



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	NURY VARGAS VARGAS
Dependencia:	BP TOTAL PUNTARENAS
Periodo de Gestión:	09/05/2011 al 30/05/2023
Destinatarios:	Christiam Molina Gonzalez, Jefe Regional Wilber Cruz Calvo, Subgerente a.i. Dirección de Capital Humano, para su publicación tanto en la Web como en la Intranet.
Firma:	
Fecha:	13/06/2023

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



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 subgerente **BP Total Puntarenas**, para el periodo comprendido entre el **2011 al 30 de junio 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 Subgerente en el **BP TOTAL 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 **BP TOTAL 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.

Servicio al cliente

Considerando la estrategia de la institución con la creación de la plaza de GEC (Gerente de Experiencia al Cliente), se facilitó 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Se han dado cambios que afectaron el entorno financiero, el índice de desempleo elevado en la zona, donde el turismo y el comercio producto de la pandemia de covid obligaron a algunos empresarios disminuyeron la planilla o bien cerraron sus negocios.

Una de las estrategias de mayor impacto que se ha dado, es la búsqueda de mejorar los índices de morosidad y cuidado de la cartera de crédito, ya que se establecieron opciones de arreglos capitalizables y arreglos de negociación de pago, así como ampliaciones de plazo con disminución de tasa; esto tanto para personas físicas como jurídicas, que se hayan visto afectados por la pandemia COVID-19, el dar solución nos permite que los clientes puedan hacerle frente a sus compromisos financieros y al bienestar familiar, ya que muchas personas quedaron desempleadas.

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) Complementerariamente 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 alas 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 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 2021 se realizó la evaluación y se alcanzó una nota de un 7% 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 arquezos de bóveda en colones y dólares, 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Los activos de la oficina se encuentran 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 propio sistema. Además se mantienen constantes reuniones con el personal para motivarlos a realizar las funciones cuidando la calidad del dato.

Dentro de las principales gestiones en esta oficina el control interno se ha destacado siempre como el aspecto de mayor importancia .

Principales Logros

Desde la inscripción al programa Bandera Azul, esta oficina ha obtenido este importante galardón y se espera que cada año se logren más estrellas, se promueven actividades para educar no solo nuestra población laboral, sino que también motivar a nuestros clientes.

Proyectos más relevantes

Lograr por medio de la gestión que la mayoría de los requerimientos para el adecuado manejo de la oficina se logren a través de una buena sinergia con las áreas de soporte.

Administración de Recursos Financieros

La administración de recursos financieros se realizo 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 asi lograr en ellos la línea que lleva el control, pensando siempre en el cliente.

Fortalecer la unión con el equipo gerencial para no debilitar la estructura existente de la oficina y de esta manera lograr la obtención de los objetivos y metas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

Prestar atención a la necesidad de formalizar convenio para la administración del cajero automático con la Municipalidad, dado que a la fecha esto no ha sido posible.

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 BP Total Puntarenas ni para ninguna de las agencias adscritas a a esta oficina

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo para el BP Total Puntarenas ni para 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 BP Total Puntarenas, fueron atendidas satisfactoriamente, asi se puede comprobar en el SIAR.

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.