



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Bernal Alberto Chinchilla Segura
Dependencia:	BP Total Moravia
Periodo de Gestión:	Febrero 2019 – Febrero 2025
Destinatarios:	MBA. Silvia Goyez. Directora Capital Humano
	MBA. Benjamin García Vargas. Director Region Central Oeste.
	Lic. Johan Charria. Gerente BP Total Moravia.
Firma:	
Fecha:	03/03/2025

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.....	4
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes	5
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias.....	5
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	6



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

A continuación se procederá a desarrollar los elementos más relevantes durante el periodo en gestión del BP Total y Agencias (Tibás, Cinco Esquinas, y Plaza Lincoln).

Este informe resume las principales acciones y situaciones que se afrontaron durante la gestión, es importante señalar que esta se vio afectada por la Pandemia de Covid 19, así como procesos como “Unificación de la Fuerza de Ventas” y el actual proceso de “transformación de los canales de ventas”.

Durante estos años, se implementaron y se desarrollaron las estrategias definidas por la alta administración a nivel de estrategias de negocio, recuperación de cartera de crédito y modificación de la estructuras internas de las oficinas.

Finalmente, quiero agradecer a todo el personal del BP Total y las agencias por su esfuerzo, compromiso, especialmente durante la pandemia de Covid, siempre les estaré agradecido.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Durante el periodo de gestión se tuvo a cargo el BP Total Moravia y sus agencias adscritas (Plaza Lincoln, Tibas y Cinco Esquinas de Tibas). Cabe señalar que durante el periodo de gestión se logro implementar y ejecutar diferentes estrategias:

- 1) En primera instancia se logro afrontar en forma oportuna y adecuada la “crisis de la pandemia”, logrando mantener la oficina apturada y brindando los servicios y productos definidos por el banco. El proceso fue exitoso y se logro cumplir con las expectativas de los clientes. Con respecto a la cartera crediticia y los otros productos, es importante señalar que la pandemia declarada a partir de febrero de 2020, tuvo un efecto importante, ya que por dicha situación la administración del banco limito en forma prudente la colocación de crédito así como la colocación de los productos y servicios.

Debe señalarse que dicha situación conllevo dificultades y limitaciones para el cumplimiento de las metas institucionales. La pandemia limito en forma relevante las posibilidades de realizar negocios, sea con empresas o personas. Es importante señalar que durante este periodo de pandemia, las políticas institucionales, así como las políticas emitidas por el Gobierno de la República por medio del Ministerio de Salud, llevaron a que la gestión comercial se limitara fundamentalmente a brindar servicios bancarios mediante la plataforma electrónica y en segunda instancia mediante ventanilla.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- 2) Etapa “post pandemia”. Durante este periodo las oficinas se concentraron en implementar las políticas y productos definidos para contener y minimizar el efecto de la pandemia en la cartera de crédito, lograndose cumplir con los objetivos propuestos.
- 3) Volver a la normalidad. Una vez superada la pandemia y sus efectos, las oficinas comerciales regresaron a gestionar estrategias de colocación (retención de clientes), labor que se desarrollo en forma satisfactoria, logrando generar colocaciones importantes durante el periodo que dicha estrategia se implemento. Es importante señalar que el sado de cartera pasiva de todas las oficinas ha mantenido una tendencia al crecimiento. De igual forma el saldo de la cartera activa muestran un comportamiento semejante. Debe destacarse el efecto de la “compra de las Carteras de CS”, que vino a incrementar los saldos en forma relevante, generando un efecto muy positivo en el sus saldos y que a la fecha se mantiene.
- 4) Por otra parte, se fortaleció la gestión de la Unidad de Cobro, la cual ha desarrollado una gestión muy relevante en la gestión de la oficina, cabe destacar que la “plataforma de servicios” ha logrado brindar un apoyo relevante en la gestión. Debe destarse que durante el proceso de “estabilización de la cartera comprada a CS”, esta unidad ha realizado un esfuerzo muy importante por controlar la morosidad, sin embargo es importante dar seguimiento a los indicadores de gestión, en particular al de “moros tempranas”.
- 5) Otro aspecto generado y de especial relevancia durante el año 2021, fue la implementación por parte de la alta administración del Banco del “Modelo de Unificación de Fuerza de Ventas”. El cual tenía como objetivo fundamental integrar la fuerza de ventas (anteriormente separadas por bancas), reuniéndolas en cada BP Total, de forma tal, que bajo una sola dirección se aglutinen todo el personal, con ello, se pretende dar una atención a los clientes en forma intergral.

El modelo conlleva la generación de dos fuerzas de ventas “Receptiva” y “Proactiva” integrando todos los productos y servicios, según el modelo definido por el banco.

Para efectos de su implementación se llevaron procesos de capacitación definidos por el banco y la asignación al BP Total Moravia de tres funcionarios (un Coordinador de Ventas, dos ejecutivos de Negocio).

