



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	MBA Wilberth Montoya Fernandez
Dependencia:	BPT ALAJUELA
Periodo de Gestión:	19 enero 2019 15 marzo 2025
Destinatarios:	M.B.A. Benjamin Garcia Vargas, Jefe División Regional Oeste, Licdo. Juan Carlos Rodríguez Víquez, Gerente, BP Total Alajuela. M.B.A. Silvia Goyez Rojas, Directora Dirección Corporativa de Capital Humano.
Firma:	
Fecha:	17/03/2025

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	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes	6
Administración de Recursos Financieros.....	6
Sugerencias.....	7
Observaciones	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	7
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	8



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En cumplimiento a lo estipulado en la directriz emitida 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), se presenta el informe como Jefatura de la oficina comercial BPT Alajuela, periodo comprendido del 19 enero del 2019 al 17 de marzo del 2025.

El presente informe contiene aspectos relacionados con:

1. Colocación
2. Morosidad
3. Captación
4. Estrategias de negocios
5. Control Interno
6. Organización de la Oficina

Resultados de la gestión

Este informe resume de manera ejecutiva los aspectos más relevantes de la gestión realizada como jefatura del BPT Alajuela durante el periodo del 19 enero 2019 al 17 marzo 2025; mismos que se ven reflejados en los diferentes instrumentos de control institucional.

El presente documento se remite a la jefatura superior, M.B.A Benjamin Garcia Vargas Director Región Central Oeste, Silvia Goyez Rojas Directora Capital Humano, y Licdo. Juan Carlos Rodríguez Víquez, Jefatura que asume el cargo en el BPT de Alajuela a partir del 17 de marzo del 2025.

Labor Sustantiva Institucional

EL BPT de Alajuela, es una oficina clasificada dentro del modelo actual de oficinas como un BP total grande, localizada en el Cantón Central de Alajuela, tiene adscritas tres oficinas comerciales, también llamadas Agencias:

Agencia Alajuela Este
Agencia City Mall
Agencia Santa Barbara



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Al inicio del periodo de la gestión la supervisión no incluía la oficina de Santa Barbara, la cual pertenecía al BP total de Heredia y en enero 2022 se suma a el conglomerado del BPT Alajuela.

Durante la gestión he enfocado todos los esfuerzos no solo en lograr las metas institucionales del BPT Alajuela y sus oficinas adscritas, sino también en impactar en nuestros objetivos sociales construyendo bienestar en los cantones y distritos de nuestra área de influencia, bajo el compromiso de servicio al cliente y una gestión ética, apegada a la estrategia comercial, los principios y valores del conglomerado.

En los periodos del 2019 al 2025 me he enfocado en la atención de nuestros clientes y lograr ser entes activos en la reactivación económica en la zona de influencia, a través de todos nuestros productos y servicios financiero de las diferentes bancas (Personas, Social, Empresarial y Corporativa). Es importante destacar que en este periodo más de 1.200 trabajadores de las diferentes empresas de la zona han recibido la charla de Educación Financiera.

Se ha realizado un trabajo con las empresas dinamizadoras de la economía local, alianzas con las diferentes organizaciones de gobierno local, empresas y comercios privados del cantón para ofrecer servicios y productos financiero.

Colocación

Es una de la meta de mayor relevancia en el cumplimiento del Cuadro de Mando Integral, para cumplir se han ejecutado las estrategias dadas por la institución acoplándolas a la zona de influencia además de aprovechar todos los canales respectivos, entre ellos: equipo de Ventas de Banca de Personas y de Banca Empresarial, además del canal receptivo plataforma de servicios y redes sociales.

Se han realizado esfuerzos coordinados para incentivar la venta en todos los canales, apoyando al personal con tema de conocer estrategias y fortalecer el conocimiento, cuidando el tema de centralización o especialización por el contrario que todos conozcan de todas las acciones y el plan de trabajo.

Se ha atendido:

- ✓ Bases de blindaje para retención y mayor colocación, así como aprovechar para lograr una mayor integración de productos
- ✓ Gestiones receptivas en las plataformas de servicios
- ✓ Atención de referidos, bajo las herramientas dadas para ello.
- ✓ Trabajo proactivo o de “calle” para buscar más clientes y socios comerciales



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Todas estas acciones corresponden no solo al BPT Alajuela sino en igual forma a las Agencias adscritas mencionadas anteriormente, siendo que el control de las metas y seguimiento, así como planes de trabajo y acciones son soportadas desde la oficina matriz y con una columna de trabajo para llevar un mismo alineamiento.

Se considera que el BPT Alajuela y sus Agencias adscritas han realizado un trabajo arduo para motivar a que las carteras de crédito crezcan siendo esto un hecho apoyando a los objetivos institucionales.

Captación

Las oficinas de la Red comercial nos hemos enfocado en los productos de captación de bajo costo, como son las cuentas de ahorro, cuentas naranjas, cuentas maestras, cuentas corrientes, tarjetas Kids y O2, ahorros programados, los servicios de BP Conexión y Punto BP, además de la captación en ahorro a plazo en los diferentes segmentos incluyendo BP Global.

En general los resultados también han favorecido a que el fondeo del BPT Alajuela, sea aprovechado para garantizar la colocación de las diferentes carteras de crédito.

Morosidad

El BPT Alajuela, atiende la base completa de caracterización de todas las oficinas adscritas, se realizan esfuerzos importantes por parte del equipo de cobro y el enlace con las oficinas, para localizar clientes y motivar la normalización de las operaciones de crédito que presentan atrasos, con todas las opciones disponibles.

