



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	VANCE GUTIERREZ MADRIGAL
Dependencia:	BP TOTAL SANTA CRUZ
Periodo de Gestión:	2020
Fecha:	17/02/2020

---

## 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

---

# INDICE

---

---

### Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional .....	2
Cambios en el entorno .....	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	5
Proyectos más relevantes .....	6
Administración de Recursos Financieros.....	6
Sugerencias.....	6
Observaciones .....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	8
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. ....	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	9



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

Yo Vance Gutierrez Madrigal, con cédula 06-0287-0239, masculino, casado, con fecha de nacimiento 17-12-1977, trabajo para el Banco Popular desde el 16-06-1977, en tipo de nombramiento Fijo.

En cumplimiento de la directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE relacionada con los informes de fin de gestión, procedo a brindar el informe al 19-02-2020, por traslado de puesto al BP Total Cañas, según oficio DRN-020-2020, como Gerente de CSF Pequeño.

Indicar que anteriormente estaba laborando como Gerente del BP Total de Santa Cruz, quien tiene la oficina de la Agencia de Huacas como adscritas, le corresponde el seguimiento de la operativa y resultados de la misma.

### **Resultados de la gestión**

Se procede con brindar detalle de los resultados de gestión.

### **Labor Sustantiva Institucional**

Ejecución de labores en las cuales se debe de presentar legalmente al Banco, así como a las oficinas adscritas en este caso la Agencia de Huacas, con el fin de finiquitar los negocios que puedan generar la institución con los clientes externos, la responsabilidad del buen desempeño de los funcionarios a cargo, así como el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

Dar seguimiento constantemente a las estrategias de negocios, métodos y procedimientos de trabajo con el fin de promover los ajustes o cambios para lograr mayores niveles de eficiencia de la oficina, de aquí la iniciativa en la oficina que tenemos que ser funcionarios poli funcionales y que nos debemos ajustar a la necesidad de la oficina.

Realizar alianzas estratégicas con organizaciones sociales, empresas y personas que permitan



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

expandir los servicios y productos que ofrece el Banco, en búsqueda de una mayor bancarización de la institución y cumplimiento de metas.

Velar por un buen asesoramiento a los miembros de la Junta de Crédito Local, para que los mismos puedan ser voceros antes las organizaciones que representan, así también en sus lugares de residencia.

Mantener al personal capacitado y motivado en la búsqueda de ideas innovadores que promuevan un ambiente laboral agradable y trabajo en equipo.

### **Cambios en el entorno**

Uno de los principales cambios es el entorno económico, según el presidente del Banco Central, este año la economía experimentará un crecimiento real de 2,6%, ligeramente superior al del año pasado, de apenas un 2,2%. Es un valor bajo. Considerando el crecimiento de la población, por lo tanto, el ingreso per cápita permanecerá virtualmente estancado. Las previsiones de creación de puesto de trabajo no son alentadoras. La tasa de desempleo supera el 11% de la población económicamente activa y es particularmente severa con los jóvenes.

El país enfrenta un déficit fiscal alto y por ende el endeudamiento del Gobierno Central se mantiene muy elevando, el gobierno debe ser firme en el control del gasto indebido. En el ínterin, las autoridades deben coordinar estrechamente con la contrapartida privada para crear más oportunidades de empleo para la fuerza laboral que no encuentra trabajo y está situación de pobreza.

En cuanto a la inflación, las tasas de interés y la devaluación previstas para el año que comienza, no se vislumbra gran cambio respecto a lo observado en el 2019.

En virtud de lo indicado anteriormente hay incertidumbre por parte de los empresarios e inversionistas nacionales y extranjeros en realizar inversiones en la zona, esta situación está generando una alta tasa de desempleo en el cantón y altos índices de endeudamiento. Con este



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

comportamiento se hace muy difícil la colocación de crédito pues existe un riesgo de pago por parte de los clientes.

Otro factor que limita el acceso crediticio son los montos que registran los patrones antes la CCSS, ya que son salarios que no se ajustan a una solicitud de crédito. Existen en la zona habitantes que se dedican a la actividad informal, situación que los limita para un crédito. Aclarar que este contexto también afecta el ahorro en los habitantes pues el monto que logran ganar es para subsanar sus necesidades.

Las entidades financieras están en una constante guerra de robo de clientes, ya que el mercado se mantiene y de aquí que los clientes están buscando las mejores condiciones y comparando sus tasas de interés, plazos, gastos de formalización y otros beneficios por lo tanto el Banco Popular tiene que ser muy ágil y oportuno con los productos que tienen en el mercado financiero.

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

Mediante oficio ACSSR-6025-2019, emitido por el Licenciado Wallace Golfín Cartín, Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, informa el resultado obtenido por las Oficinas Comerciales, producto de la evaluación de las medidas de control que conforman las guías de Riesgo Operativo y Control Interno, aplicadas durante el segundo semestre del año 2019, para este caso la calificación del BP Total de Santa Cruz fue del 6% y la Agencia de Huacas un 5%. Importante indicar que las calificaciones de las dos oficinas indicadas se han mantenido en los últimos años, inclusive sus calificaciones fueron mejores.

