



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Rocío Chinchilla Barrientos
Dependencia:	BP Total Moravia
Periodo de Gestión:	10 de Mayo al 31 de agosto 2022
Destinatarios:	MBA Benjamin García Vargas, Director Regional Central Oeste MBA Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano MBA Bernal Chinchilla Segura, Gerente BP Total Moravia
Firma:	
Fecha:	13/09/2022

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	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	¡Error! Marcador no definido.
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	9
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.....	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 diferentes actividades de comercio, desarrollos habitacionales, se ubican empresas privadas e instituciones públicas, centros educativos privados y públicos.

En el presente informe se procederá a desarrollar los elementos más relevantes durante el periodo de mi gestión del BP Total y Agencias (Tibás, Cinco Esquinas, y Plaza Lincoln durante el periodo que comprende desde el 1 de octubre 2021 al 31 de enero 2022.

Las labores efectuadas se enfocan en la administración y fortalecimiento del BP Total Moravia y sus agencias adscritas, para el cumplimiento de metas de negocios y soporte para el periodo que abarca del 10 de mayo al 31 de agosto 2022.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Las labores consistieron especialmente en dar continuidad a las estrategias definidas por la Banca de Personas en enero 2022 para el cumplimiento de las metas asignadas tanto al BP Total Moravia y sus agencias adscritas. Para este particular el enfoque especial se direccionó a la estrategia de blindaje de cartera financiera, colocación de crédito de consumo BP Combo con la integración de productos de tarjeta de crédito, plan naranja y afiliación al pago de salario BP Salario voluntario; adicionalmente el cumplimiento de la meta de cartera social con la colocación de crédito de vivienda con blindaje de cartera.

El comportamiento del cumplimiento de la meta de cartera financiera fue exitoso al cierre de la gestión para el BP Total Moravia y sus agencias adscritas, es necesario mencionar que para el mes de junio se hizo un trabajo especial de soporte con personal de ventas por parte del BP Total a la Agencia de Tibás para revertir el negativo que mantuvo en esta cartera aunado al trabajo en equipo que realizó la Oficina. Por otro lado se realizaron acciones de soporte por parte del BP Total Moravia a la Agencia de Plaza Lincoln con el objetivo de implementar la aplicación de la estrategia de blindaje de cartera financiera. Tanto al BP Total como a las tres agencias, se les gestionó y se les facilitó la base de datos de tasas altas de crédito de cartera financiera con el fin de que una vez que fue analizado en los comportamientos de decrecimiento de cartera, se blindara las líneas de crédito que más impacto les provocaron para los meses de mayo y junio.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Por otro lado, en calidad de Gerente del BP Total, se lideran acciones y acompañamiento para visitar empresas en conjunto con los ejecutivos Empresariales mediante los cuales se generan alianzas y negocios de financiamiento, convenios, publicidad, integración de productos de captación; así como el ofrecimiento de productos de adquirencia, asimismo se realiza labores de retención de cliente y priorización de cartera con integración de productos y servicios, se atiende y se le da gestión a los clientes referidos por parte de las agencias adscritas al BP Total Moravia para créditos PYMES.

Con la finalidad de cumplir las metas del cuadro de mando integral por parte del BP Total Moraviaa, se realizan acciones como la capacitación de una persona líder para atender los clientes, compromiso del personal en coordinación con el ejecutivo de bienes adjudicados asignados al BP Total, lo que resulta en que se alcance el cumplimiento de esta meta.

A efectos de cumplir la meta de tarjeta de crédito, se impulsan acciones a nivel del BP Total y sus agencias adscritas que coadyuven en el alcance de esta meta.

Es importante mencionar que el BP Total Moravia al igual que el año 2021, sufre un comportamiento atípico en el decrecimiento de cartera financiera que a pesar de que se coloca crédito de vivienda, se observan cancelaciones anticipadas importantes desde febrero a agosto sumado a esto la inestabilidad del dólar, para mitigar este efecto se realizaron labores de retención de clientes que poseen crédito de vivienda a fin de evitar que migren a la competencia, además se formaron alianzas con tres desarrolladores de proyectos inmobiliarios con el fin de aumentar el inventario de crédito.

