa de variación anual del 4.70%, por lo tanto, en el periodo 2017- 2018 creció en 10.2 p.p su tasa de variación, recuperándose punta a punta 2016-2018 en 8.10 p.p, la mayor contribución la sigue aportando la construcción con destino privado que participa con el 75% de la variación total de esta industria, en contraste con la construcción con destino público que continua mostrando caídas. Las tasas interanuales del destino privado y público fueron de 5% y -5.4% respectivamente.

(<https://gee.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Cuadros/frmVerCatCuadro.aspx?idioma=1&CodCuadro=%202986>).

De enero 2016 a diciembre 2018, el Índice Mensual de Actividad Económica mostró una tendencia hacia la baja rondando el 2%, sin embargo, al cierre del mes de octubre 2013 tiende a una recuperación del 4.9%.

La Tasa Básica Pasiva se comportó con una tendencia estable para enero 2016 la cual fue del 5.95% y al cierre de este periodo 2018 en un 6.00%.

El tipo de cambio experimentó variaciones fuertes en el último cuatrimestre del 2018, con los siguientes comportamientos:

Fecha	Tipo de cambio de compra	Tipo de cambio de venta
1 de enero 2016	531.94	544.87
31 de diciembre 2018	604.39	611.75

Esos indicadores económicos también inciden en la negociación con los inversionistas a plazo y las ofertas de la competencia, generando que el BP Total Paseo Colón incluyera otros argumentos de venta y fortalezas de la institución en conjunto con una tasa de interés altamente competitiva.

Otro aspecto a considerar fue el proceso de aprobación del Plan Fiscal que impulsó el actual gobierno de la República con el presidente Carlos Alvarado, lo que generó un proceso de especulación para toma de decisiones de las empresas privadas y la población en general, lo que afectó durante el periodo 2018, principalmente en las colocaciones de los Bancos, que repercutió en los últimos 7 meses del año, ajustando las metas y estimaciones en la colocación y captación de las oficinas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional

Referente al estándar de la evaluación de Riesgo Operativo se alcanza un nivel de exposición al riesgo operativo dentro de los parámetros aceptables.

El resultado final del BP Total Paseo Colón, se logró gracias al compromiso y apoyo de todo el equipo de trabajo siendo la última calificación en el segundo semestre del 2018, con un resultado EXCELENTE y un porcentaje de exposición al riesgo operativo del 4%.

Por su parte, los resultados que se obtuvieron como grupo del BP Total Paseo Colón que incluye sus agencias adscritas, durante estos periodos en las evaluaciones que se efectuaron por parte del Centro de Servicios de Soporte Regional, Unidad de Control Interno, muestran excelentes resultados, misma que también forma parte de las responsabilidades de seguimiento y supervisión de este Centro de Negocios, y que se detallan en los siguientes cuadros:

EVALUACIONES DE CONTROL INTERNO BPT PASEO COLON					
AÑO	OFICINA	CONTROL INTERNO		RIESGO OPERATIVO	
		CALIFICACION	RESULTADO	CALIFICACION	RESULTADO
2016	BPT PASEO COLON	5%	EXCELENTE	5%	EXCELENTE
	AGENCIA LINDORA	4%	EXCELENTE	3%	EXCELENTE
	MULTIPLAZA ESCAZU	2%	EXCELENTE	2%	EXCELENTE
	SANTA ANA	5%	EXCELENTE	6%	BUENO
	JOISSAR	4%	EXCELENTE	6%	BUENO
		CALIFICACION	RESULTADO	CALIFICACION	RESULTADO
2017	BPT PASEO COLON	2%	EXCELENTE	1%	EXCELENTE
	HATILLO	7%	BUENO	6%	BUENO
	ALAJUELITA	10%	REGULAR	9%	REGULAR
	JOISSAR	5%	EXCELENTE	4%	EXCELENTE
		CALIFICACION	RESULTADO	CALIFICACION	RESULTADO
2018	BPT PASEO COLON	4%	EXCELENTE	4%	EXCELENTE
	HATILLO	8%	BUENO	7%	BUENO
	ALAJUELITA	8%	BUENO	7%	BUENO
	JOISSAR	4%	EXCELENTE	3%	EXCELENTE



INFORME FINAL DE GESTIÓN

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno del BP Total Paseo Colón.

