



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Yadira Saravia Meléndez
Dependencia:	BP Total Cartago
Periodo de Gestión:	01/02/2021 al 30/11/2021
Destinatarios:	MBA. Jorge Quesada Solano, Director División Sur MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección de Capital Humano MBA. Shirley Barboza Mena , Gerente BPTotal Cartago
Firma:	
Fecha:	08/12/2021

---

## 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 las Autoevaluaciones y Riesgo Operativo.....	3
Acciones sobre el Control Interno.....	3
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes .....	4
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias.....	5
Observaciones .....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	5
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	6
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	7



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Presentación

En cumplimiento a lo estipulado en la directriz de la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (*Directriz que deben observar los funcionarios obligados a presentar Informe Final de su Gestión , según lo dispuesto en el artículo No. 12 de la Ley General de Control Interno*), me permito presentar el informe de mi gestión como Gerente a.i. en el período del 01 de febrero del año 2021 al 30 de noviembre del mismo año.

### Resultados de la gestión

El informe es un resumen de la gestión y los aspectos relevantes que durante el tiempo que estuve con el recargo de la Gerencia se realizaron , con la finalidad de exponer los principales logros y gestiones realizadas. Dicho informe se remite a mi jefatura inmediata Lic. Jorge Arturo Solano Quesada director de la División Sur , MBA. Graciela Vargas Castillo directora Dirección de Capital Humano , y MBA. Shirley Barboza Mena quien asume la gerencia del BP Total Cartago a partir del 1 de diciembre del 2021.

### Labor Sustantiva Institucional

El BP Total Cartago , tiene a cargo 6 Agencias adscritas : Cartago Centro, Oreamuno , Paraiso, Paseo Metropolis , Guarco , San Marcos de Tarrazu.

El BP Total con sus oficinas adscritas presenta a la fecha de la gestión los siguientes resultados en el cumplimiento de metas al mes de octubre 2021 último dato actualizado del Mapa de Calor:

Oficina	Cartera Financiera	Cartera Social	Cartera Desarrollo	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario	Cuentas Corrientes	Plan_Naranja	Cta_Naranja	Mora	Visa Personas	Bienes_Adjudicados
BPTOTAL CARTAGO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	51%	100%	30%	80%
SAN MARCOS	100%	100%	100%	0%	100%	33%	100%	100%	83%	51%	na
GUARCO	0%	0%	0%	100%	100%	52%	100%	100%	100%	28%	na
OREAMUNO	100%	100%	0%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	23%	na
PARAISO	100%	100%	100%	100%	100%	18%	100%	100%	100%	40%	na
METROPOLIS	0%	100%	0%	0%	100%	12%	100%	100%	100%	16%	na
CARTAGO CENTRO	0%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	33%	na

Otros indicadores relacionados con temas de Oficialía de Cumplimiento se han venido atendiendo, informes de auditoría se encuentran atendidos . En Riesgo Operativo se ha venido en mejorar la calificación deficiente que tenía el BPTotal , pero todavía hay trabajo por hacer para la cual se ha venido trabajando en un cambio de cultura organizacional y de ambiente control a lo interno del BP Total Cartago.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Cambios en el entorno

La crisis causada por la pandemia mundial ha afectado la forma de hacer negocios en el sector bancario, lo que ha generado nuevas formas de llegar a los clientes y ha llevado a un replantamiento para el cumplimiento del Plan Estratégico de Negocios 2021. Lo que obliga a restringir las estrategias proactivas y a reforzar las estrategias virtuales; esto aunado al incremento en el desempleo y la reducción del mercado laboral.

El banco ha venido adaptando los productos y servicios a ofrecer lo que ha permitido generar estrategias competitivas de ventas proactivas para atender a nuestros clientes como son por ejemplo productos para compra de vivienda, productos competitivos de crédito financiero, fondos especiales para pequeños y medianos empresarios, atención de organizaciones sociales, adicional a servicios a través de Conexión BP, Puntos BP entre otros. Lo que da una gama de alternativas al cliente y permite la integración máxima y atracción del cliente.

El ofrecimiento de productos y servicios se ha realizado a través de medios digitales y se retoma poco a poco la gestión presencial de forma estratégica según el sector y segmento de atención y alineado con el nuevo Modelo de la Unidad de Ventas.

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El tema de control interno ha sido un tema muy importante, en el cual se ha tendido que capacitar al personal, entrega de memorando sobre la responsabilidad que se tiene a nivel del control, tema de cultura. De ahí la mejora aunque todavía falta para el logro de un resultado dentro de la meta de la institución.

