



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Fabio Umaña Rojas
Dependencia:	Dirección Banca Social
Periodo de Gestión:	06 de mayo del 2019 al 20 de marzo del 2020
Fecha:	22/07/2020

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	2
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	3
Acciones sobre el Control Interno.....	3
Principales Logros.....	3
Proyectos más relevantes	5
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	7
Observaciones	¡Error! Marcador no definido.
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.	7
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	8



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

A raíz del cambio de jefaturas planteadas en el oficio DIRBDS-120-2020 del 13 de marzo del 2019, procedo como jefe del Área de Seguimiento y Consolidación (ASC) a realizar el Informe de Gestión sobre el estado de las cosas. En este apartado, entre otros asuntos que se consideren pertinentes, se efectuará la presentación del documento al respectivo destinatario, mediante un resumen ejecutivo del contenido del informe.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Las funciones que realiza la jefatura del ASC se focaliza en asesorar al Director de la Banca de Desarrollo Social en el diseño e implementación del enfoque, valoración e impacto social de los Fondos, programas y Proyectos en el Banco Popular, así como emitir criterio, políticas, estrategias y recomendaciones solicitadas por la Banca Social en concordancia con el artículo 34 de la Ley del BPDC. De esta labor sustantiva se relacionan una serie de funciones:

1. Identificar, planificar y promover la celebración e implementación de Convenios, Cartas de Intención y Articulaciones Institucionales.
2. Evaluar y dar seguimiento a labores, iniciativas y créditos otorgados, generando las estadísticas e indicadores para el cumplimiento de metas.
3. Preparar y presentar informes técnicos relacionados con indicadores de impacto y balance social, para evaluar los alcances de la Banca Social.
4. Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del presupuesto, del Plan Anual Operativo (PAO), Balance de Desarrollo Personal (BDP) y el Cuadro de Mando Integral (CMI) del área a cargo.
5. Atender y dar seguimiento en conjunto con la Dirección de Banca de Desarrollo Social las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna del Banco en las actividades que pertenecen a su área.
6. Planear, dirigir y supervisar las actividades de la oferta de servicios de la Banca de Desarrollo Social para el logro del valor social hacia el Banco.
7. Atender y dar seguimiento en conjunto con la Dirección, de propuestas, iniciativas y acuerdos de la Junta Directiva Nacional en asuntos propios de la Banca.

Cambios en el entorno

Para el año 2019 el Banco Popular y Desarrollo Comunal implemento una serie de planes de gestión sobre temas relevantes acorde con los planteamientos del máximo órgano como es la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para el cumplimiento de sus pautas y orientaciones; el Plan de Gestión del Valor Social sería liderado por la dirección de la Banca Social.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Instancia responsable de la formulación, aprobación, monitoreo y seguimiento y control	Plan de Acción
Junta Directiva Nacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de Gobernanza del CFBPDC
Comité Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transformación Red Comercial ▪ Gestión de la Experiencia del Cliente ▪ Gestión de la Reputación ▪ Procesos y Estructura ▪ Digitalización & Tecnología ▪ Gestión del Cambio y Recurso Humano
Comité de Activos y Pasivos (ALCO)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del Activo ▪ Gestión del Pasivo ▪ Gestión de Ingresos por Servicios ▪ Contención del Gasto
Consejo de Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del Valor Social ▪ Gestión del Valor Ambiental

El objetivo planteado para la gestión de valor social es “Mejorar y potenciar la gestión de los fondos administrados por la Banca Social (incluye Fodemipyme) mediante la oferta de productos y servicios financieros y no financieros enfocados hacia los clientes externos, clientes internos (gestión social interna) y articulaciones estratégicas con entes públicos y privados; para obtener resultados, alcances y logros para determinar y proyectar el Valor Social Percibido”

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Año	Calificación Riesgo Operativo	Resultado RO
2019	0%	Excelente

Acciones sobre el Control Interno

Año	Calificación Control Interno	Resultado CI
2019	0%	Excelente

Principales Logros

Para el PAO 2019 al IV Trimestre

META ESPERADA	ASPECTOS LOGRADOS	% CUMPLIMIENTO
OBTENER AL IV TRIMESTRE DEL 2019 UN RESULTADO IGUAL O MENOS A UN 8% EN LA AUTOEVALUACION DE CONTROL INTERNO	0% NOTA EXCELENTE	100%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

