



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Jefatura Sucesora:	Sergio Rojas Rodríguez
Jefatura Directa:	Christian Molina González
Jefatura C Humano:	Graciela Vargas Castillo
Nombre:	Olga D. Soto Barrantes
Dependencia:	BPT San Ramón
Periodo de Gestión:	03/01/2022 al 15/03/2023
Firma:	
Fecha:	15/03/2023

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede 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.....	7
Cambios en el entorno	8
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	9
Acciones sobre el Control Interno	10
Principales Logros	11
Proyectos más relevantes	11
Administración de Recursos Financieros	13
Sugerencias.....	13
Observaciones.....	14
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	14
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 San Ramón**, del periodo comprendido de **3 de enero de 2022 al 15 de marzo de 2023**.

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 San Ramón, 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, Lic. Christian Molina González, Jefe Dirección Regional Norte-Occidente, MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección Capital Humano, y al MBA. Sergio Rojas Rodriguez, quien asume el cargo de Jefatura del BPT San Ramón a partir de 16 de marzo 2023.

Labor Sustantiva Institucional

El BPT San Ramón, 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 Regional Norte, localizada en el Cantón de San Ramón, provincia de Alajuela, cuenta con 45 funcionarios fijos e interinos, con un horario de atención al público en dos



INFORME FINAL DE GESTIÓN

jornadas, la jornada diurna de lunes a viernes de 7:30am a 4:00pm y la jornada vespertina de 12:00 pm a 7:30 p.m. los sábados de 8:15am a 6:00pm.

El BPT actualmente tiene a cargo las Agencia de Palmares, Zarcero, debido a que el 7 de noviembre 2022 la Agencia del Mall Plaza Occidente fue fusionada con el BPT. Dentro de las principales actividades económicas de las zonas se destacan actividades económicas variadas como son: Comercio, Industria, Agrícolas, empresas privadas, instituciones públicas, proyectos habitacionales etc, Así como una cantidad importante de Instituciones financieras sean públicas y privadas.

A continuación se detallan los resultados obtenidos en el año 2022 con resultados muy positivos para el BPT San Ramón 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 etapa pos-pandemia.

A pesar de la situación país, el BPT San Ramón ha logrado cumplir los resultados establecidos por la Administración, datos que se pueden visualizar en las herramientas de control y cumplimiento de metas con al 31 de diciembre 2022 así como el avance que se lleva al 28 de febrero 2023.

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 300%, esto a pesar de los problemas que enfrentó la economía, 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 BPT San Ramón como también para las Agencias de Palmares y Zarcero que a nivel consolidado todas lograron la meta definida.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cartera de Crédito Social

La cartera de Crédito Social para el periodo de gestión cerró con un cumplimiento del 715%, 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 principalmente cuota única, esto ocasionó 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 BPT San Ramón 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.

Cartera de Crédito Desarrollo (empresarial)

Con respecto a la meta empresarial para este año 2022 se logró alcanzar un 246% al cierre de diciembre, es importante indicar que los inventarios que se mantienen a la fecha son suficientes para el cumplimiento de la meta establecida, en el primer trimestre 2023.

Por otro lado el modelo de negocios implementado a partir de junio 2021 en el BPT San Ramón 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 indicar que en el segundo semestre 2022, la meta de las tres carteras(financiero-social-empresarial) se consolidó y se alcanzó por parte del BPT San Ramón un cumplimiento de un 270%.

Morosidad Mayor a 90 días

Dentro de las prioridades Institucionales es la meta de morosidad que 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 el ahorro a plazo que superó la meta en un porcentaje de un 1300% además las cuentas a la vista han tenido un comportamiento de crecimiento con respecto al año anterior.

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Es importante mencionar que el modelo de negocios implementado ha permitido la administración del equipo empresarial en el BPT, esto ha venido a fortalecer la estrategia con los clientes empresariales a través de una fuerza de ventas interdisciplinaria que 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 fortalecido 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. La distribución de las metas a nivel de la oficinas se definió que el 30% lo aporte 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 comportamiento del mercado en la zona, ya que su concentración radica en el sector comercio e industria así como clientes del sector público.

En las tarjetas visa se trabajó la estrategia de referenciados efectivos por todos los colaboradores de la oficina, así como un enfoque muy fuerte a la cartera actual de clientes visa de la oficina de forma que los clientes actuales aceptaran una tarjeta adicional que les sirva como monedero electrónico para compras pequeñas, esto dio muy buen resultado y se alcanzó los primeros lugares a nivel de oficinas en colocación de tarjetas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Con respecto a la meta de bienes adjudicados se logró alcanzar un 100%, producto de una fuerte gestión que se realizó para vender bienes adjudicados de todo el país, esto se logró a través de diferentes canales de información por ejemplo el “Café con Clientes” que se organizó en el BPT y se logró reunir a 150 clientes, para dar a conocer los bienes disponibles para la venta a nivel Nacional.

Por otro lado la meta de BPsalarario se alcanzó como lo indiqué anteriormente producto de los convenios realizados con nuevas empresas para el pago de sus planillas.

Productos de las sociedades del conglomerado

Con respecto a los productos de las Sociedades se alcanzó un 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 logró un 90% de acuerdo a la meta establecida.

Servicio al cliente

En BPTSan Ramón se 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.