### **Acciones sobre el Control Interno**

- Promover las capacitaciones dentro del personal de los cambios que se realizan a nivel de la guía de Riesgo Operativo.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Cumplir los planes de acciones posteriormente a las evaluaciones realizadas e informar al equipo de trabajo.
- Generar supervisiones constantes de la guía de riesgo, según los apartados que corresponde para que los compañeros estén vigilantes de sus responsabilidades.
- Generar Herramientas y metodologías simples para una mayor efectividad en el cumplimiento de los controles.

### Principales Logros

1. Se procedió con la remodelación General del BP Total en agosto del 2019.
2. El logro más importante fue la reducción de la cartera de cobro Judicial entre las fechas del 31-03-2014 al 9-02-2020, para una disminución del 50%. Así también se logró la disminución de los pases a cobro judicial.
3. Un resultado extraordinario en la encuesta de clima laboral del periodo 2018, con una nota de 93. esta fue la última evaluación realizada por Desarrollo Humano.
4. Afiliación de los comercios del Cantón de Santa Cruz y sus alrededores con el nuevo servicio de Puntos BP, teniendo hoy en día algunos comercios líderes a nivel nacional.
5. Según el informe del Estado de Resultado del mes de enero del año 2020, el margen de contribución ajustada a la utilidad neta fue positivo.
6. Lograr hacer un nuevo recinto que facilito la separación de los expedientes de crédito y la PCSC, con esto se logró un mejor control en la custodia.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Proyectos más relevantes

- La ubicación de un Cajero Automático en la Plaza Garden Tamarindo, las áreas de seguridad e infraestructura brindando el visto bueno para la ubicación del mismo, quedando pendiente la autorización del señor Luis Diego Jara Hernandez, Gerente de la Sociedad Fondo de Inversión del Banco Popular.

La intención de la ubicación del Cajero Automático en Plaza Garden que corresponde a la zona de Tamarindo era maximizar la bancarización del Banco en la zona indicada así también promover los Puntos BP y lograr un fondeo de bajo costo para el Banco.

- Formalización del Contrato con Terceros Desarrolladores, para promover los créditos de vivienda comunitaria.

### Administración de Recursos Financieros

Los recursos asignados se manejaron de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

### Sugerencias

- 1- Brindar capacitaciones más dinámicas y acuerde a la necesidad del puesto que desarrolla cada funcionario, ejemplo; servicio al cliente, curso de ventas intensivos y otros; y así mejorar las brechas en competencias de los funcionarios a cargo.
- 2- Realizar un estudio de cargas de trabajo al BP Total de Santa Cruz, con el fin de brindar más recurso humano y así desempeñar una mejor atención a los clientes, promover la integración de productos y tener mayor enfoque en las visitas de empresas.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- 3- Gestionar el alquiler de un lote que se encuentra al costado este de la iglesia católica de Santa Cruz centro, para un parqueo de clientes que visitan la oficina ya que actualmente no existe parqueo, adicionalmente en los alrededores de la oficina los usuarios y clientes no se pueden estacionar pues están señaladas en zona amarilla.
- 4- Ajustar las políticas de crédito a los segmentos de la zona y autorizar a las jefaturas a tener mayores atribuciones y facilidades para negociar con los clientes.
- 5- Cambiar la metodología de selección de los diversos concursos en plazas temporales y vacantes. También los exámenes de selección de personal para nuevo ingreso, considerando los perfiles de vendedores.
- 6- Tener acceso a los procedimientos de forma más simple y unificar los criterios.
- 7- Brindar activos de alta tecnología a los compañeros que realizan visitas a las empresas y clientes. Ajustar los procedimientos para proceder en forma digital y eliminar los papeles.

### Observaciones

- Se realizaron los arqueos de bóveda, Cajero Automático y Caja chica los cuales fueron satisfactorio. Los arqueos de bóveda fueron realizados el día 19-02-2020.
- Mediante minuta se deja evidencia donde se informa las metas del año 2020 a todos los funcionarios del BP Total Santa Cruz y Agencia de Huacas. Así también los resultados del mes de enero 2020.
- Se hace entrega de los activos a mi cargo, en buenas condiciones.
- Dar seguimiento de las gestiones realizadas a las operaciones que se encuentran en Cobro Judicial y Adjudicadas, para la cual tendrá que reunirse con los gestores de cobro de la oficina para que brinden el apoyo con su jefatura correspondiente.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Se realizaron sesiones de trabajo con los compañeros para el acatamiento del manual de Servicio al Cliente, de esta manera se permite al personal compartir ideas y experiencias, externas sugerencias de mejoras en los procesos de servicio al cliente.
- Los expedientes de la PCSC se custodian en un recinto individual y el control se lleva Excel. El control de los mismos lo tienen asignado el GEC.
- La atención de Alertas de la ley 8204 quedan al día, así también las respuestas de las inconsistencias reportadas por el Técnico de cumplimiento.

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

No aplica, ya que no hay ninguna gestión solicitud por la contraloría.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

No aplica.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

Todas las recomendaciones formuladas por la Auditoría quedaron atendidas y cumplidas al 100%

### **Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.**

Actualmente los únicos expedientes que fiscaliza contractualmente la oficina son los convenios de pago de salarios los cuales se encuentran al día.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público**

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.