



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Rocío Chinchilla Barrientos
Dependencia:	BP Total Moravia
Periodo de Gestión:	Noviembre 2014 al 31 de Mayo 2022
Destinatarios:	MBA Bernal Chinchilla Segura, Director Regional Central Oeste MBA Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano
Firma:	
Fecha:	16/06/2022

---

## 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 .....	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	5
Acciones sobre el Control Interno.....	6
Principales Logros.....	7
Proyectos más relevantes .....	8
Administración de Recursos Financieros.....	8
Sugerencias.....	8
Observaciones .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	9
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	9



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

El BP Total Moravia es dependencia adscrita a la Dirección de Banca de Personas, División Regional Central Oeste, localizada en el Cantón de Moravia, provincia de San José.

Al BP Total Moravia se encuentran adscritas las Agencias Bancarias del Mall Plaza Lincoln, Tibás y Cinco Esquinas. En los cantones de Moravia y Tibás se desarrollan se destacan las actividades económicas de comercio, desarrollos habitacionales, se ubican empresas privadas e instituciones públicas.

Las agencias de Tibás y Mall Plaza Lincoln son oficinas del alta afluencia de público y por ende alta transaccionalidad, no así la Agencia de Cinco Esquinas.

En el presente informe se procederá a desarrollar los elementos más relevantes durante el periodo de mi gestión del BP Total Moravia con corte al 31 de mayo de 2022; considerando que asumí con el recargo de Subgerente el puesto de Gerente del BP Total desde el 13 de setiembre 2021 hasta el 31 de enero 2022, y del 10 hasta el 31 de mayo de 2022.

Las labores efectuadas se enfocan en la administración operativa y administrativa del BP Total Moravia, pero se considera además que la Subgerencia tuvo el recargo de la Gerencia del 13 de setiembre de 2021 al 31 de enero de 2022 y del 10 al 31 de mayo 2022, por lo que se detallan aspectos relacionados además al negocio.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

El BP Total está conformado por el Área de Ventas, Área de Cobro, BP Global, Plataforma de Servicios y Tesorería; así como personal de soporte administrativo y un funcionario que realiza funciones como motorizado.

La Subgerencia tiene a cargo de forma directa las áreas de Cobro y Plataforma de Servicios, el Área de Ventas está a cargo la Gerencia del BP Total. El enfoque principal de la Subgerencia bajo el nuevo modelo de ventas direccionado al negocio, es el cumplimiento de la metas de los productos que se gestionan en la plataforma de servicios como captación a la vista, tarjetas kids/O2, venta proactiva de tarjetas de crédito, asimismo el Subgerente debe velar por el cumplimiento de los índices de morosidad de la cartera crediticia la cual incluye financiera, hipotecaria, social y tarjetas visa.

Por otro lado la Subgerencia debe velar porque se cumpla con los protocolos de servicio al cliente



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

de manera que la experiencia de este en el Banco, sea satisfactoria.

Se encuentra a cargo del Subgerente dar seguimiento a que el personal cumpla las normas de control interno, procedimientos y regulaciones que establece la Institución.

La Subgerencia en conjunto con el área de ventas y plataforma de servicios, han trabajado proactivamente en la colocación de tarjetas de crédito, cumpliendo la meta de 200 tarjetas siendo la meta establecida de 235 tarjetas, para ello se realizan actividades de motivación mediante concursos y premiaciones que incentivan al personal.

Asimismo en ausencia del Gerente la Subgerencia ha realizado visitas a empresas de la zona a fin de potencializar el negocio y realizar integración de productos y servicios que realiza el Banco, a través de alianzas comerciales.

Para el cumplimiento de la meta de Tarjetas visa el Banco promueve campañas de colocación de Tarjetas de Crédito como Mi Red de Confianza, lo que resulta en una posibilidad más de cumplir con la meta asignada.

Por otro lado, se han realizado durante la gestión actividades, reuniones donde se cumpla con la asignación del rol de participación del BP Total y la Agencia de Lincoln en el Programa de Bandera Azul, así como la exposición al personal del Código de conducta mediante diferentes sesiones durante el año.

Se considera además al cumplimiento y el seguimiento de los planes de acción de las evaluaciones de control interno y riesgo operativo realizadas para el periodo 2021; así como a las recomendaciones de Auditoría Interna.

Es importante mencionar que dentro de la gestión realizada se contempla la atención de los temas relacionados a la atención de lo que establece la Ley 7786 sobre estupefacientes, de financiamiento al terrorismo así como el control interno, por lo que esta Subgerencia ha trabajado en diseñar planes de acción, reuniones y seguimiento a la atención de inconsistencias que se generan producto de las revisiones a los formularios de la política conozca a su cliente que efectúa el Centro de Soporte Regional.

Durante el periodo ha sido labor de esta Subgerencia de garantizar el correcto funcionamiento del equipo y de las instalaciones del BP Total Moravia, de manera que asegure la seguridad del personal y de nuestra clientela, y los activos del Banco.