Con el fin de implementar el modelo de “Unificación de Fuerzas de Ventas”, se debio realizar un análisis interno de “tareas” y “actividades” ello con el fin de proceder a su reasignación y acomodo dentro de la oficina, con el fin de avanzar en el proceso de implementación. Es importante señalar que a la fecha, según la recomendación de la División de Banca Empresarial y Corporativa junto con el análisis de capacidad instalada realizado por el la Dirección de Gestión, el BP Total Moravia se le debe asignar una plaza categoría a 14 (no se logro que se asignara), asi como una plaza para la Agencia de Tibás. A la fecha ambos requerimientos estan pendientes.

Actualmente las oficinas se aprestan para implementar las modificaciones en los modelos de



INFORME FINAL DE GESTIÓN

gestión que la actual administración promueve.

En conclusión durante el periodo la gestión ha estado afectada por directrices de la alta administración del banco, dando prioridad a la colocación de crédito, en especial, en la cartera financiera, así como la gestión de la cartera morosa. Aspecto que ha estado de la mano de modificaciones estructurales como la “Unificación de Fuerzas de Ventas”, la creación de las unidades de cobro, y la implementación de productos y servicios para lograr el cumplimiento de las metas.

Cambios en el entorno

Durante el periodo se presentaron varios cambios no solo en el entorno económico a nivel Mundial, como fue la declaración de una “Pandemia”, lo cual se logro superar en forma satisfactoria.

Otros aspectos a señalar es la implementación de las Unidades de Cobro y el modelo de “Unificación de Fuerzas de Ventas”. Ambos cambios generaron ajustes importantes en las estructuras de las oficinas (en particular de los BP Totales). Es importante señalar que el modelo para “Unificar las Fuerzas de Ventas”. Actualmente se esta a las puertas de un modelo de gestión de las oficinas que modifica en forma radical el modelo anterior.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El Riesgo Operativo a nivel de las agencias de Plaza Lincoln y Tibas los resultados son muy satisfactorios. Es importante que en el caso del BP Total Moravia y la Agencias de Cinco Esquinas se realice un seguimiento con el fin de mejorar los resultados.

Acciones sobre el Control Interno

En la actualidad todas las oficinas cuentan con planes de acción con el fin de atender las debilidades identificadas. Cada jefatura en el caso de las agencias y del Subgerente del BP Total Moravia están a disposición los respectivos planes.

Principales Logros

Durante el tiempo en gestión, se lograron cumplir con los siguientes objetivos:

1. Brindar servicios en medio de una pandemia, minimizando la afectación en el servicio al cliente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Se cumplió con las políticas establecidas por el banco para atender temas prioritarios: entrega Bono Proteger, gestión intensiva para realizar arreglos de pago, refinanciamientos para aquellos clientes que fueron afectados por la pandemia.
3. Se logro implementar la Unidad de Cobro, generando resultados muy satisfactorios.
4. Implementar el modelo de “Unificación de Fuerzas de Ventas”, sin embargo, se requiere gestionar las plazas faltantes.
5. Se ejecuto en forma muy positiva los planes de colocación de crédito, especialmente, el modelo de “Blindaje de Cartera”. El BP Moravia siempre estuvo entre las principales colocadoras a nivel nacional.
6. Se gestiono con éxito el programa de traslado de la Cartera activa y pasiva de CS.

Proyectos más relevantes

El aspecto más relevante es dar seguimiento a la integración de la Agencia de Cinco Esquinas de Tibás con la Agencia de Tibas (acuerdo tomado por la Junta Directiva Nacional). Este es fundamental para mejorar el servicio al cliente y las condiciones de trabajo de los colaboradores de ambas oficinas. Es importante señalar que en la actualidad este proceso se encuentra en la gestión por el área correspondiente para dotar de un espacio físico adecuado.

Administración de Recursos Financieros

Durante el periodo en gestión, el gasto de la oficina se ajusto a los presupuesto asignado.

Sugerencias

1. Se debe dar seguimiento a la implementación de la figura del coordinador de ventas, así como las plazas relacionadas con este nombramiento.
2. Continuar con la capacitación del personal de la Plataforma de Servicios, especialmente en el tema de crédito.
3. En el caso del control interno se debe dar seguimiento a los planes respectivos para mejorar la gestión.
4. Se debe dar seguimiento a la creación de la plaza de jefatura de la unidad de cobro.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

Durante el periodo en gestión no hay disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República que estén pendientes de aplicación.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante el periodo en gestión no hay disposiciones emitidas por los órganos de control externo que estén pendientes de aplicación.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Las recomendaciones recibidas se cumplieron.

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

Durante el plazo de gestión no se tuvo a cargo fiscalización de contratos.

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.