



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Jefatura Sucesora:	Gerald Zarate Olmazo
Jefatura Directa:	Benjamín García Vargas
Jefatura C Humano:	Graciela Vargas Castillo
Nombre:	Olga D. Soto Barrantes
Dependencia:	BPTGrecia
Periodo de Gestión:	14/11/2014 al 31/12/2021
Firma:	
Fecha:	30/12/2021

---

## 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
Servicio al cliente.....	8
Cambios en el entorno .....	8
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	10
Acciones sobre el Control Interno .....	10
Principales Logros .....	11
Proyectos más relevantes .....	12
Administración de Recursos Financieros .....	12
Sugerencias.....	13
Observaciones.....	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo .....	14
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....	14
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	14



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

En cumplimiento a lo estipulado en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (*Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto el artículo 12 de Ley de General de Control Interno*), me permito presentar el informe de mi gestión como **Jefatura del BPT Grecia**, del periodo comprendido de **noviembre de 2014 a diciembre 2021**.

### **Resultados de la gestión**

El presente informe muestra un resumen ejecutivo de los principales resultados de gestión en función de las metas del negocio y el equilibrio en materia de control interno y riesgo operativo que realice como jefatura del BPT Grecia, tiene como propósito presentar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el periodo citado.

Este documento se remite a mi jefatura superior, MBA Benjamin Garcia Vargas, Jefe Dirección Regional Oeste, MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección Capital Humano, y al Lic. Gerald Zarate Olmazo, quien asume el cargo de Jefatura del BPT Grecia a partir de 10 de enero 2022.

### **Labor Sustantiva Institucional**

El BPT Grecia, es dependencia adscrita a la Dirección de Banca de Personas, División Regional Occidente sin embargo en este año 2021 pasó a depender de la División Central Oeste, localizada en el Cantón de Grecia, provincia de Alajuela, cuenta con 54 funcionarios fijos e interinos, con un horario de atención al público en dos jornadas, la jornada diurna de lunes a viernes de 8:45am a 4:30pm y la jornada vespertina de 12:00pm a 7:00p.m. los sábados de 8:15am a 11:30am.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

El BPT tiene a cargo las Agencia de Atenas, San Pedro de Poás y Naranjo. Dentro de las principales actividades económicas de las zonas se destacan desarrollos habitacionales, comercio, empresas privadas, instituciones públicas, ventas de vehículos etc, Así como una cantidad importante de Instituciones financieras sean públicas y privadas.

A continuación se detallan los resultados obtenidos con cierre acumulado al mes de diciembre del 2021, un periodo con resultados muy positivos para el BPT GRECIA a pesar de los fuertes cambios sufridos en el Sistema Financiero Nacional producto de la pandemia del COVID-19, mismo que ha generado un impacto en el desempleo del sector Privado así como una disminución en la demanda de crédito y una desestimulación del ahorro, producto de la afectación de la pandemia.

A pesar de la situación país, el BPT GRECIA ha logrado cumplir los resultados establecidos por la Administración, datos que se pueden visualizar en las herramientas de control y cumplimiento de metas con corte al 29 de diciembre 2021.

### **Cartera de Crédito Financiero**

La cartera de Crédito Fiduciario para el periodo de gestión cerró con un crecimiento muy superior a la meta, alrededor de un 1400%, esto a pesar de los problemas conocidos para colocar crédito en el 2021, se produjo una reactivación muy positiva en el segundo semestre del año, lo que permitió tener un crecimiento exponencial en los resultados tanto para el BPTGRECIA como también para las Agencias de Atenas, Poás y Naranjo que a nivel consolidado todas lograron la meta definida. Además se mantuvo la prioridad Institucional de recuperación de morosidad y estimaciones en la cartera de crédito Financiera, así como en arreglos de pagos en personas afectadas por el COVID-19.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cartera de Credito Social**

La cartera de Crédito Social para el periodo de gestión cerró con un cumplimiento del 100%, esto se logró principalmente a una fuerte colocación generada en el segundo semestre en la cartera social y a los productos tan competitivos de las líneas de crédito para vivienda, esto generó que muchos clientes solicitarán pasar su hipoteca de vivienda al Banco, con el fin de mejorar su liquidez. Debido a lo anterior las fuertes colocaciones en los últimos meses de cartera social nos permitió alcanzar la meta del BPTGRECIA y de las oficinas Adscritas.