Es importante mencionar que como parte del esfuerzo para cumplir las metas, en los meses de diciembre, enero e inicio de febrero, se desarrollaron actividades en las Oficinas de manera que se motive a los colaboradores a ser exitosos en las ventas de productos, que contribuye además en un mejor ambiente laboral, siendo que se realiza reconocimiento y premiaciones a los mejores vendedores.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Es importante mencionar que del 13 de setiembre de 2021 al 31 de enero de 2022 y del 10 al 31 de mayo 2022, esta Subgerencia se mantuvo con un recargo de funciones del puesto de Gerente, por lo que se trabajó arduamente en la implementación de las estrategias definidas por la Banca de Personas en cartera financiera, tarjetas de crédito y captación de bajo costo, en enero 2022 se programaron las acciones para el mes de febrero para el Blindaje de Cartera, venta e integración de productos.

A partir de lo anterior para el mes de enero los ejecutivos empresariales y líder de ventas, inician los mapeos de la zona de Moravia y se programa abordaje de empresas, desarrolladores de proyectos habitacionales, a fin de realizar atracción, retención y recuperación de clientes.

En esta misma línea, en materia de capacitación, se contempló en el plan de trabajo para el BP Total Moravia y sus agencias adscritas, el reforzar conocimientos en materia de prospección y análisis de clientes, tramitología para la venta de bienes adjudicados y crédito hipotecario (personal y vivienda).

### **Cambios en el entorno**

En acatamiento a los lineamientos establecidos para la Pandemia, por parte de las Autoridades a fin de proteger a la población en el contagio del virus covid 19, durante el mes de diciembre 2021 y enero 2022, posterior a las fechas festivas, se experimenta ausencia de personal, lo cual repercute en el funcionamiento normal del negocio y operativa de las Oficinas, dicha situación conlleva dificultades y limitaciones para el cumplimiento de las metas institucionales.

Aunado al tema de la pandemia, si bien es cierto existe la posibilidad de realizar reuniones virtuales con nuestros clientes, no se generan los mismos resultados que se generen en la sinergia de las reuniones y actividades presenciales donde se promueven los productos y servicios del Conglomerado.

Asimismo, producto de la implementación del modelo de ventas se ve afectado el servicio a nuestra clientela; siendo que no se ha concretado la asignación del personal de soporte, por lo que se debió disponer de un recurso de la plataforma de servicios para esta labor.

Otro aspecto importante de señalar en la afectación del entorno es que se debió iniciar la capacitación a los funcionarios que forman parte del Modelo actual de ventas, ejecutivos de ventas que se integran por parte de la banca empresarial y banca de personas, lo cual retrasa los procesos en la gestión efectiva de los negocios para el BP Total Moravia y sus adscritas.

Por otro lado para el primer semestre el BP Total Moravia experimentó falta de personal en la Plataforma de Servicios y el Área de Cobro por motivo de falta de recursos por sustitución, lo que repercute en altos tiempos de espera por parte de nuestros clientes, que los funcionarios se sintieran sobrecargados en su trabajo.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

A continuación se detallan el resultado obtenido por cada oficina (se aclara que en el caso de la Agencia de Plaza Lincoln, esta pendiente de realizarse la evaluación correspondiente, por lo cual, se aporta la calificación preliminar).

En atención en la Circular DIRCH-C-0017-2021 de la Dirección de Capital Humano, comunicada el 17-05-2021 referente a la Metodología Subllave de Pago; me permito remitirle el resultado obtenido por las dependencias adscritas a su División, en lo que corresponde al grado de cumplimiento de los criterios establecidos en la *Metodología para medición del Indicador de Riesgo y Control Interno del Banco Popular*, los cuales textualmente indican:

Criterios
1. Obtener un promedio de al menos un 95% en el resultado de la medición de los objetivos requeridos según la metodología en materia de riesgo operativo definida por la División de Riesgo Operativo.
2. Obtener un porcentaje de autoevaluación de control interno con un valor menor o igual al 8% según información suministrada por la Unidad Técnica de evaluación de la Gestión.
3. Participación y evaluación del 100% del personal activo y jefatura en el momento de aplicar la prueba de conocimientos sobre evaluación anual de gestión de riesgos (Cultura de Riesgo), con base en el Plan de Cultura de Riesgo y aprobación de esta con un mínimo de nota del 80%.

En el siguiente cuadro se detalla el resultado obtenido por cada una de sus dependencias, según los criterios en mención:

NOMBRE DEL ÁREA	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	CALIFICACIÓN DEL INDICADOR
BP TOTAL MORAVIA	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
AGENCIA TIBAS	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
AGENCIA PLAZA LINCOLN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
AGENCIA CINCO ESQUINAS	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

BP Total Moravia.

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
7%	Bueno	0%	Excelente

Agencia de Cinco Esquinas de Tibás.

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
10%	Regular	4%	Excelente

Agencia Tibás.

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
6%	Bueno	0%	Excelente

BP Total Moravia.

