



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	CHRISTIAM MOLINA GONZALEZ
Dependencia:	BPT PUNTARENAS
Periodo de Gestión:	01/01/2022 al 25/03/2023
Destinatarios:	Jefatura superior inmediata. Jefatura sucesora en el puesto o dejar una copia en la oficina. Dirección de Capital Humano, para su publicación tanto en la Web como en la Intranet.
Firma:	
Fecha:	01 de abril del 2023

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	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	6
Acciones sobre el Control Interno.....	7
Principales Logros.....	8
Proyectos más relevantes	9
Administración de Recursos Financieros.....	9
Sugerencias.....	9
Observaciones	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	10
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.....	11
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	11



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En cumplimiento al ordenamiento jurídico, específicamente al inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la República en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta N° 131 del 07 de julio de 2005, me permito presentar el informe final de mi gestión como Jefatura en **BPT PUNTARENAS**, para el periodo comprendido entre el **01 de enero del 2022 al 25 de marzo del 2023**.

Este informe Ejecutivo muestra los principales resultados de la gestión en función a las metas del negocio, así como equilibrio en materia de control y riesgo operativo. Finalmente, se detallan los resultados obtenidos, así como de las actividades a las cuales se recomienda dar seguimiento, esto como aporte a las mejores prácticas para el logro de los objetivos Institucionales.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

El presente resumen ejecutivo expone los aspectos más relevantes de la gestión realizada durante el periodo que me desempeñe como Gerente en el **BPT PUNTARENAS**, el propósito de este es rendir cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi cargo.

Cabe indicar que parte fundamental de la labor sustantiva en el BPT PUNTARENAS fue establecer lineamientos que permitieran mantener un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas, así como de las normas de Control Interno Institucional, mismas que resguardan el patrimonio del cual se es responsable.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Para el cumplimiento de las metas propuestas por la Administración, se definieron medidas predictivas y actividades alineadas a las metas crucialmente importantes, las cuales se miden mediante el cumplimiento y desarrollo de la Evaluación individual del Desempeño.

A continuación, se detallan resultados obtenidos con cierre acumulado al mes de marzo del 2023, un periodo con resultado satisfactorio para el BPT PUNTARENAS.

A pesar de la situación país, El BPT PUNTARENAS ha mantenido sus resultados bastante acordes con las metas del negocio establecidas por la Administración, datos que se ven reflejados en las herramientas de control y cumplimiento de metas con corte al **31 de marzo 2023**.

Cartera de Crédito Consolidada (Financiero-Social-Desarrollo)

La cartera de crédito consolidada para el periodo de gestión cerró con un crecimiento mayor a la meta, cuyo avance porcentual fue de un 109%, particular y principalmente apalancado este resultado por el crecimiento de la cartera financiera, apoyado con la estrategia de BLINDAJE y BP AUTOS.

Morosidad Mayor a 90 días:

Esta meta tiene un cumplimiento satisfactorio, con un grado de avance cercano al 100%, comportamiento que se ha mantenido durante toda la gestión, sin embargo, hay que prestarle atención a la morosidad que tiene la cartera de la Banca Desarrollo, casos empresariales con problemas para atender su pago oportuno, y al deterioro de casos de la cartera social y financiera, los efectos COVID, ya muestran resultados negativos para algunos clientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultados de Captación

En general el resultado de las metas de captación es satisfactorio, las cuales van ligadas a estrategias bien definidas, como la atención de clientes potenciales de la cartera de ahorro a plazo, planes naranja, cuenta naranja, ahorro a la vista; acompañado de un seguimiento diario de los vencimientos de los casos de ahorro a plazo, sea por llamadas telefónicas o visitas al domicilio o al trabajo. Mucho de lo anterior obedece a la sinergia con la estrategia BPGLOBAL. Esto con el fin de lograr nuevos clientes de la zona, así como el aporte de clientes referidos por parte de nuestros inversionistas.

Por otro lado, en coordinación con los ejecutivos de la Banca Empresarial se logra la formalización de convenios PAS y de Deducción de Planillas, tanto del sector privado como del sector público para lograr un equilibrio en el saldo de nuestros productos de ahorro, siempre buscando mantener la integración máxima del cliente.

Al cierre únicamente se contaba con información de ahorro a plazo, cuyo resultado al cierre de este informe es de un 368% de grado de cumplimiento respecto a la meta.

Resultados de Productos

El logro de los resultados es producto de las estrategias de trabajo establecidas en las distintas áreas de trabajo; Soporte (Administrativos), área de plataforma captación y crédito.

La prioridad está concentrada en el cumplimiento del plan de trabajo semanal (Plan Táctico), así como fundamental la labor de calle realizada, esto por el comportamiento del mercado en la zona, ya que su concentración radica en el sector comercio, así como clientes del sector público.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Venta de bienes adjudicados:

El resultado de la venta de bienes adjudicados, a mostrado producto de la excelente gestión en la venta de bienes adjudicados, un grado de avance satisfactorio, al cierre del presente informe es de un 240%.