OBTENER AL IV TRIMESTRE DEL 2019 UN RESULTADO IGUAL O MENOS A UN 5% EN LA CALIFICACION EMITIDA POR LA OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO EN DISPOSICIÓN DE LA LEY 8204	EXAMENES Y CAPACITACION REALIZADA SATISFACTORIAMENTE POR LOS FUNCIONARIOS DEL ASC	100%
MANTENER ACTUALIZADAS EN CADA TRIMESTRE, LAS BASES DE DATOS SOBRE LAS PRINCIPALES ESTADISTICAS DE GESTION DE LA BANCA SOCIAL Y FODEMIPYME	ESTADISTICAS ACTUALIZADAS	100%
BRINDAR SEGUIMIENTO EN CADA TRIMESTRE AL 100% DE LAS TRASNFERENCI AS APROBADAS A PARTIR DEL 2017.	SEGUIMIENTO A TODAS LAS TRASNFERENCIAS	100%
BRINDAR SEGUIMIENTO AL 100% DE LAS EVALUACIONES DE SERVICIO AL CLIENTE DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA BANCA SOCIAL ASIGNADAS SEGÚN PEC	SE DA POR CUMPLIDA YA QUE EN EL TRIMESTRE NO SE DIERON EVALUACIONES DE SERVICIO AL CLIENTE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA BANCA SOCIAL	100%
BRINDAR SEGUIMIENTO EN CADA TRIMESTRE AL 100% DE LA MATERIALIZACION DE LOS CONVENIOS EN EJECUCION FIRMADOS DURANTE EL 2017-2018	SEGUIMIENTO AL 100% DE CONVENIOS	100%

Para el PAO 2020 al I Trimestre

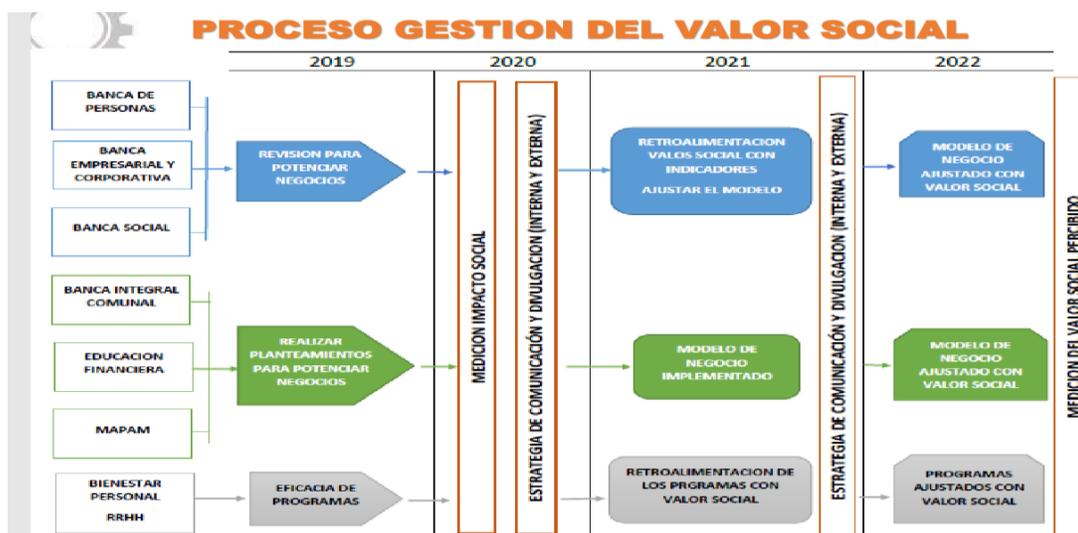
META ESPERADA	ASPECTOS LOGRADOS	% CUMPLIMIENTO
BRINDAR SEGUIMIENTO EN CADA TRIMESTRE AL 100% DE LAS TRASNFERENCIAS APROBADAS A PARTIR DEL 2018.	SEGUIMIENTO A LAS TRANSFERENCIAS	100%
MANTENER ACTUALIZADAS EN CADA TRIMESTRE, LAS BASES DE DATOS SOBRE LAS PRINCIPALES ESTADISTICAS DE GESTION DE LA BANCA SOCIAL Y FODEMIPYME	DATOS ACTUALIZADOS E INFORMACIÓN EN FORMA SEMANAL	100%

INFORME FINAL DE GESTIÓN

BRINDAR SEGUIMIENTO TRIMESTRAL A LA APLICACIÓN DE LÍNEAS BASE EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS A EESS FINANCIADAS BAJO EL FONDO DE FEDE, FONDO DE CRÉDITO Y SERVICIOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL DEL FODEMIPYME	REALIZACION DE LINEA BASE A ORGANIZACIÓN SOCIAL COOPEASSA	100%
CUMPLIR TRIMESTRALMENTE CON LAS ACTIVIDADES Y METAS SEGÚN CRONOGRAMA DEL PLAN DE TRABAJO DE LA GESTIÓN DE VALOR SOCIAL	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS	100%
DISEÑAR AL PRIMER TRIMESTRE 2020, EL CRONOGRAMA DE ACCIONES ASIGNADAS A LA DIRECCIÓN DE BANCA SOCIAL RELACIONADO CON LA GVS.	CRONOGRAMA DISEÑADO Y APROBADO POR LA DIRECCIÓN BANCA SOCIAL	100%

