



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Floribeth Carranza Ramírez
Dependencia:	BP Total Moravia
Periodo de Gestión:	1 de Junio al 31 de agosto 2022
Destinatarios:	MBA Bernal Chinchilla Segura, Director Regional Central Oeste MBA Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano
Firma:	
Fecha:	14/09/2022

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	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	4
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes	6
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	7
Observaciones	¡Error! Marcador no definido.
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	¡Error! Marcador no definido.
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	¡Error! Marcador no definido.
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

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.

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 agosto de 2022; considerando que asumí el puesto de SubGerente del BP Total desde el 01 de junio del 2022, hasta el 31 de agosto del 2022.

Las labores efectuadas se enfocan en la administración operativa y administrativa del BP Total Moravia, labores a cargo de la Subgerencia.

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 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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 299 tarjetas al 31 de agosto de 2022; siendo la meta establecida de 282 tarjetas, para ello se realizan actividades de motivación mediante concursos y premiaciones que incentivan al personal.

Para el cumplimiento de la meta de Tarjetas visa el Banco se realizan concursos a nivel de la Plataforma de Servicios y Área de Ventas, lo que resulta en una posibilidad más de cumplir con la meta asignada.

Se considera además al cumplimiento y el seguimiento de los planes de acción de las evaluaciones así como a las recomendaciones de Auditoría Interna para crédito hipotecario.

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.

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 gestión cobratoria, arreglos de pago y negociaciones de pago.

Cambios en el entorno

Dadas las particularidades de una Oficina del negocio, se experimenta ausencia de personal, lo cual repercute en el funcionamiento normal y operativa de las Oficinas, dicha situación conlleva dificultades y limitaciones en el servicio al cliente.

Otro aspecto importante de señalar en la afectación del entorno en el BP Total Moravia es que se debió iniciar la capacitación a los funcionarios que forman parte de la Plataforma de Servicios, en temas de crédito, control interno debido a que el 95% del personal es de nuevo ingreso en el Banco, esto hace que los procesos de aprendizaje, de ventas sean más lentos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

A continuación se detallan el resultado obtenido por cada oficina:

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. Para el 2022, estamos en la etapa de evaluación por lo que aun no hay calificación.

Adicionalmente en atención a las recomendaciones que emite la Auditoría Interna al negocio, a las revisiones que efectúa a los expedientes de crédito hipotecario. Aunado a esto se actualizan y comunican formalmente al personal, los procedimientos institucionales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

- Se logra revertir el decrecimiento en cartera financiera, de la Agencia de Tibás para el mes de junio, se logra revertir un porcentaje de decrecimiento de cartera social en el BP Total de Moravia, se impulsa la estrategia de blindaje en la Agencia de Lincoln, todo esto mediante el soporte y acompañamiento que brinda el BP Total a sus agencias adscritas.
- Se alcanza el cumplimiento de la meta en tarjetas de crédito al cien por ciento en el BP Total, un alcance significativo de esta meta en la Agencia de Tibás.
- Se cumple al cien por ciento la meta de ahorro a plazo tanto en el BP Total Moravia y sus adscritas .
- Se alcanzan resultados exitosos en el cumplimiento de la meta de morosidad acumulada y en el mes del BP Total Moravia y sus adscritas, a excepción de la Agencia de Cinco Esquinas que alcanza un cincuenta por ciento de la meta del mes de agosto.
- Motivación del equipo de trabajo y mejora del ambiente laboral, al implementar la estrategia de reconocimiento y premiación al personal, para promover la colocación de productos.

Proyectos más relevantes

1. Se da acompañamiento al área de cobro, que permitió cerrar al 31 de agosto del 2022, con el 100% de la meta en las oficinas: BPT Moravia, Agencia Tibás y Agencia Plaza Lincoln. Con Cinco Esquinas se está dando un seguimiento especial de manera que también cumpla con el 100% de la meta.
2. Se debe dar continuidad a las estrategias de Banca de Personas definidas para el año 2022 según la siguiente prioridad:
3. Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción de evaluación de Auditoría Interna al Módulo de Crédito.
4. Seguimiento a estrategias para incrementar los saldos de captación a la vista y captación a plazo, así como la meta en cartera social.
5. Crecimiento de cartera financiera a través de Blindaje de cartera y producto BP Combo.
6. Colocación de tarjeta de crédito.
7. Crecimiento de cartera social- Blindaje.
8. Seguimiento a procesos de capacitación al personal que forma parte de las ternas, para las suplencias por vacaciones o incapacidades.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

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

Sugerencias

1. Solicitar a la Dirección de Capital Humano que se concrete la resolución de las ternas publicadas en julio 2022.
2. Seguimiento a la asignación de las 2 plazas pendientes del Area de Cobro.
3. 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.
4. Seguimiento a las estrategias definidas en el Plan de trabajo 2022 con el involucramiento de las agencias adscritas al BP Total Moravia.

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 Contraloria 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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.