Servicio al cliente

Considerando la estrategia de la institución con la creación de la plaza de GEC (Gerente de Experiencia al Cliente), se nos facilito el cumplimiento de 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, sin embargo debe prestársele atención a la cantidad de evaluaciones que nos hacen los clientes, para con ello tener mayor certeza de la calificación de los clientes en este sentido, y también es importante redirigir a los clientes en el uso de los cajeros automáticos multiservicios, a fin de lograr un mayor y positiva experiencia del cliente.

Cambios en el entorno

En el ultimo año de la gestión, particularmente se dieron algunos cambios que afectaron el entorno financiero, detalle de algunas afectaciones; índice de desempleo elevado en la zona, situación que se viene generando de años anteriores, sectores afectados como turismo y comercio. Para el año 2022 se agrava un poco más con los efectos de la Pandemia **COVID-19**, contrayendo sectores económicos y financieros a nivel de la zona y el país en general.

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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, esto para atender las necesidades de los clientes.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

- a) En este aspecto se estableció una evaluación y seguimiento continuo al cumplimiento de las medidas de riesgo operativo aplicables según la guía existente. Para lo anterior se realizan evaluaciones permanentes a las diferentes áreas de la oficina, y se conto con la colaboración de los ejecutivos de control interno por parte de soporte al negocio
- b) Complementariamente y con la colaboración del comité de negocios de la oficina se llevaron a cabo sesiones que permitieron reflexionar y mejorar la debilidades encontradas respecto a las medidas de riesgo operativo.
- c) Los resultados de riesgo operativo siempre se fueron positivos y se cumplieron las metas en este sentido.
- d) Como parte de un cronograma 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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

y puntos de mejora para lograr un adecuado seguimiento de la Guía de Riesgo operativo y Control Interno.

- e) Para el segundo semestre del año 2023 se realizó la evaluación y se alcanzó una nota de un 2% 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 arqueo 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 brindo la Técnico de Control Interno y se les comunico al personal todas las acciones de mejora al respecto con las medidas incumplidas.

En cuanto al cumplimiento en la atención de alertas, durante la gestión por parte de la oficina se atendieron en su totalidad y de manera oportuna, se entrega la gestión de estas al área de soporte sin ningún pendiente

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.

Referente a la Ley 8204, se esta 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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

propio sistema. Además, se mantienen constantes reuniones con el personal para motivarlos a realizar las funciones cuidando la calidad del dato.

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

Principales Logros

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.

Lo anterior a pesar de no contar con una herramienta que permita llevar el avance individual y por meta, con la ayuda de una hoja electrónica, se suplió esa carencia.

Otro logro importante es el clima laboral, el cual siempre ha estado dentro de los parámetros y promedios de la institución, esto sin lugar a duda por la colaboración obtenida y el compromiso del grupo de mejora, de acuerdo al ranking el BPT Puntarenas, logro el mejor resultado a nivel de oficinas superando el 80% en su resultado final

La sinergia con Banca Empresarial, permitió en el último año, trabajar muy ordenadamente el nuevo modelo de ventas, en donde se integraron tanto el personal de banca de personas como el de Banca de Desarrollo, lográndose conformar un equipo de alto nivel que facilitó el logro de mejores resultados para la oficina.

Desde la inscripción al programa Bandera Azul, esta oficina ha obtenido este importante galardón y se espera que cada año se logren más estrellas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

El proyecto más relevante que empezamos a generar es la apertura de la oficina de El Roble en horario matutino complementándose con el vespertino, lo cual nos permitirá liderar la zona y la hará más accesible a los clientes y usuarios.

Este proyecto ya fue aprobado por la Subgerencia de Negocios, si espera consolidar en el año 2023.

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.

Sugerencias

Velar por el mejoramiento continuo de la comunicación entre todo el equipo para que toda la información llegue de primera fuente a todos los funcionarios y así lograr en ellos la línea que lleva el control, pensando siempre en el cliente.

Mantener la reunión diaria con el personal de ventas, con el objetivo de llevar un control permanente de la gestión y mantener o mejorar los resultados actuales, todo lo cual permitirá una mejor atención de los clientes.

Fortalecer la unión con los gerentes para hacer un frente común de cara a las inestabilidades del sistema informático.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

Prestar atención a la necesidad de concluir el proyecto de la ampliación de horario para la oficina de El Roble.

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 Puntarenas ni para ninguna de las agencias adscritas a Puntarenas.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo para el BPT Puntarenas o alguna de sus oficinas adscritas.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Todas las recomendaciones que durante mi gestión formulo la Auditoría Interna, para el BPT Puntarenas, fueron atendidas satisfactoriamente, así se puede comprobar en el SIAR.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No existen expedientes de fiscalización contractual a cargo del suscrito.

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.