Adicionalmente se mantuvo la prioridad Institucional en la recuperación de morosidad y estimaciones en todas las carteras de crédito incluyendo la Social, así como en arreglos de pagos en personas afectadas por el COVID-19, a nivel general.

### **Cartera de Crédito Desarrollo (empresarial)**

A partir de este año 2021 se asumió la meta de cartera de Crédito empresarial en este periodo de gestión, el cumplimiento de la meta presenta un decrecimiento importante al cierre de diciembre, es importante indicar que los inventarios que se mantienen a la fecha en la etapa final del crédito son suficientes para el cumplimiento de la meta establecida, sin embargo el atraso en el procesamiento del crédito originó que estos créditos se formalicen en los primeros meses del año 2022.

Por otro lado el modelo de negocios implementado a partir de febrero 2021 en el BPTGRECIA ha permitido complementar el negocio integral que se ofrece a los clientes, de forma que cuando se atiende un cliente sea físico o jurídico la oferta que se realice sea ajustada a sus necesidades de acuerdo al portafolio de productos del Banco en forma integral.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Es importante mencionar que este modelo se encuentra en una fase de ajuste con oportunidades de mejora importantes de acuerdo a las necesidades de los clientes.

### **Morosidad Mayor a 90 días**

Dentro de las prioridades Institucionales es la meta de morosidad, a partir de la pandemia del **COVID-19** se han desarrollado mayores opciones para los clientes, con el fin de evitar al máximo el pasar las operaciones de crédito a procesos judiciales, esto se ha venido logrando a través de un equipo especializado dedicado 100% a buscar opciones para los clientes.

El control de la morosidad se considera muy exitoso, se logró un grado de avance superior al 100%, incluso reversando mora, comportamiento que se ha mantenido durante toda la gestión, este control de la calidad de la cartera se ha presentado a nivel general en las carteras de banca de personas así como la cartera de la banca desarrollo.

### **CAPTACIÓN**

A nivel general el resultado de las metas de captación ha sido muy satisfactorio principalmente en las cuentas a la vista, esto obedece principalmente a un trabajo que se ha desarrollado desde hace aproximadamente 5 años con las principales empresas de la zona, que han tenido la confianza en trabajar sus negocios con el Banco Popular. Producto de esta alianza con estos clientes empresariales se mantiene un alto movimiento de depósitos diarios generando un crecimiento en los saldos de las cuentas corriente, ahorros a la vista, cuentas naranja, planes naranja etc.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Producto de esta alianza comercial que se ha mantenido en el tiempo a través de un servicio de calidad que se les brinda a estos clientes en forma personalizada, es que este BPT se ubica en la principal oficina en remesar recursos a la bóveda central de captaciones de bajo costo.

Adicionalmente se han trabajado estrategias para la atención de clientes de la cartera de ahorro a plazo, acompañado de un seguimiento diario de los vencimientos a través de llamadas telefónicas o visitas al domicilio o al trabajo. Mucho de lo anterior obedece a la sinergia con la estrategia BPGLOBAL.

Es importante mencionar que el modelo de negocios implementado a partir de este año 2021 ha venido a fortalecer la estrategia con los clientes empresariales, en el cual a través de una fuerza de ventas interdisciplinaria se trabaja una oferta integral con un traje a la medida para cada cliente. A través de esta estrategia integral se han formalizado convenios de pago automático de salarios y de deducción de planillas, tanto del sector privado como del sector público que han venido a fortalecer los saldos de captación.

