



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	NURY VARGAS VARGAS
Dependencia:	BP TOTAL PUNTARENAS
Periodo de Gestión:	1/06/2023 al 5/9/2023

**Destinatarios:** Christiam Molina Gonzalez, Jefe División Regional Norte  
Adán Zamora Solis, Gerente BP Total Puntarenas  
Dirección de Capital Humano, para su publicación tanto en  
la Web como en la Intranet.

---

Firma:

---

Fecha: 12/09/2023

---

---

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



## 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 gerente **BP Total Puntarenas**, para el periodo comprendido entre el **1/06/2023 al 5 de setiembre 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 **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.

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.

Los resultados obtenidos a la fecha en la cartera financiera se cumplen satisfactoriamente, en tarjetas se está trabajando en bases de datos y la expectativa es cumplir con la meta; y crédito empresarial se cuenta con inventario y casos ya en análisis que también hacen que se cumpla la meta. El resto de los productos de captación y servicios se trabaja con los equipos de ventas de plataforma según las estrategias que de la Dirección de Banca de Personas se emiten.

El BP Total 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 parcialmente las metas con corte al **30 agosto de 2023**.

#### Cartera de Crédito Financiero

La cartera de Crédito Fiduciario para el periodo de gestión cerró con un crecimiento mayor a la meta; no así en el tema de morosidad la cual aún vamos con rezago, el equipo de funcionarios de cobro da la prioridad y aplica todos los productos de cobro y estrategias para lograr que la mayor cantidad de clientes morosos logren estabilizar sus atrasos y lograr con ello la recuperación de morosidad y estimaciones en la cartera de crédito Financiera; asimismo los plataformistas están abocados en formalizar arreglos de pago en todos esos clientes que presentan pagos con atraso..



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Cartera de Crédito Social:

La cartera de Crédito Social para el periodo de gestión cerró con un decrecimiento leve, la meta era mantener el saldo de la cartera, se cuenta con inventario y se trabaja en aplicar estrategias de retención según los direccionamientos que nos emitan los dueños de producto.

### Cartera de Crédito Desarrollo (empresarial):

La cartera de Crédito Desarrollo (empresarial) para el periodo de gestión cerró con un decrecimiento importante, se cuenta ya con casos en análisis y con suficiente inventario para cumplir la meta a diciembre 2023; pero las cancelaciones anticipadas y traslado de casos a Cobro Judicial o ejecución de garantías fueron mayores.

### Morosidad Mayor a 90 días:

Esta meta no tiene un cumplimiento satisfactorio, a pesar de que se ha venido reversando mora, y aplicando todas las estrategias posibles no se ha dado un grado de avance que permita el cumplimiento de la meta ya que se arrastran saldos por desfases en meses anteriores, especialmente marzo y abril 2023, comportamiento que se ha mantenido durante toda esta gestión. Hay que prestarle atención a la morosidad que tiene la cartera de la Banca Desarrollo, casos empresariales con problemas para atender su pago oportuno.

### Resultados de Captación

En general el resultado de los productos de captación es satisfactorio; no así el incremento en saldos de ahorro voluntario, este año se tiene una visualización diferente; la captación a bajo costo es una de las estrategias y prioridades que nos asigna la Dirección de Banca de Personas, inclusive nuestra oficina en el reto viajero I Love Captación logramos un primer lugar en ese primer viaje; motivar al cliente en integrar más productos de captación es meta de plataforma y suma la posibilidad de aumentar los saldos de ahorro voluntario.

Las metas de captación van ligadas a estrategias bien definidas por la jefatura o bien por los lineamientos que da el banco como la atención de clientes potenciales de la cartera de ahorro a plazo, planes naranjas, 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 y se logra formalizar convenio de cajero automático con instituciones públicas para lograr un equilibrio en el saldo de nuestros productos de ahorro, siempre buscando mantener la integración máxima del cliente.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### 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.

Importante destacar la excelente gestión en la venta de bienes adjudicados, lográndose la meta del tercer trimestre del año y con casos únicamente pendiente de formalizar con notario interno que obviamente nos permitirán superar la meta.

### Resultados sobre sociedades del conglomerado

La integración de productos de Popular Pensiones como parte de la estrategia nos ha permitido crecer en Planes Voluntarios y Obligatorios; lográndose alcanzar la meta, también con Popular Seguros el crecimiento de los productos como seguros autoexpedibles han sido los más atractivos que poco a poco van sumando en espera al finalizar el año cumplir la meta.

### Servicio al cliente

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

### Cambios en el entorno

Se dan 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 contó con la colaboración de los ejecutivos de control interno por parte de soporte al negocio
- b) Los resultados de riesgo operativo siempre se fueron positivos y se cumplieron las metas en este sentido, tanto de nuestra oficina como de las adscritas de El Roble, Jacó y Orotina



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- c) Para el segundo semestre del año 2023 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.

**d) 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.

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.

### **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 algunas metas de la oficina y se espera que para el cierre del año terminen exitosamente todas.

La sinergia con Banca Empresarial, permitió en el último año, trabajar el 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 facilit el logro de mejores resultados para la oficina.

### **Proyectos más relevantes**

El proyecto más relevante es el cambio del equipo de aire acondicionado el cual ya para la segunda semana de octubre se espera que quede debidamente instalado; con unidades individuales que permitan una mejor cobertura de las áreas. Paralelamente con este cambio se modifica parte de la infraestructura del edificio en la que se concentran todas las áreas de archivo de expedientes de crédito y tarjetas de crédito; así como la papelería contable y administrativa en dos zonas las que quedan finalizadas al finalizar setiembre.

La oficina de la gerencia queda remodelada; quizás un poco más pequeña pero más moderna; y con un pasillo que da al área de archivo el cual es totalmente independiente y con espacios más seguros para el resguardo de la documentación.



## 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.

### **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.

### **Observaciones**

La agencia de Paquera fue trasladada al BP Total Nicoya.

### **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 Total Puntarenas ni para ninguna de las agencias adscritas de El Roble, Orotina y Jacó.

### **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 formulo la Auditoría Interna, para alguna área del BP Total Puntarenas, fueron atendidas satisfactoriamente, así 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.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **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.