



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	JORGE SAUL ABARCA CRUZ
Dependencia:	BP TOTAL PEREZ ZELEDON
Periodo de Gestión:	2022
Destinatarios:	DIRECCION BANCA DE PERSONAS, GERENCIA BP TOTAL PEREZ ZELEDON DIRECCION DE CAPITAL HUMANO
Firma:	
Fecha:	23/09/2022

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.....	3
Labor Sustantiva Institucional	4
Cambios en el entorno	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	6
Acciones sobre el Control Interno.....	6
Principales Logros.....	7
Proyectos más relevantes	9
Administración de Recursos Financieros.....	9
Sugerencias.....	9
Observaciones	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	10
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	10
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	10



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Informe dirigido a MBA. Victor Rodriguez Bogantes, director de Banca de Personas, MSc. Luis Diego Valverde Chavarría, Gerente del BP Total Pérez Zeledón y Graciela Vargas Castillo, directora de Capital Humano del Banco Popular.

De conformidad con la circular DIRCH-C-018-2017 del 16 de junio de 2017, emitida por la Dirección de Capital Humano y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, se presenta para su consideración, el informe de los aspectos más relevantes durante la gestión realizada como Subgerente del BP Total de Pérez Zeledón, hasta el día 02 de setiembre de 2022.

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005-CO-DEOE de la Contraloría General de la Republica del 24 de junio del 2005 publicada en la Gaceta No.131 del 7 de julio del 2005, la normativa, la cual es de carácter obligatorio, misma que forma parte integral de esta.

En el presente informe se incluyen los principales aspectos de gestión operativa y de negocios con corte a agosto 2022.

La gestión como jefatura que enmarca el ejercicio de la Gerencia del BP Total de Pérez Zeledón, comprende el período del 03 de julio de 2003 al 02 de setiembre de 2022.

Durante el proceso se realizaron cambios sustanciales en la operativa de la oficina, así como en la forma de atender las líneas de negocios conforme la estructura y lineamientos determinados por la estrategia institucional.

Seguidamente el detalle de estos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultados de la gestión

Esta sección del informe deberá contener, al menos, información relativa a los siguientes aspectos:

En este informe se mencionan los principales aspectos relacionados con los resultados logrados durante la gestión, producto de las estrategias y metas establecidas para el control y seguimiento de las siguientes áreas:

Durante este periodo y como parte de las principales funciones que se ejecutan en el desempeño del puesto de Gerente del BP que incluye la planificación, dirección, coordinación y control de las políticas y directrices emanadas de las Direcciones Comerciales tendientes a la obtención de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Corporativo y en el Plan de Acción de Negocios, se señalan los logros más relevantes de la gestión:

1. Diseño de estrategias y acciones que faciliten el cumplimiento de las metas establecidas a los centros de negocios y fuerzas de ventas.
2. Identificar juntamente con las agencias y recurso humano, oportunidades de negocio que se puedan aprovechar para el logro de los objetivos, crecimiento de mercado y posicionamiento en sus zonas de influencia.
3. Promover la colocación de productos y servicios a través de la fuerza de ventas del BPT y Agencias Adscritas.
4. Monitorear el cumplimiento de las metas asignadas por las Bancas, analizando periódicamente los ajustes oportunos que permitan lograr los objetivos de negocio establecidos
5. Coordinar el apoyo administrativo y operativo, que brindan las Áreas de Soporte a las Oficinas Comerciales.
6. Coordinar con BP Global como una alternativa diferenciada para clientes de productos de captación.
7. Promover las estrategias establecidas para el relacionamiento, desarrollo y bancarización de las Organizaciones de la Economía Social.

Adicionalmente se establecen reuniones quincenales y mensuales; así como periódicas a las



INFORME FINAL DE GESTIÓN

agencias adscritas para compartir con sus equipos gerenciales el análisis del resultado de la gestión, revisión de las estrategias y el logro de las metas.

Se coordina con las áreas dueñas de productos, unidades de fiscalización y Capital Humano, capacitaciones a las fuerzas de ventas como una estrategia de formación y cierre de brechas, dando mayor y mejores herramientas en la generación y cierre de ventas.

Labor Sustantiva Institucional

El BP Total de Pérez Zeledón es un centro de negocios que pertenece administrativamente a la División Regional Sur Caribe, que a su vez pertenece Caribe que a su vez pertenece a la Banca de Personas, dependencia de la Subgerencia General de Negocios.