### **OTROS PRODUCTOS (visa, bienes adjudicados, bpsalario, tarjetas kids y O2)**

Se trabaja con una integración de todo el equipo en el cumplimiento de las metas en donde las diferentes áreas como son plataforma de servicios, área de ventas y soporte atienden al cliente en forma integral. Por lo que la distribución de las metas a nivel de las oficinas el 30% lo aporta la plataforma y el 70% el área de ventas.

Se trabaja con una estrategia muy dirigida hacia los clientes empresariales de forma que se hace un trabajo muy selectivo de calle y se abordan las empresas y luego los colaboradores de esas empresas, buscando el máximo de integración, esto por el



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

comportamiento del mercado en la zona, ya que su concentración radica en el sector comercio, así como clientes del sector público.

En las tarjetas visa se trabajó la estrategia de red de confianza de forma que a través de clientes referenciados se ofrecieran tarjetas de crédito, esto dió muy buen resultado y se alcanzó los primeros lugares a nivel de oficinas en colocación de tarjetas.

Con respecto a la meta de bienes adjudicados se logró alcanzar un 184%, producto de una fuerte gestión que se realizó para vender bienes adjudicados de todo el país, esto se logró desde el tercer trimestre del año. Por otro lado la meta de BPsalarario se alcanzaron como lo indiqué anteriormente producto de los convenios realizados con nuevas empresas para el pago de sus planillas.

Otro aspecto importante de resaltar corresponde a algunos convenios que se han realizado con clientes empresariales de la zona para el otorgamiento de tarjetas KID´S y O2, de forma que a través de sus empresas se otorguen estas tarjetas a sus clientes del segmento infantil y juvenil. Con el fin de estimular el ahorro desde tempranas edades y lograr atraer ese segmento de clientes que corresponden los futuros clientes del Banco. Con la aplicación de esta estrategia se alcanzó la meta desde el primer semestre del año.

### **Productos de las sociedades del conglomerado**

Con respecto a los productos de las Sociedades se alcanzaron a nivel satisfactorio al estar integrados en la oferta de productos que se ofrece a los clientes. Con respecto a productos como seguros autoexpedibles se lograron en un porcentaje mayor al 90% y en los Planes Voluntarios de Pensiones y Planes Obligatorios de pensiones se lograron en un 100% de acuerdo a la meta establecida.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Servicio al cliente**

El BPTGrecia ha venido trabajando desde hace varios años en la consolidación del servicio al cliente de forma que la experiencia al cliente sea de calidad, esto se ha logrado cumplir con la incorporación del Gerente de Experiencia al Cliente hace varios años, con la plaza del GEC se han logrado cumplir los estándares de calidad para los clientes, el cual año con año ha venido en crecimiento según las calificaciones que nos facilita la División de Experiencia al Cliente.

Además en el BPTGrecia se tiene un área separada para la atención del servicio de los clientes empresariales con 2 funcionarios tiempo completo recibiendo depósitos de clientes y contando los depósitos del buzón nocturno. Esto sin duda ha sido muy bien recibido por los clientes empresariales quienes mantienen un alto volumen de depósitos diarios. Lo que ha llevado a esta oficina a ser una de las mejores del país en el servicio que se les brinda a los clientes empresariales.

### **Cambios en el entorno**

En los últimos años de la gestión, se dieron algunos cambios que afectaron el entorno financiero, detalle de algunas afectaciones; índice de desempleo elevado en la zona, situación que se viene generando de años anteriores, sectores afectados como turismo comercio, construcción etc. Para el año 2020 se agrava un poco más con el ingreso de la Pandemia **COVID-19**, contrayendo sectores económicos y financieros a nivel de la zona y en el país en general.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Lo anterior genera en el entorno un cambio en la forma de hacer negocios ya que las personas y empresarios se mantienen con cautela a la hora de realizar nuevas inversiones y ejecución de nuevos proyectos. Lo cual hace que la dinámica del mercado se contraiga y las personas busquen un menor endeudamiento, así como una menor participación en las captaciones de inversiones a plazo y a la vista.

