



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Gerald Zárate Olmazo
Dependencia:	BpTotal Puntarenas
Periodo de Gestión:	10-2011 a 12-2021
Destinatarios:	Msc Carlos Mario Alpizar Hidalgo MBA Graciela Vargas Castillo
Firma:	
Fecha:	31/12/2021

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede 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	3
Acciones sobre el Control Interno.....	3
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes	7
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	7
Observaciones	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	7
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	8



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Este informe se realiza con el objetivo de cumplir con lo dispuesto en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE que deben observar los funcionarios obligados al presentar informe final de su Gestión, según lo dispuesto en las Directrices Internas de la Unidad de Relaciones con el Personal y cumplir lo expuesto en la Ley de Información No Divulgada N° 7975, referente a este tema. Así como lo indicado en el oficio DIRCH-1857-2021.

En vista de lo anterior, el suscrito Gerald Zárate Olmazo, mayor, Divorciado, cédula seiscientos cuarenta y ocho ochocientos setenta y siete, Master en Administración de Empresas, vecino de Esparza, Puntarenas, en mi condición de Gerente del BpTotal Puntarenas y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, presento para su consideración el Informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada en el periodo comprendido del 11 de octubre del 2011 al 31 de diciembre de 2021.

Como parte del contenido, se mencionan los principales aspectos relacionados con los resultados obtenidos, producto de las estrategias aplicadas y la gestión integral para los principales productos del Banco bajo mi administración como Gerente del BpTotal Puntarenas el cual está compuesto por las siguientes oficinas comerciales:

Oficina	Codigo de Oficina
BPTotal Puntarenas	004
Agencia Jacó	043
Agencia Orotina	065
Agencia El Roble	075
Agencia Paquera	101

Por lo tanto, el presente informe, pretende de manera condensada y ejecutiva, dar cuenta de los resultados de mi gestión durante el período señalado; dando énfasis en los principales logros alcanzados, así como las limitaciones que se enfrentaron; todo ello con el fin de dejar una perspectiva clara de los principales retos que a futuro se enfrentarán en la búsqueda de la consolidación de esta importante área sustantiva de la Institución.

Resultados de la gestión

A continuación se detalla la información relativa al informe final de mi gestión:

Labor Sustantiva Institucional

Como Gerente se me encomento ejecutar labores profesionales de planificación, organización, dirección, coordinación y control de la Estrategia de Gestión Comercial, así como de las labores relacionadas con el negocio para los diferentes sectores de mercado que deben de atenderse en



INFORME FINAL DE GESTIÓN

la zona de influencia, direccionando las actividades hacia el logro de las metas de colocación y captación definidas para el crecimiento, estabilidad y continuidad de los negocios. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que fueron asignados por la jefatura correspondiente, brindando apoyo en lo solicitado en concordancia con la normativa y valores institucionales.

Cambios en el entorno

Desde marzo del 2020 el país vive una emergencia nacional presentada por los efectos del COVID-19, lo cual afectó la economía mundial y evidentemente afectó también el logro de las metas de negocio de las oficinas comerciales, ya que llevó al Banco a tomar una serie de medidas restrictivas en materia crediticia y principalmente en los sectores que han sido más afectados como son: Turismo, Comercio y Servicios. Además, esta emergencia generó la toma de otras decisiones, como por ejemplo protocolos diferenciados de atención en las oficinas, ajuste en los horarios de atención al público, inclusive el cierre de oficinas que laboran los sábados.

Es producto de este evento sanitario, que los cumplimientos de metas cuantitativas establecidas dieron giros importantes a partir del año 2020; y muchas de las acciones han ido en la vía exclusiva del cobro, fijado como prioridad institucional; así mismo, se han desarrollado diversas actividades en un sentido de recuperar y mantener la motivación del personal que conforma la zona de acción que me compete atender, en este caso la Zona de Puntarenas y adscritas. Para el año 2021 en el último trimestre se experimentó una recuperación en la actividad económica que esperamos se consolide en el año 2022.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Al cierre de diciembre del 2021, según lo indicado por el Centro de Servicio de Soporte Regional, las oficinas comerciales que conforman la Zona del BpTotal Puntarenase obtuvieron los siguientes resultados en las evaluaciones de Riesgo y Control Interno:

Dirección	Oficina Comercial	Resultado RO		Resultado CI	
DR - Norte	BP TOTAL PUNTARENAS	7%	Bueno	0%	Excelente
DR - Norte	Agencia El Roble	18%	Deficiente	0%	Excelente
DR - Norte	Agencia Jacó	5%	Excelente	0%	Excelente
DR - Norte	Agencia Orotina	18%	Deficiente	0%	Excelente
DR - Norte	Agencia Paquera	6%	Bueno	0%	Excelente

Acciones sobre el Control Interno

Tal como puede apreciarse en el cuadro anterior, la calificación de control interno obtenida en la última evaluación año por las oficinas comerciales de la Zona del BPTotal Puntarenas se ha encontrado en niveles diferentes según las oficinas, lo cual se han tenido que tomar acciones para

INFORME FINAL DE GESTIÓN

la corrección o ajuste de medidas de control principalmente en temas de crédito y que conlleven la evidencia de los esfuerzos realizados que esperamos rindan los resultados esperados para las siguientes evaluaciones, potenciando lo más importante que es el establecimiento de una cultura de control.

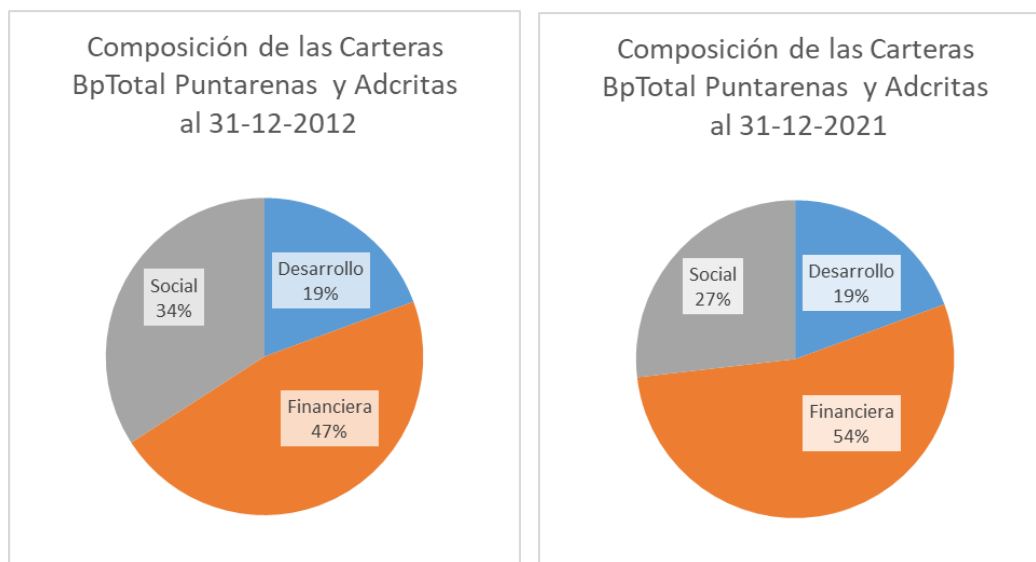
Dentro de las acciones ejecutadas y que continúan ejecutándose para mantener el riesgo operativo en niveles satisfactorios, se encuentran las siguientes:

- Promover que el personal conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
- Dar a conocer y cumplir con los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
- Considerar y aplicar la metodología institucional de administración de riesgos establecida a nivel del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.