Fundada en los años ochenta, teniendo edificio propio, es la oficina 07 a nivel nacional, la cual tiene como agencias adscritas las oficinas ubicadas en Buenos Aires de Puntarenas, Quepos y San Marcos de Tarrazú. En su momento se tenía como adscritas las oficinas Pérez Zeledón Sur y Uvita – Dominical, las cuales fueron cerradas en años anteriores. Estas oficinas fueran abiertas bajo la administración de este servidor, en primera instancia se puso a funcionar la Agencia Pérez Zeledón en las instalaciones de la Cámara de Ganaderos Unidos del Sur; luego se instaló la Agencia de Uvita, la cual se ubicó en el centro de dicha comunidad en infraestructura alquilada.

Durante los años 2005 y 2006 se pone em marcha la banca empresarial (conocida como Banca de Desarrollo) bajo la modalidad de Ejecutivos Pymes, siendo que para este centro de negocios capacitados dos personas, para atender los diversos sectores productivos de la zona. Este proyecto se convertiría luego en los Centros Empresariales y hoy los mismos son parte de la fuerza de ventas del BPT Pérez Zeledón.

A inicios del año 2017 se adquirió la propiedad contigua al edificio, lo que dio mejora en instalaciones y condiciones para los clientes y funcionarios, tal es el caso de un parqueo mas amplio, así como mejores condiciones del comedor y zonas de archivo.

Desde esta oficina se atienden clientes de todos los sectores y clases sociales, lo que permite



INFORME FINAL DE GESTIÓN

dinamizar la gestión y el alcance de todas las carteras activas definidas a nivel Institucional.

Con un equipo de trabajo conformado por alrededor de sesenta funcionarios, se atiende las necesidades financieras del catón generaleño y se da soporte a los demás cantones de influencia de las agencias adscritas en materia empresarial, social y financiera. Más los equipos conformados por alrededor de 30 personas de las Agencias Adscritas.

Cambios en el entorno

Durante este periodo de gestión, a nivel institucional se han presentado cambios a nivel administrativo, lo que genera cambios a nivel estratégico y de políticas institucionales.

Iniciando con la entrada en vigor del modelo de atención de clientes (GEC) que generó un cambio en la perspectiva de abordaje de clientes que entran en contacto tanto de manera presencial, como de los diferentes canales dispuestos para la atención y solvencia de necesidades en materia de productos y servicios financieros.

No se podría dejar de lado la afectación generada por pandemia Covid-19, que disminuyó en gran medida la afluencia de clientes, y por ende se vieron afectados los resultados tanto de captación como de colocación por factores como suspensión de contratos, reducción de jornadas y despidos laborales, principalmente para el sector turismo, agropecuario, y comercio.

Esto generó efecto en el incremento en la morosidad y por lo que el trabajo institucional que se realizó de manera exhaustiva fue en pro de ayuda a las personas y empresas que vieron afectados sus niveles de ingreso por lo anteriormente mencionado. Por ende, la operativa en cuanto a arreglos de pago periodo de gracia, aplicación de póliza de desempleo y pago masivo del Bono Proteger.

Esto obligó a crear una estructura (unidades de cobro especializado) para la atención de cobro administrativo del BP Total y las adscritas.

En diciembre del año 2019 se da el cierre de la Agencia Pérez Zeledón Sur ubicada en Plaza Monte General, y se fusiona con el BP Total en términos de la ampliación del horario de atención de público el cual pasó a ser de Lunes de Viernes de 08:45am a 07:00pm



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Esto conllevó a la obligación de contar con una estructura administrativa interna que soporte la operativa en función de mantener el servicio en ambas jornadas.

Posteriormente en marzo de 2021 se da el proceso de unificación de las fuerzas de ventas, que fusiona los BP Totales con los Centros Empresariales, por el cual se debe reestructurar el área de crédito para la atención de clientes de todas las carteras, direccionado a las gestiones conforme las estrategias diseñadas para la atención de clientes receptivo y proactivo (salón, bases de datos y visitas).

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante la gestión de los años 2021 y 2022, la calificación obtenida por el BP Total de Pérez Zeledón ha estado dentro del rango aceptable no superando lo establecido a nivel institucional.