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
7%	Bueno	0%	Excelente

Agencia Plaza Lincoln

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
7%	Bueno	0%	Excelente

### Acciones sobre el Control Interno

Se ejecutan los planes de acción emanados producto de la evaluación de control interno y riesgo operativo para el segundo semestre 2021 en el BP Total Moravia y sus agencias adscritas, de manera que se corrijan las debilidades detectadas.

Adicionalmente en atención a las recomendaciones que emite la Auditoría Interna al negocio, a las revisiones que efectúa a los expedientes de crédito la División de Gestión Normativa, se realizan reuniones con el personal con el objetivo de retroalimentarles de las inconsistencias detectadas y mejorar el control interno; lo cual consta en las minutas correspondientes. Aunado a esto se actualizan y comunican formalmente al personal, los procedimientos institucionales.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Durante el proceso se desarrollaron acciones tendientes a mantener un adecuado ambiente de control como son las capacitaciones al BP Total Moravia y sus agencias adscritas en materia de la actualización de la Guía Operativa de Riesgo Operativo y Control Interno aunado a la incorporación a la Guía de aspectos relacionados con la política conozca a su cliente.

Se da seguimiento a capacitación solicitada a la Auditoría Interna en temas relacionados con control de riesgo en otorgamiento de crédito que está pendiente de llevarse a cabo el próximo año.

### Principales Logros

- El BP Total cumple a raíz de la implementación de estrategias en cartera financiera y tarjetas de crédito, con la meta al 100%, de la misma forma con la meta de Seguros autoexpedibles que se duplica a mayo, la meta del año.
- Se logró revertir el decrecimiento en cartera financiera, del BP Total de Moravia y la Agencia de Tibás, el cual venían arrastrando, a pesar que en el caso del BP Total tiene un impacto negativo al cierre de año específicamente el 29 de diciembre de 2021 por cancelación anticipada de crédito cuya cuantía era significativa, sin embargo el trabajo realizado fue exitoso.
- Se realizaron esfuerzos a partir del mes de octubre hasta cierre de año, en la colocación de tarjetas de crédito en el BP Total Moravia, aunado al trabajo que ya se venía haciendo en la Agencia de Tibás, por medio de implementación de las estrategias de la Banca de Personas y Centro de Tarjetas por medio de campañas como mi Red de Confianza, se dio un seguimiento diario a la venta, prospectación y entrega del plástico de manera que al cierre a diciembre el producto se diera por efectivo, esto resultó en que las Oficinas de Moravia y Tibás fueran galardonadas con tres premios en el concurso por obtener los primeros lugares. Para el 31 de mayo de 2022 la Agencia de Tibás y el BP Total Moravia cumplen al 100% la meta de tarjetas de crédito.
- Se alcanzan resultados exitosos en el cumplimiento de la meta de morosidad de la Agencia de Lincoln, debiendo reforzar el cumplimiento de la meta del BP Total Moravia y sus otras agencias adscritas.
- Motivación del equipo de trabajo y mejora del ambiente laboral, al implementar la estrategia de reconocimiento y premiación a los ejecutivos banca de personas, del Área de Cobro y Plataformas de Servicios, para promover la colocación de productos.
- Abordaje de empresas de la zona y Municipalidades, lo que ha abierto oportunidades de negocios para el año 2022.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Proyectos más relevantes

- Se debe dar continuidad a las estrategias de Banca de Personas definidas para el año 2022 según la siguiente prioridad:
  1. Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción de evaluación de Auditoría Interna al Módulo de Crédito.
  2. Seguimiento a estrategias para incrementar los saldos de captación a la vista y captación a plazo, así como la meta en cartera social.
  3. Crecimiento de cartera financiera a través de Blindaje de cartera y producto BP Combo.
  4. Colocación de tarjeta de crédito.
  5. Crecimiento de cartera social- Blindaje.
  6. Seguimiento a procesos de capacitación al personal que forma parte de las ternas, para las suplencias por vacaciones o incapacidades.

### Administración de Recursos Financieros

Durante el periodo en gestión, el gasto de la oficina se ajusto a los presupuesto asignado.

### Sugerencias

- Solicitar a la Dirección de Capital Humano que se concrete la resolución de las ternas publicadas en julio 2021.
- Seguimiento a la asignación de la plaza categoría 12, recurso de formalizador, y a la vez continuar la gestión para que no se congele la plaza de asesor de servicios financieros categoría 12.
- Seguimiento a las estrategias definidas en el Plan de trabajo 2022 con el involucramiento de las agencias adscritas al BP Total Moravia.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Observaciones:**

No se consideran observaciones al respecto.

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

Durante el periodo en gestión no hay disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República de aplicación a nivel de la oficina.

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

Durante el periodo en gestión no hay disposiciones emitidas por entes de control externo.

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

Todas las recomendaciones recibidas se cumplieron.

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

Durante el plazo de gestión no se tuvo a cargo fiscalización de contratos.

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

La 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.