Principales Logros

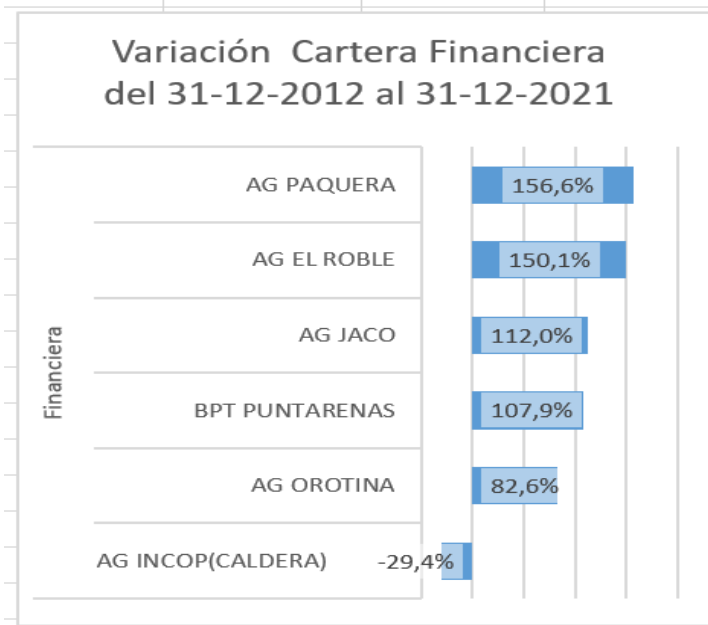
A continuación se detallan los principales logros alcanzados durante mi gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda enfocado principalmente en la cartera de crédito y la sanidad de dicha cartera.

Es importante el comportamiento de la Agencia de Paquera ya que la misma paso a ser administrada por este BpTotal y se muestra su evidente y significativa mejora.



Como se puede ver y comparar la composición de la cartera se fue desplazando a la cartera financiera la cual produce mayores ingresos, siendo este comportamiento y consiguiente con las necesidades y metas planteadas por la institución.

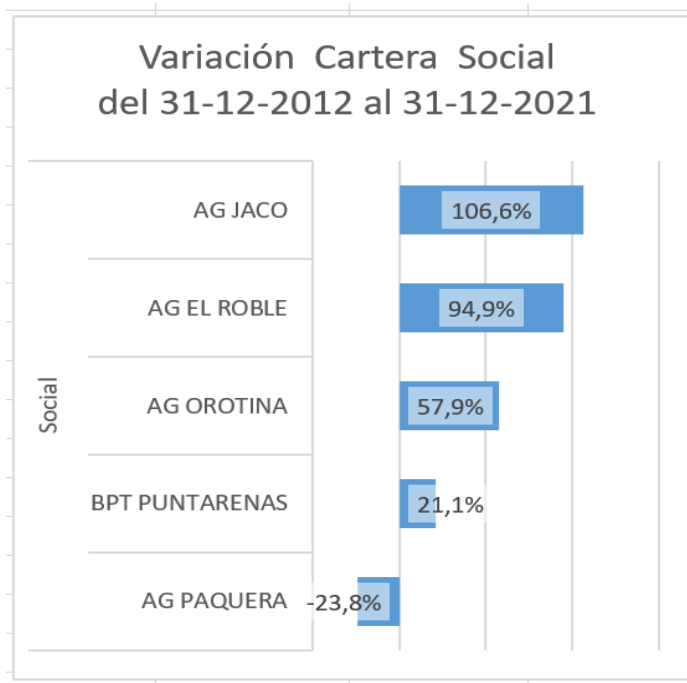
INFORME FINAL DE GESTIÓN



En este detalle se ve el resultado individual por oficina de la reconversión de las carteras y el excelente resultado obtenido en la cartera financiera.

Significativamente de las oficinas activas solo Orotina no logro duplicar su cartera, no obstante, cumplir con más de un 80%.

En el caso de la Agencia Incop, es una oficina que había sido cerrada previo al inicio de mi gestión como Gerente del BpTotal Puntarenas