Acciones sobre el Control Interno

En materia de control interno se realizaron en tiempo y forma la atención de los planes de acción a cada una de las evaluaciones de ROP, CI así como el seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los informes de auditoría interna respecto a las diferentes evaluaciones aplicadas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

OFICINA_NOMBRE	OFICINA	PERSONAL/SOCIAL/EMPRESARIAL	MORA	VISTA Y CTA_CTE	AHORRO PLAZO	TARJETAS	VENTA BIENES	EXPERIENCIA CLIENTE	INTEGRACIONES	OES
AG BUENOS AIRES	29	43%	83%	0%	0%	38%	100%	89%	100%	100%
AG QUEPOS	76	100%	55%	100%	52%	100%	100%	81%	100%	100%
AG SAN MARCOS TARRAZU	53	100%	100%	0%	100%	63%	100%	97%	100%	100%
BPT PEREZ ZELED	7	0%	100%	0%	100%	100%	100%	91%	100%	100%

Con base en el Cuadro de Mando Integral (CMI) con corte al 31 de agosto la captación tenemos que:

CAPTACION A PLAZO: Cumplimiento de un 100% en BPTPZ y AG San Marcos de Tarrazú, no siendo así para AG buenos Aires y Quepos.

CAPTACION A LA VISTA Y CUENTAS CORREINTES: Cumplimiento de un 100% únicamente en Quepos.

PRODUCTOS DE INTEGRACION: En productos de integración de bajo costo (Cuentas naranja, planes naranja y cuentas de ahorro voluntario) cumplimiento de 100%.

COLOCACION Y CRECIMIENTO SALDO CARTERA: lo que respecta a la colocación de cartera financiera y social el cumplimiento es de un 100%, sin embargo, la cartera empresarial lleva un rezago importante, por lo que se valora con el inventario actual equiparar la metas al cierre del año para darla por cumplida.

MOROSIDAD: Con la gestión cobratoria que se viene realizando a nivel institucional como efecto coyuntural a la Pandemia Covid-19, la oficina está reversando tanto estimaciones como



INFORME FINAL DE GESTIÓN

morosidad, lo que apunta cumplir esta meta de manera satisfactoria.

EXPERIENCIA AL CLIENTE: Con un cumplimiento global a promedio de un 90% con oportunidad de mejora en Quepos y Buenos Aires.

ORGANIZACIONES SOCIALES: Con una atención de las mismas del 100% de cumplimiento.

ARCHIVOS: Ya se tiene lista la transferencia documental del 2020 para enviarse en octubre 2022. Por su parte la asignación de responsabilidades correspondientes a archivo de expedientes (crédito y VISA) y expedientes captación están debidamente distribuidas en el personal.

INVENTARIOS: Inventario de activos: al día al 16/03/2022 junto con las actas de asignación, en este caso se debe solicitar el cambio de activos asignados a la persona que corresponda.
Inventario de garantías: al día al mes de setiembre el cual fue realizado el 31/07/2022.
Inventario de formularios en blanco: al día al 31/08/2022.

ARQUEOS: Quedan al día los aplicados a bóveda.

SISTEMAS: controles al día.

Las pruebas de alarma fueron realizadas para el mes de agosto y recepción de correo satisfactorio de dichas pruebas.

El informe de los Oficiales del mes de agosto ya fue realizado y cargado al sistema.

El cronograma de vacaciones del 4to. Cuatrimestre del 2022 ya fue realizado.

Los expedientes de los convenios se encuentran archivados y todos tienen las evaluaciones al día.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

1. Implementación del Modelo de Unificación de Fuerzas de Ventas en los seis BP Totales, adscritos a la División Regional Sur Caribe
2. Incorporación al Modelo de Fuerzas de Ventas de la Unidad de Gestión de Cobro Administrativo que permite el control y seguimiento de la calidad de la cartera de crédito
3. Implementación de la estrategia de retención de clientes activos de las carteras de crédito “Blindaje”
4. Herramientas de control y seguimiento de las bases de datos en Power Bi
5. Implementación en la plataforma de servicios de Firma Digital en el BPT.
6. Implementar el modelo de atención a las Organizaciones de la Economía Social en las oficinas de la zona de cobertura del BPT y agencias adscritas.
7. Implementar la fusión de la Agencia de PZ Sur y Centro Empresarial con el BPT.

Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros asignados al BPT PZ se han administrado de conformidad con la normativa vigente y según las disposiciones institucionales establecidas, considerando los principios de contención de gasto y de mesura, amparado a brindar el mejor uso de los recursos dispuestos para las funciones de las Oficinas Comerciales bajo mi responsabilidad.

Se detallaron los principales logros en materia de captación de recursos, integración, colocación y morosidad.

Sugerencias

No hay sugerencias.

Observaciones

No hay observaciones.

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se procede anualmente en el mes de mayo con la rendición de cuentas mediante la declaración.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No hubo gestiones en el período, tampoco quedan pendientes al respecto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No hay informes pendientes por atender, todas las evaluaciones que tuvieron lugar durante el periodo fueron atendidas en tiempo y forma.

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

Los expedientes de los convenios con terceros se encuentran archivados y todos tienen las evaluaciones al día.

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.