Hemos logrado mantener los resultados dentro de los indicadores aceptables que la norma y la institución nos indican, además de participar a los colaboradores con refrescamiento de políticas y procedimientos; pero también hemos compartido experiencias para mejorar la calidad de la cartera desde su colocación.

Periódicamente se revisaron los avances de resultados y se ajusta la estrategia garantizando la forma más efectiva para el cumplimiento de los compromisos de la red comercial.

A partir de agosto 2024 se implementa por parte de la División de Gestión Cobratoria el seguimiento y control de las moras tempranas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Indudable los cambios e impacto que ocasiono la Pandemia de COVID 19, fueron importantes no solo evidentemente en tema de salud e impacto para todos, sino que desde la posición de nuestra Institución donde la prioridad fue enfocarnos en atender la morosidad y realizar diferentes propuestas para el alivio financiero. Por otro lado, los cambios en cierres parciales de negocios y actividades, así como el cambio radical en ingresar a procesos virtuales, en algunas áreas totalmente y en otras de manera parcial.

Igualmente, la institución realizo cambios en estrategias y diseños de productos en todas las bancas, impulsamos BP Bienestar, Blindaje, Retención, Capital de Trabajo, BP Acelera, Reactiva, franquicias, así como otros productos de cartera activa y pasiva, esto de cara a las necesidades de los clientes y mejorar nuestra competitividad en el mercado.

Logramos impulsar el trabajo en equipo, así como el ambiente laboral, mismo que impacto positivamente en los resultados de las oficinas.

En el BPT Alajuela se instaló la bóveda general del Banco por cierre del Edificio Metropolitano, situación que provocó un cambio sustancial en el manejo de seguridad, ya que implicó reforzar y administrar la entrada y salida de camiones remeseros.

La adquisición de Coopeservidores modifico el enfoque de atención para el último cuatrimestre del 2024.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El control interno es primordial en todas las oficinas de la Red Comercial y en este periodo de administración el BP total ha estado en los parámetros correctos para cumplir con la normativa interna y externa, todo esto mediante buenas prácticas de aprendizaje y realización de tareas de manera correcta desde un inicio, dando esto un cumplimiento satisfactorio en el indicador año con año.

Acciones sobre el Control Interno

Nos hemos preocupado no solo por cumplir normas de calificación, son acciones para impulsar una cultura en la administración y mitigación de los riesgos, desde tareas como:

- ✓ Asignación de medidas por área y colaborador.
- ✓ Revisiones periódicas preventivas
- ✓ Atención de planes de acción.
- ✓ Refrescamiento y/o capacitaciones a los colaboradores.
- ✓ Muestreo para revisiones de cara a la evaluación de soporte y final.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Dentro de los logros más relevantes en el periodo de mi gestión, podemos citar:

- ✓ Cumplimiento de las metas asignadas a la Red Comercial del BPT Alajuela
- ✓ La sinergia con el modelo de fuerzas de ventas descentralizadas y otras estrategias de ajuste en la red comercial
- ✓ Apoyar y respaldo a las Agencias Adscritas oficinas adscritas cuando se pudo.
- ✓ Impactar positivamente en la satisfacción de los clientes de las oficinas comerciales
- ✓ Lograr posicionar en el banco en la provincia a través de la estrategia de atención de Organizaciones de la Economía Social Solidaria "OES", apoyando con la bancarización de personas que conforman segmentos como Agricultura, emprendimientos, artesanos y otros.
- ✓ Lograr sinergia con el equipo mejorando el ambiente laboral.
- ✓ Mantener los niveles satisfactorios de servicio al cliente.
- ✓ Logramos sinergia de trabajo con las diferentes Juntas de Crédito Local para lograr impactar en la comunidad.

Proyectos más relevantes

De los proyectos y/o tareas relevantes de dar continuidad, están:

- ✓ Seguimiento a las prioridades institucionales (metas)
- ✓ Continuar con el modelo de fuerzas de ventas interno y descentralizado de la Banca.
- ✓ Mantener las acciones que continúen fortaleciendo el ambiente laboral.
- ✓ Preocupación por el ABC de protocolo de atención de clientes.
- ✓ Se implemento la figura del asesor virtual según el nuevo modelo de Gestion Comercial.

Administración de Recursos Financieros

La administracion de recursos financieros esta centralizado en la Banca de Personas, por lo que los presupuestos son aprobados y controlados por otras áreas: las solicitudes de realizarán según procedimientos y políticas institucionales.

No obstante, lo anterior se ha gestionado de la mejor manera posible los recursos destinados a las oficinas para optimizar los mismos, de cara al cumplimiento de las metas y los objetivos institucionales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

Se recomienda las siguientes acciones, con la finalidad de continuar creciendo como equipo y enfocados en resultados:

1. Continuar con la dinámica de trabajo de equipo entre el BP Total y las Agencias adscritas.
2. Mantener las estrategias de ventas.
3. Mantener las buenas acciones para seguir fomentado el trabajo en equipo basado en la sana competencia, el respeto, la comunicación y la empatía.
4. Revisión y mejora en acciones que impacten el modelo 360 para mejorar las notas de las oficinas de la Red Comercial.

Observaciones

No hay observaciones.

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

No hay ninguna disposición girada ni pendiente.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No hay ninguna disposición girada ni pendiente.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No hay ninguna disposición girada ni pendiente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No hay contratos pendientes de fiscalización.

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.