Otro aspecto que vino a fortalecer el servicio al cliente corresponde a la fusión que se realizó a partir del 7 de noviembre 2022 de la Agencia Plaza Occidente con el BPT San



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Ramón, esto generó una jornada de trabajo ampliada en la cual temporalmente se atienden los clientes de 7:45 am a 7:00 pm, lo cual fortalece el servicio al cliente y permite distribuir las cargas de trabajo de una mejor forma.

Organizaciones de Economía Social

Con respecto a la estrategia Social para atender Organizaciones de economía Social en la zona que requieran el respaldo del Banco para su crecimiento. Se escogieron dos Organizaciones las cuales fueron aprobadas por la Junta de Crédito Local, a la fecha se ha otorgado a estas organizaciones charlas de Educación Financiera y se han vinculado con el Banco para ofrecerles los productos de acuerdo a sus necesidades

Todos estos indicadores explicados anteriormente comprenden los resultados de las metas definidas en el 2022, en el cual el BPT San Ramón obtuvo una nota de 100% en el Cuadro de Mando Integral.

Cambios en el entorno

Es importante indicar que durante el año 2022 se dieron cambios económicos que afectaron el entorno financiero, detalle de algunas afectaciones; índice de desempleo elevado en la zona, situación que se viene generando de años anteriores, la tendencia a la baja del tipo de cambio afectando principalmente a empresas exportadoras, sectores afectados como turismo comercio, construcción etc. Además hay muchas pequeñas y medianas empresas que les ha sido difícil la recuperación de sus negocios en la época postpandemia.



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.

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 la 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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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 2022 se realizó la evaluación y se alcanzó una nota de un 6% en Riego 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 arqueos 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 Interno que brindó la Técnico de Control Interno y se les comunicó al personal todas las acciones de mejora al respecto con las medidas incumplidas.

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 está 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 y el cumplimiento de la Ley 7786.

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Este año 2022 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 durante todo el año. 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 ha permitido trabajar de una mejor forma con un mismo enfoque para todos. Conformando un equipo de ejecutivos de alto nivel con mucha experiencia en la atención de clientes empresariales.

Por otro lado la inscripción al programa Bandera Azul, ha permitido obtener el galardón años anteriores y en este año 2022 se dio seguimiento permanente a este trabajó, se espera volver a obtener el galardón de forma que la oficina contribuya en ese premio a nivel Institucional.

Proyectos más relevantes

En este año 2022 se inició con un proceso de remodelación del BPT, coordinado con el área de Infraestructura de Proyectos, esta remodelación fue planificada para iniciar en mayo-2022, sin embargo debido a atrasos presentados en los permisos de construcción por parte de las entidades responsables de otorgarlos, así como el acondicionamiento del local donde se estaría trasladando el personal el proceso se atrasó 5 meses.

A partir del 7 de noviembre 2022 se realizó el traslado del personal del BPT a la Agencia del Mall Plaza Occidente, además esa misma fecha se efectuó la fusión entre ambas oficinas en las instalaciones donde trabajaba la Agencia. Esto sin duda viene a fortalecer



INFORME FINAL DE GESTIÓN

el servicio al cliente al ofrecer a la clientela un horario ampliado de 7:45 a.m. a 7:00pm. Además con esta unificación de oficinas se logrará tener un ahorro significativo para el Banco en sus costos fijos; como alquiler, electricidad, limpieza, vigilancia etc que representa un ahorro anual importante.

A la fecha la construcción del edificio se encuentra en proceso con un avance importante de un 50% y se proyecta su conclusión a finales del mes de julio-2023. Esto sin duda traerá grandes beneficios para clientes y funcionarios al disponer de un edificio moderno ajustado al código sísmico que cumpla con la ley 7600.

Además en los planos que fueron aprobados se incluyen áreas debidamente definidas para la atención de clientes empresariales de la zona, con el fin de atraer recursos de bajo costo al Banco.

También se incluyen espacios acondicionados para realizar reuniones con los funcionarios, capacitaciones, así como reuniones con clientes de la zona, esto no se tenía en el edificio anterior. Además, se tiene previsto espacios amplios en las áreas de cocina, con el fin de que los funcionarios se encuentren cómodos al recibir los alimentos.

Un aspecto importante de mencionar y que sin duda ha venido a contribuir en los resultados de la oficina y el cumplimiento de las metas; es el trabajo que se ha desarrollado durante este año 2022 con cada colaborador para su crecimiento profesional en el Banco fortaleciendo sus conocimientos en los diferentes productos, esto ha generado una gran motivación en todos los colaboradores de la Oficina.

Con los funcionarios de la plataforma de servicios se han realizado capacitaciones principalmente en crédito personal para lograr convertir esa área en una plataforma vendedora, esto ha tenido un avance significativo a la fecha.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

La administración de recursos financieros se realizó con el presupuesto que es monitoreado a través de la herramienta denominada SIPRE y con los lineamientos 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 en el año 2022 este BPT ha generado una contribución positiva a las Utilidades del Banco, considerándose este Centro de Negocios con un crecimiento importante en los resultados en el año 2022.

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 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.
- Realizar en forma permanente por parte de la Jefatura de la Oficina con los ejecutivos empresariales visitas a empresas e instituciones de la zona, con el fin de atraer negocio al Banco.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

Ninguna

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

La Contraloría General de la República durante mi gestión no giro disposiciones para el BPT San Ramón y para sus agencias adscritas.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo para el BPT San Ramón 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 San Ramón, 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.