Se dieron algunos cambios en el diseño de productos, así como la forma de vender los mismos, esto motivado por estrategias del área de mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de estrategias de venta proactiva, para atender las necesidades de los clientes.

Una de las estrategias de mayor impacto que se ha dado, es la búsqueda de mejorar los índices de morosidad y cuidado de la cartera de crédito, ya que se establecieron opciones de arreglos capitalizables y arreglos de negociación de pago, como periodo de gracia, ampliaciones de plazo con disminución de tasa, esto por medio de la estrategia **COVID FASE II y III**, esto tanto para personas físicas como jurídicas, que se hayan visto afectados por la pandemia COVID-19, el dar solución nos permite que los clientes puedan hacerle frente a sus compromisos financieros y al bienestar familiar, ya que muchas personas quedaron desempleadas o bien presentaron importantes reducciones de su salario, por una reducción de jornada laboral desde un 25% y hasta un 50% en algunos casos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

- a) Se estableció una evaluación y seguimiento continuo al cumplimiento de las medidas de riesgo operativo aplicables según la guía existente. Esto se lleva a cabo a través de evaluaciones permanentes a las diferentes áreas de la oficina con la colaboración de los ejecutivos de control interno por parte de soporte al negocio.
- b) Además se realizan sesiones semanales del Comité de Negocios de la oficina en las cuales se conocen estos temas y se establecen planes de acción para atender las debilidades encontradas respecto a las medidas de riesgo operativo.
- c) Los resultados de riesgo operativo siempre fueron positivos y se cumplió las meta establecida a nivel Institucional.
- d) Como parte de un cronograma ya establecido a nivel de área de Soporte en el primer semestre del año el funcionario de la UTEG visita nuestra oficina para realizar por módulos la evaluación integral del control interno y así se tiene la oportunidad de corregir en el momento cada detalle y puntos de mejora para lograr un adecuado seguimiento de la Guía de Riesgo operativo y Control Interno, esta revisión nos permite mejorar para la calificación definitiva en el segundo semestre.
- e) Para el segundo semestre del año 2021 se realizó la evaluación y se alcanzó una nota de un 7% en Riesgo Operativo y un 0% en Control Interno, este excelente resultado se debe al trabajo en equipo de la oficina en general y a una mejora continua de las medidas evaluadas.

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

Se realizaron arquezos de bóveda en colones y dólares, así como arqueo a caja chica, sin ninguna diferencia a reportar.

Se atendieron las recomendaciones generadas de la última visita de Soporte de Control



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Interno que brindo la Técnico de Control Interno y se les comunico al personal todas las acciones de mejora al respecto con las medidas incumplidas.

En cuanto al cumplimiento en la atención de alertas, durante la gestión por parte de la oficina se atendieron en su totalidad y de manera oportuna, se entrega la gestión de las mismas al área de soporte sin ningún pendiente.

Los activos de la oficina fueron conciliados en su totalidad, tanto por personal de la oficina a cargo como por parte del área de soporte.

Con respecto a la Ley 7786, se esta llevando a cabo el ejercicio de subsanar las inconsistencias reportadas por el área de soporte, conforme esta área nos la reporta no se ha encontrado ningún caso de atención extraordinaria, dado que los errores que se nos informan son más de forma, provocados particularmente por las limitaciones del propio sistema. Además se mantienen constantes reuniones con el personal para motivarlos a realizar las funciones cuidando la calidad del dato.

En términos generales, el control interno siempre ha representado el aspecto de mayor importancia en la gestión del BPT Grecia.