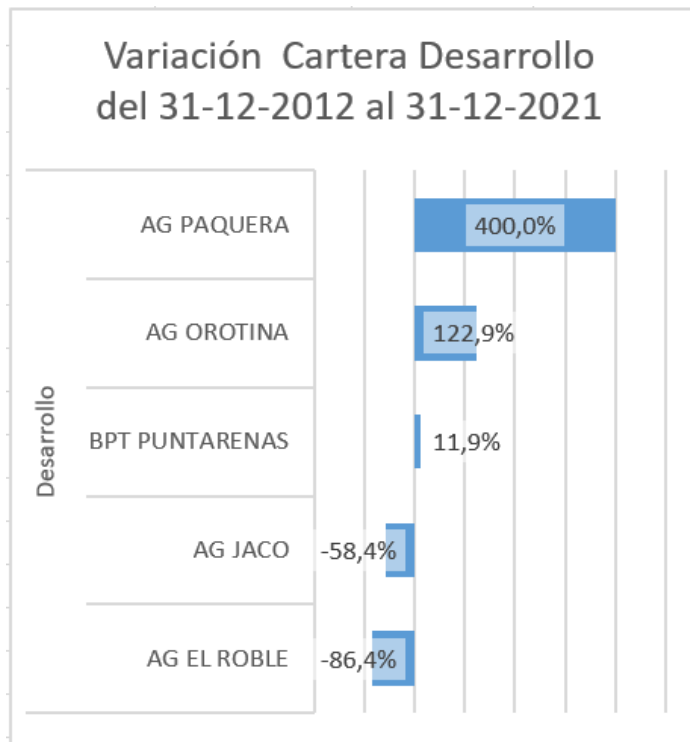


La cartera social fue afectada por la situación económica e incluso por la pandemia.

Muchos clientes postergaron su deseos de obtener vivienda e incluso no hay que desconocer que clientes tuvieron que vender sus propiedades o tuvieron problemas de morosidad.

Historicamente la zona de Jaco mantiene una egemonia en la zona en la cartera social y el grafico se muestra, ya que, logro duplicar su cartera y prácticamente solo Paquera dismuyo la cartera social en este tiempo.

INFORME FINAL DE GESTIÓN



Con respecto a la Cartera Desarrollo es importante hacer notar que el BpTotal Puntarenas no tenía integrado a su cartera la Banca Empresarial esta estaba ligada a la Agencia de Orotina, con el nuevo modelo de ventas se incorpora al BpTotal Puntarens el Centro Empresarial y es ahí donde se empieza un nuevo camino que ha llevado a crecer en esta cartera ya no solo en la Agencia de Orotina sino en el resto de las oficinas

Naturalmente con forme avance el tiempo se dara una conversión de cartera que permitirá al BpTotal tener la mayor proporción de la Cartera de de Desarrollo de la zona.

Con respecto a la morosidad de la oficinas de la zona es relevante el hecho que el saldo en Cobro Judicial en comparación con el Saldo de Cartera ha sido muy estable e incluso a disminuido, ya que, pasa de un 2,94% al cierre del 2012 a un 2,33% al cierre del 2021 en medio de varias crisis económicas e incluso una pandemia.

De igual manera sucede con los índices según se muestra en siguiente cuadro, demostrando un control adecuado y eficiente de la cartera de crédito:

Indice	Cierre 2012	Cierre 2021
Mora > 90 Días	4,93%	2,33%
Factor de Riesgo	4,72%	3,80%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

De los proyectos más relevantes fue la puesta en marcha de una fuerza de ventas especializada que sirvió de modelo para otras oficinas. De igual manera se empezó un proceso de la cultura del dato que permitió el seguimiento de los resultados a través de medios electrónicos y en tiempo real.

En esa misma línea se instauró un modelo de atención de clientes que aumentó los canales de atención a medios en los cuales antes no era posible, poniendo al Banco al alcance de las necesidades de los clientes. Mediante las aplicaciones de la plataforma Office 365 se generaron flujos automatizados de atención y seguimiento de gestiones, buscando la eficiencia y el cumplimiento de las expectativas de los clientes.

Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros que han sido asignados al BpTotal Puntarenas, durante mi gestión han sido administrados conforme a la normativa, considerando los principios de contención de gasto y mesura, pretendiendo dar el mejor uso a los recursos públicos dispuestos para la gestión ordinaria de la zona.

Sugerencias

- Dar continuidad a los requerimientos para la mejora de procesos.
- Mejorar la distribución de las metas orientadas al objetivo que el Banco encomienda y en paralelo a las mismas metas financieras que la oficina debe cumplir.
- Dar seguimiento para que el modelo de negocios que se ha desarrollado siga mejorando en función de las necesidades de nuestros clientes que por sí mismas son las oportunidades para el desarrollo de nuestra Institución..

Observaciones

Al momento de la elaboración de este informe no se tienen observaciones relevantes que indicar..

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

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República ni de ningún Organismo de Control Externo

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se atendieron conforme los plazos y las asignaciones específicas establecidas.

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

No Hay.

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.