El seguimiento y revisión constante han sido los principales impulsores de la mejora en los resultados, dentro de las acciones emprendidas se puede mencionar la asignación de responsabilidades en las diferentes áreas y personas que las integran y que a su vez son los generadores y activadores de las diferentes medidas de riesgo operativo.

Se atienden las recomendaciones generales e informes de la Auditoría Interna que se remiten a través de la División Regional Central Metropolitana para autoevaluaciones a nivel interno. Además de valorar los informes de Contraloría de Servicios y Unidad Técnica.

Otra de las acciones emprendidas son reuniones con el personal, minutas, oficios y correos sobre las medidas a corregir e implementar producto de la autoevaluaciones de la oficina, y/o aplicaciones de la Unidad de Control Interno del Centro de Servicio de Soporte Regional, Auditoría Interna, y sus recomendaciones.

El nivel gerencial realiza visitas periódicas a las oficinas adscritas con el objetivo de monitorear el cumplimiento de las normas de riesgo operativo; asimismo, cuando una oficina obtiene una calificación de riesgo regular, se brinda un mayor seguimiento para verificar que se ejecute el plan de acción necesario para solucionar los problemas detectados.

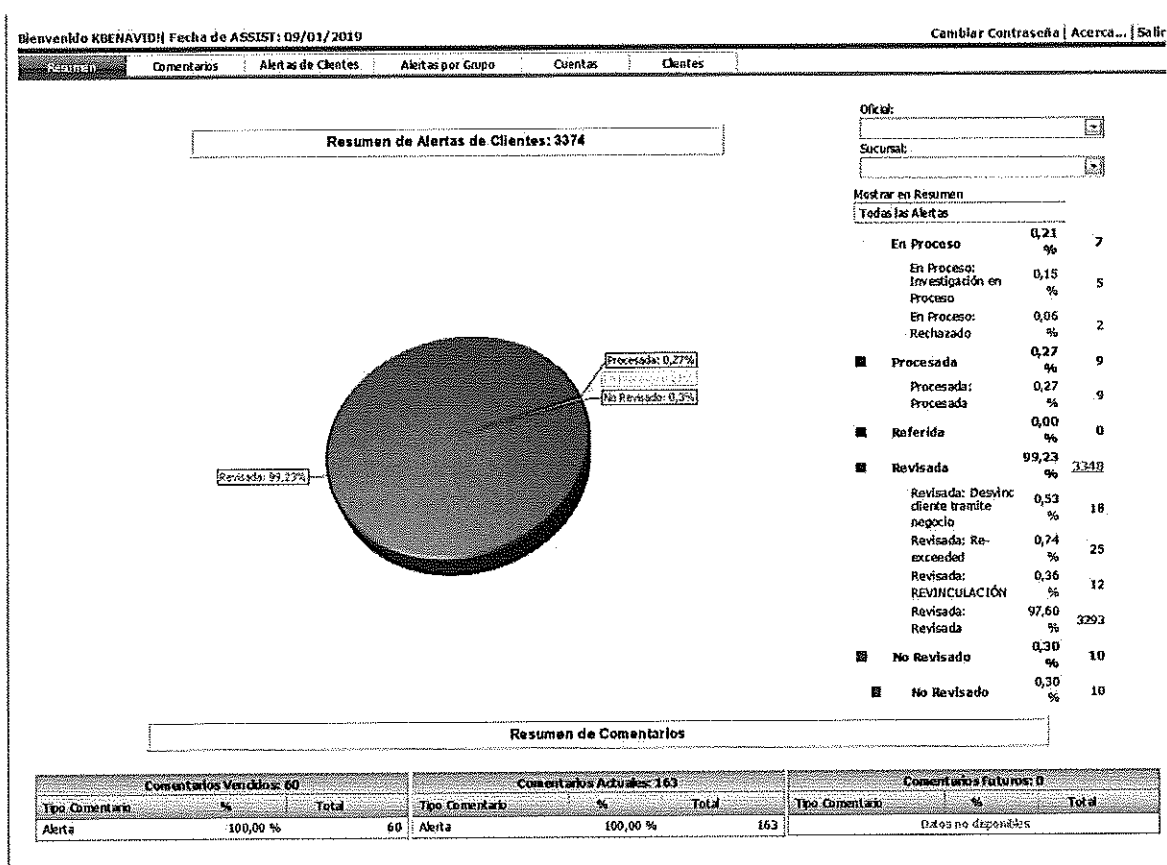
Referente a la Ley 8204, todos los colaboradores realizaron la capacitación que imparte la Oficialía de Cumplimiento, también se revisa mensualmente el informe en conjunto con la Técnico en Cumplimiento, sobre los aspectos que determina a evaluar la División Oficialía de Cumplimiento, en cuanto a Calidad de los expedientes Conozca su Cliente, clientes ocasionales, sesiones clientes abiertas, verificación de la custodia de los expediente físicos, Evaluaciones de Cumplimiento y se atienden las recomendaciones, lo que permite corregir y asegurar un trabajo de calidad y si compete realizar las acciones disciplinarias correspondientes.