Calificación Riesgo Operativo	Calificación Control Interno
6% Bueno	9% Regular

El resultado es una oportunidad de mejora, se encuentran atendidas las inconsistencias. Y se establece un Plan de Acción para mejorar en el resultado de la calificación de control interno.

### Acciones sobre el Control Interno

Dentro de las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno principalmente:

- ✓ Memorando al personal indicando las medidas de control interno de se deben cumplir dentro de su puesto de trabajo diariamente, semanalmente, mensualmente.
- ✓ Reuniones semanales con el personal para dar a conocer las medidas de control



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

interno que se deben reforzar , atender y mejorar.

- ✓ Revisiones aleatorias de control interno.

La finalidad alcanzar la nota máxima de riesgo operativo 8%.

### Principales Logros

Dentro de los principales logros alcanzados durante la gestión y de conformidad con la planificación institucional se señalan:

- ✓ Establecer la estrategia para la implementación del Modelo de la Unidad de Ventas; y la fusión de las áreas en crédito financiero e hipotecario con el Centro Empresarial.
- ✓ Reinventarnos en la forma de realizar negocios con cliente , desarrolladores, asociaciones solidaristas , pequeños y medianos empresarios en forma virtual.
- ✓ Atención en plazo y tiempo de los informes de Control Interno , Auditoria y Oficialia de Cumplimiento.
- ✓ La ubicación de nuevos de cajeros automáticos en la provincia de Cartago , cajero de Cervantes, actualmente en proceso el Cajero Automático de los Tribunales de Justicia.
- ✓ Dar seguimiento y cumplir con los Planes Estratégicos del año , cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Generar trabajos conjuntos con la Junta de Crédito Local .

### Proyectos más relevantes

En cuanto al estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o del BP Total , existentes y de los que están pendientes de concluir:

- ✓ Dar seguimiento con actividades como exhibición de autoes eléctricos , siembra de arboles al programa de Bandera Azul , con el fin de mantener el galardón.
- ✓ Mini ferias con los pequeños y mediados empresarios clientes activos del BPTotal .



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- ✓ Seguimiento a las estrategias para el cumplimiento de las metas emanadas por los niveles superiores.
- ✓ Seguimiento a las negociaciones que se están gestionando con empresas e instituciones en conjunto con la Unidad de Ventas.
- ✓ Firma de nueve convenios deducción de planillas.
- ✓ En proceso de firma el Cajero de los Tribunales de Justicia.

### **Administración de Recursos Financieros**

La administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión a la institución y BPTotal Cartago ha sido en apego al cumplimiento de las normas de la institución y en consecución con las directrices de reducción del gasto .

Uso racional de los recursos a través de la digitalización de la información reduciendo considerablemente el uso de papelería , optimizando el uso del vehículo con rutas definidas . Para contribuir con la reducción en el consumo de : Papel , Combustible entre otros y obtener nuevamente el Galardon de Bandera Azul.

A pesar de la situación vivida a nivel de pandemia , las seis agencias adscritas al BP Total y el BP Total han generado utilidades positivas . Siendo oficinas que aportan a las Utilidades del Banco.

### **Sugerencias**

- ✓ Es importante fortalecer la capacitación de Ventas del personal de las Unidad de Ventas, dicha capacitación debe estar enfoca a tips de ventas , cómo mapear zona de influencia, barrido de zona , las 6 R pero aplicadas, cierre de ventas.
- ✓ Adicional es urgente una remodelación para ubicar en forma adecuada una bodega para el archivo de la papelería o negociación con el Archivo Central para que se retire la papelería del BPTotal todos los años considerando la reducción de espacio.
- ✓ Se requiere una remodelación en la Unidad de Cobros para que los espacios de



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

trabajo sean módulos independientes.

- ✓ Se sugiere el tener en el BPTotal el producto de pignoración.

### **Observaciones**

Mencionar que durante la gestión lo que se tuvo es un recargo de funciones asumiendo ambos puestos tanto las funciones que como Subgerente me corresponde atender y las funciones del Puesto de Gerente. Lo que limitó la oportunidad de generar negocios. Adicional a la implementación y unión de las fuerzas de venta y la Unidad de Cobros.

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

En cuanto al estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante la gestión hubiera girado la Contraloría General de la República me permito indicar que se han recibido gestiones . Por tanto no hay pendiente.

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

En cuanto al estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia no existen pendientes al respecto.

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

En cuanto al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante la gestión hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna no se encuentran pendientes informes de recomendaciones por atender.

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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Los contratos por servicios , están a cargo de otras dependencias del Banco Popular por que no se tienen ninguna gestión pendiente.

### **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.