### **Principales Logros**

Este año 2021 fue sin duda un año extraordinario en la gestión de la oficina con respecto a la metas, se generó un crecimiento importante en las carteras de crédito, principalmente la cartera de crédito financiero que logro un crecimiento exponencial en el segundo semestre. El seguimiento permanente y diario a las metas se considera uno de los principales logros de esta gestión, pues con ese seguimiento se han cumplido las metas de la oficina.

Otro aspecto importante que sin duda ha venido a fortalecer la gestión, fue el modelo de negocios en la unificación de las fuerzas de ventas a cargo del Gerente del BPT, lo que a permitido en el último año, trabajar muy ordenamente con un mismo enfoque para todos. Conformando un equipo de ejecutivos de de alto nivel con mucha experiencia en la atención de clientes empresariales.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Por otro lado la inscripción al programa Bandera Azul, ha permitido obtener el galardón en el año 2019 y en el año 2020 se obtuvo una muy buena calificación en el informe presentado, este año 2021 se espera volver a obtener el galardón de forma que la oficina contribuya en ese premio a nivel Institucional.

### **Proyectos más relevantes**

Se consolidó la remodelación de la oficina en el año 2016 que sin duda fortaleció el servicio que se brinda a los clientes presentando una estructura física ajustada a las necesidades de los clientes. Además en el año 2019 se realizó la fusión de la Agencia de Grecia Centro con el BPT Grecia, con el fin de ofrecer a la clientela un horario ampliado de 8:45a.m. a 7:00pm presentando una mejora significativa en la atención de los clientes, con esto se logró también tener un ahorro significativo para el Banco en sus costos fijos como alquiler, electricidad, limpieza, vigilancia etc que representó un ahorro anual importante.

Además se ha consolidado a través de los años los principales clientes empresariales de la zona, trabajando sus empresas a través del Banco y esto se ha logrado por el servicio que se les brinda, esto hace que mantengan sus flujos de efectivo con el Banco lo que representa un volumen importante de recursos de bajo costo para la Institución.

En el ultimo año se viene trabajando con los funcionarios de la plataforma de servicios para lograr convertir esa área en una plataforma vendedora, esto ha tenido un avance significativo a la fecha con capacitaciones permanentes de funcionarios de otras áreas.

### **Administración de Recursos Financieros**

La administración de recursos financieros se realizo con el presupuesto que es monitoreado a través de la herramienta denominada SIPRE y con los lineamientos



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

institucionales establecidos para tal efecto; los recursos fueron administrados bajo un estricto control, y apegados a la política de contención del gasto.

La oficina mantiene indicadores de margen de intermediación y utilidades dentro de los rangos generales de la institución, siendo que mayoritariamente se ha generado aporte a las Utilidades Netas de la Institución, considerándose este Centro de Negocios como parte del top 10 en las oficinas con mayor rentabilidad.

### **Sugerencias**

- Mantener una comunicación permanente entre todo el equipo para que la información llegue de primera fuente a todos los funcionarios y así lograr en ellos el conocimiento que requieren para ejecutar sus funciones de la mejor forma, para ofrecer a los clientes un servicio de calidad.
- Mantener reuniones diarias y semanales con las fuerzas de ventas, con el fin de llevar a cabo un control permanente de la gestión y mantener o mejorar los resultados actuales.
- Brindar un seguimiento y apoyo permanente a las oficinas adscritas, de forma que se lleve un cumplimiento adecuado de las metas en todas las oficinas.
- Mantener las acciones de apoyo, capacitación y empoderamiento en el personal, para fortalecer el desempeño del equipo de trabajo.

### **Observaciones**

Ninguna

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

La Contraloría General de la República durante mi gestión no giró disposiciones para el BPT Grecia y para sus agencias adscritas.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo para el BPT Grecia o alguna de sus oficinas adscritas

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

Todas las recomendaciones que durante mi gestión formuló la Auditoría Interna, para el BPT Grecia, fueron atendidas satisfactoriamente en tiempo y forma.

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

No existen expedientes de fiscalización contractual a cargo de la suscrita.

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

La suscrita 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.