Además, se atienden oportunamente los ROU que se generan en la oficina y en cuanto al tema de alertas este es el resultado al 10 de enero 2019:

Alertas al 10-01-2019	Cantidad
En proceso	5
Rechazadas	2
Nuevas sin revisar	10



INFORME FINAL DE GESTIÓN



5-Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad.

Como alcance principal se considera el acercamiento con la comunidad y mayor presencia en instituciones públicas y privadas de la zona, se utilizó los diferentes canales, como Banca Fácil, BP Autos, UPI, ferias virtuales, Sucursal Móvil, llevando el banco a empresas públicas y privadas y teniendo presencia adicional en las diferentes organizaciones. Con un acercamiento exitoso con el tema relacionado con Finanzas Saludables pilar de acceso en las instituciones privadas.

Se mantiene el seguimiento a la cantidad de Instituciones Públicas en la zona de influencia en total 21, dando continuidad a la gestión proactiva de estas instituciones que agrupan aproximadamente 14.000 empleados activos permitiendo con eso incrementar la integración de productos y servicios que ofrece el conglomerado a esa población laboral, en apego a la estrategia institucional. Se logró un acercamiento en empresas privadas de renombre en la zona, lo que también promueve la integración de productos y servicios alcanzando en conjunto con la Banca de Desarrollo una sinergia para el apoyo de los empresarios.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Complementariamente se concretó una buena relación con los principales líderes de opinión de la zona de influencia, desde los alcaldes municipales, líderes religiosos y miembros de juntas comunales.

Por medio de un canal de comunicación fluido se alcanzaron buenas alianzas con el Centro de Negocios de Desarrollo generando negocios compartidos desde la referencia de un crédito hasta la canalización de los productos de integración de ese crédito por medio del Centro de Servicios o algunas de sus oficinas.

Otro logro por resaltar fue la capacidad del equipo de trabajo de ajustarse a un modelo de venta de productos a nivel corporativo integrando como propios los productos que se comercializan por medio de las sociedades anónimas. A esta fecha quedan en la oficina capacitados los equipos de trabajo para la comercialización de productos de seguros autoexpedibles y fondos de inversión y pensiones. Por otra parte se logra romper un ciclo para la venta de planes naranja logrando una generación y fomento del ahorro durante periodos superiores al año, así como el fomento al ahorro en la Cuenta Naranja.

Desde el 2016 al 2018 se generaron 99 convenios, distribuidos en convenios Pagos Automáticos de Salarios en instituciones privadas, Convenio crédito a terceros principalmente con Desarrolladoras, Deducciones de las cuotas de los préstamos, a los cuales se debe brindar soporte y seguimiento por lo que representan a nivel de integración de la empresa, negocios y los productos a integrar a la nueva clientela.