Asimismo se implementaron acciones de incentivos y motivación al personal, mediante concursos, para alcanzar la meta en la colocación de tarjetas de crédito.

En términos generales se entrega la Oficina con el alcance de las metas del cuadro de mando integral con el que es evaluado el BP Total llámese cartera financiera, inventario de crédito empresarial suficiente para alcanzar la meta asignada, bienes adjudicados, tarjeta de crédito, ahorro a plazo, mora, con un esfuerzo por realizar para alcanzar la meta de captación de bajo costo como planes naranja, cuentas corrientes y cuentas de ahorro; así como cartera social. En las agencias adscritas de Cinco Esquinas, Tibás y Lincoln cierran con un cumplimiento de meta en cartera financiera, con un alcance de la meta de cartera social, tarjetas de crédito y captación a corto y largo plazo.

Por otro lado en los meses de mayo, junio, julio y agosto, se desarrollan 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 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, Ley de CICAC; así como el control interno.

Cambios en el entorno

Como parte de las particularidades que presentan las Oficinas comerciales, la agencia de Tibás así como la Agencia de Plaza Lincoln, se les presentó situaciones de falta de personal lo cual repercute en la operativa diaria y la aplicación de estrategias, con el objetivo de mitigar el BP Total les brinda soporte con personal de la plataforma de servicios para atender público a fin de que optimicen sus recursos en la implementación de las diferentes estrategias definidas por la Banca de Personas.

Aunado al tema de la pandemia, la mayoría de las empresas y organizaciones sociales, prefieren que las reuniones y abordaje, se continúen realizando de forma presencial, lo que hace que no se concreten el cien por ciento de los negocios.

A la fecha y después de trece meses de la implementación del modelo de ventas en el BP Total Moravia, no se ha asignado el personal de soporte al Área de Ventas, por lo que se sigue debilitando la Plataforma de Servicios al tener que disponer de un recurso para esta labor afectando los índices de eficiencia de servicio al cliente.

El Área de Cobro no se encuentra fortalecido al cien por ciento, no se ha sustituido un recurso de gestor de cobro que ganó plaza en otra área, asimismo hay personal nombrado que no cuenta con la experiencia y trayectoria en materia de cobro.

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.
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 se encuentra en proceso de atención las recomendaciones que emite la Auditoría Interna al negocio, a las revisiones que efectuó a los expedientes de crédito hipotecario, se realizan reuniones con el personal con el objetivo de retroalimentarles de las inconsistencias detectadas y mejorar el control interno dada la última evaluación realizada en la primera semana de setiembre por parte del Centro de Soporte Regional de la cual no se ha recibido aun la



INFORME FINAL DE GESTIÓN

calificación. Aunado a esto se actualizan y comunican formalmente al personal, los procedimientos institucionales.

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 cobro, reuniones de recordatorio de cumplimiento en materia de la Ley de CICAC.

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.
- Abordaje de empresas de la zona, asociaciones solidaristas, lo que ha abierto oportunidades de negocios para lo que resta del año 2022 y 2023.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

- Se debe dar continuidad a las estrategias de Banca de Personas definidas para el mes de setiembre y cierre de año a saber según la siguiente prioridad:
 1. Crecimiento de cartera financiera a través de Blindaje de cartera y producto BP Combo.
 2. Colocación de tarjeta de crédito.
 3. Crecimiento de cartera social.
- Seguimiento a empresas, desarrolladoras de proyectos habitacionales y asociaciones solidaristas visitadas según los inventarios que poseen los ejecutivos de Empresarial y BP Global, de manera que se concreten los negocios de productos y servicios ofrecidos entre ellos captación de bajo costo, inversiones, financiamiento, adquirencia, convenios de negocios.
- Seguimiento a la consolidación del 100% del Modelo Unificado de Ventas, respecto a la asignación de los recursos pendientes, capacitaciones, etc.

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, pendientes la del puesto de ejecutivo de negocios uno, subgerente, ejecutivo de negocios 2.
- Seguimiento al concurso para suplencia de la plaza categoría 12, asistente operativo de crédito.
- 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.