Convenios del año 2011 al 2015	Total
Deducción de Planillas	42
PAS	17
Crédito a Terceros	3
Débitos y Depósitos	2
Instalación y Operación de Cajero Automático	4
Marco Cooperación	1
Total	69
Convenios 2016,2017,2018	
Deducción de Planillas	52
PAS	30
Crédito a Terceros	16
Débitos y Depósitos	1
Total	99
Total general	168



INFORME FINAL DE GESTIÓN

A partir del proyecto de la remodelación y reforzamiento del Edificio Metropolitano, la Gerencia General tomó la decisión en el año 2017 de realizar el traslado de la División Gestión Experiencia al Cliente al BP Total Paseo Colón, lo que implicó una remodelación y acondicionamiento total al espacio asignado a esta División, iniciando sus funciones en el mes de setiembre 2017. Por otra parte, y en atención a este proyecto en enero año 2018, se reciben a los compañeros de la Unidad de Venta de Bienes Adjudicados donde se les ubica y se les acondiciona en una parte donde se ubica la Galería.

Se construyó el primer **Bici-Moto Banco del país**, al cual dedicamos el tiempo necesario desde el proceso constructivo generando nuestras observaciones y que a hoy son una realidad; el éxito de este canal obedece a la sinergia entre las partes involucradas, en especial a la División de Canales Alternos, División Gestión Experiencia al Cliente, División Regional Central Metropolitana, se apertura el 20 de agosto del 2018, con éxito para atender a esta clientela.

Se logró bajar la cantidad de días acumulados de vacaciones del personal pasando de 1.100 días a 420 aproximadamente durante el 2016 al 2018.

6. Estado de los proyectos más relevantes.

Como parte de la gestión realizada, algunos proyectos requieren la continuidad correspondiente, de forma tal que se puedan concluir con éxito generando beneficios Institucionales a nivel de negocio y de imagen, dentro de los más relevantes se mencionan:

- a. Gestión para instalación de cajeros automáticos en las siguientes zonas de influencia:
 - Se envió el formulario "Criterios Estratégicos para la instalación de nuevos cajero automático en Edificio Torres Mercedes.
 - Seguimiento para iniciar con la operatividad del cajero Multiservicio que ya está instalado en la plataforma de servicios del BP Total Paseo Colón.
- b. Seguimiento continuo y permanente a la atención de requerimientos relacionados con el cumplimiento y aplicación de la ley 8204.
- c. **Programa Bandera Azul:** Durante el 2018, en el marco de las acciones relacionadas con el Plan de Bandera Azul Ecológica, se conformó un comité local que lo constituyen 6 colaboradores de los cuales incluye al Subgerente y Gerente, durante este proceso se cumplió con la senda a seguir y se aplicaron todas las acciones correspondientes de medición y requerimientos que establece el programa; el 22 de enero se tiene establecida la fecha para la revisión del informe final y lograr obtener la Bandera Azul Ecológica para



INFORME FINAL DE GESTIÓN

el BP Total Paseo Colón, estoy seguro que este gran paso nos posiciona como una marca comprometida con las mejores prácticas de gestión socio ambiental en el territorio donde operamos, y esto suma en el conjunto de factores para consolidarnos y lograr el reconocimiento y preferencia de nuestra clientela.

- d. Remodelación-Ampliación y/o traslado de la Agencia de Hatillo, debido a que la oficina tiene condiciones de infraestructura que se deben mejorar, lo anterior, porque la demanda al día de hoy no es la misma que hace 25 años donde se ubica actualmente., de este requerimiento tiene conocimiento la División Regional Metropolitana y la Dirección Banca de Personas.
- e. Se está en proceso de valoración del traslado del Centro Empresarial Catedral, al BP Total Paseo Colón.

7. Administración de los recursos financieros.

Se llevó a cabo un estricto seguimiento cuando se requiere utilizar alguna partida presupuestaria para la oficina, esto con el objetivo de llevar a cabo las labores de operación normal del BPT Paseo Colón y agencias adscritas.

Se realizan las gestiones pertinentes para atender medidas relacionadas en cuanto al tema de contención del gasto, tomando algunas acciones como para disminuir algunas partidas de ampliación de jornada, tiempo extraordinario, Además una revisión mensual para control del gasto en requisiciones y revisión de costos directos cargados a la oficina como seguridad, agua, electricidad, limpieza, entre otros, para se realice de una forma equitativa debido a los traslados de la División Gestión Experiencia al Cliente y la Unidad de Venta de Bienes, que al día de hoy están ubicados en el BP Total Paseo Colón.

En resumen, las gestiones pertinentes para atender medidas relacionadas en cuanto al tema de contención del gasto, como una responsabilidad inherente a cualquier administración de recursos financieros y con compromiso potenciado en el caso que se refiere a administración de fondos públicos, para el año 2018 se logró disminuir algunas partidas de las cuales se tiene injerencia para controlar y que se detallan a continuación:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Total BP TOTAL PASEO COLON					
CUENTA	DESCRIPCION	Año 2017 a nov	Año 2018 a nov	Ahorro	
4450610005	UTILES Y ARTICULOS DE OFICINA	359.069,70	341.476,88	-17.592,82	
4459910013	IMPRESION, REPROD. Y ENCUADERNA	189.523,89	134.565,22	-54.958,67	
4450610010	UTILES Y MAT. DE COCINA Y COME	205.984,62	30.342,24	-175.642,38	
4450610007	OTROS UTILES, MATER. Y SUMINIS	2.089.482,73	1.602.459,77	-487.022,96	
4419910001	PRODUCTOS ALIMENTICIOS	1.288.379,00	547.215,00	-741.164,00	
4450610013	TINTA, PINTURA Y DILUYENTES	942.069,95	39.435,57	-902.634,38	
4450610002	PRODUCTOS PAPEL, CARTON E IMPR	3.994.665,54	2.760.561,01	-1.234.104,53	
4410410001	TIEMPO EXTRAORDINARIO M.N.	3.331.712,20	1.605.029,78	-1.726.682,42	
4410710001	GASTO POR VACACIONES	14.680.350,68	11.551.853,61	-3.128.497,07	
4410110003	SUPLENCIAS	7.297.093,82	3.847.728,08	-3.449.365,74	
4440510001	ALQUILER DE EDIFICIO Y OFICINA	48.013.624,56		-48.013.624,56	
4420210002	SERVICIOS GENERALES DE VIGILAN	70.027.115,35	20.160.035,00	-49.867.080,35	
	Total	152.419.072,04	42.620.702,16	-109.798.369,88	

8-Sugerencias para la buena marcha del BP Total Paseo Colón:

Considero que el éxito logrado en este periodo de trabajo ha sido por medio del involucramiento del personal a cargo en cada una de las tareas que exigen trabajo en equipo para el logro de resultados. Asignación de responsabilidades claras respecto a temas de riesgo, de alcance de metas y de roles claramente establecidos.

Comunicación constante con el personal, tanto de éxitos o triunfos como de situaciones que no se pudo concluir exitosamente, analizar en conjunto las lecciones aprendidas de esas experiencias y muy importante lograr por medio de la participación con ideas y planes de trabajo la vinculación del grupo, un alto porcentaje de responsabilidad y compromiso de cada uno en su área de trabajo. La disposición es clave para alcanzar el éxito, realizar sesiones de trabajo semanal con el equipo de ventas, reuniones mensualmente con todos los colaboradores para comunicar los resultados de la oficina y de interés de la Institución.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

9-Observaciones sobre otros asuntos de actualidad.

No se consideran observaciones al respecto.

10- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para el BP Total Paseo Colon.

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

No se emitieron disposiciones al BP Total Paseo Colon.

12- Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se han atendido de conformidad con los requerimientos establecidos y los plazos señalados. En la última evaluación al módulo "Captación en el ítem ahorros programados" quedo evaluada y aceptada el 09 de enero. A la fecha no existen informes u observaciones pendientes de atender.