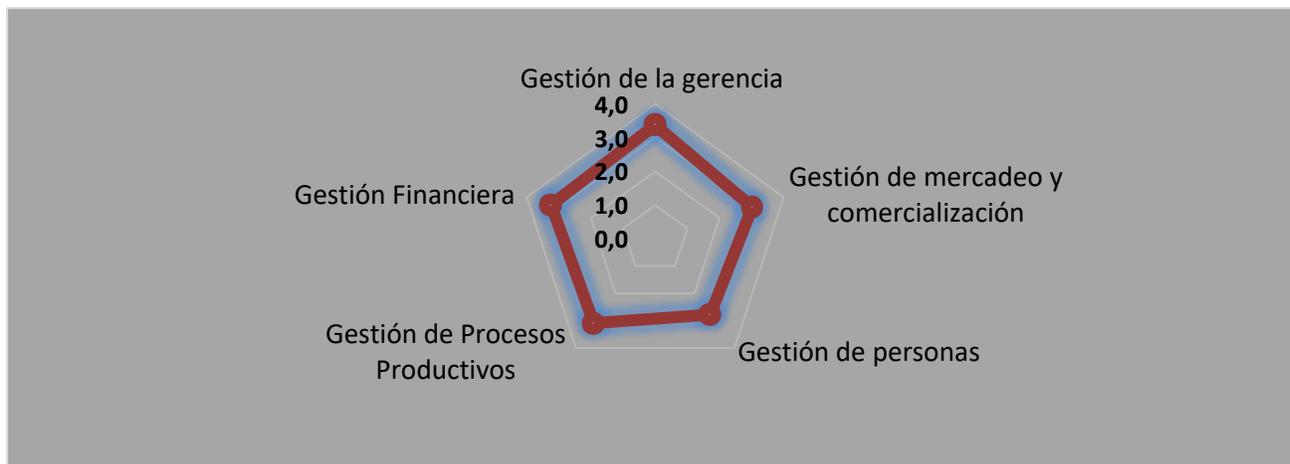
Durante el periodo a cargo de esta Área (ASC) cabe destacar otros logros:

- Darle forma al Plan de Gestión de Valor Social y dejar establecido una ruta de abordaje para establecer una cultura de medición y retroalimentación del valor social percibido a nivel interno y externo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- El otro gran logro fue la aplicación de la metodología de línea base como instrumento para medir y diagnosticar la gestión empresarial en sus componentes más dinámicos:



Proyectos más relevantes

En el ámbito institucional, la gestión de valor social ha tenido un peso importante y por ende, la cuantificación del Valor Social Percibido (VSP) va representar el punto de partida para medir el impacto de la oferta de servicios. Se realizó encuesta para aspectos claves a valorar por parte de empresa externa y se propusieron los cuatro aspectos más sobresalientes:

NIVEL DE IMPORTANCIA	MODELOS	NOTA PROMEDIO
1	Creación y operación de los Fondos Especiales a partir de las Utilidades para atención de poblaciones vulnerables.	4.88.
2	Creación y operación del Fondo para el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (FODEMIPYME).	4.60
3	Financiamiento de vivienda digna.	4.40.
4	Fomento del Ahorro entre los trabajadores.	4.24.
5	Disponibilidad de créditos personales contra la usura.	4.20



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

La Administración de los recursos financieros vía presupuesto se manejaban en coordinación con la Dirección de Banca Social particularmente para los gastos relacionados con transporte dentro del país (partida 01.05.01) y viáticos (partida 01.05.02) únicamente.

Sugerencias y/Observaciones

Es relevante que el BPDC mida el impacto social de sus productos financieros como elemento diferenciador en el mercado bancario, la competencia es fuerte y los productos muy similares; solamente el valor percibido por el cliente nos va permitir reforzar nuestra identidad de Banco con vocación social.

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

No aplica este apartado en razón de ninguna disposición por parte de la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No aplica este apartado dado que no se presentó disposición por algún ente externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

De conformidad a la recomendación de Auditoría Interna N°10 del informe ANS-346-2019 del 27 de junio del presente año relacionado con el FODEMIPYME y el oficio DIRBDS-195-2018 donde se establece una serie de acciones para el Área de Seguimiento y Consolidación; se presentó el informe ASC-082-2019 donde se verificaron las garantías mobiliarias; asimismo, se presentó ante la División de Gestión de Calidad el oficio ASC-080-2019 para el procedimiento de atención y así solventar la recomendación antes mencionada de la Auditoría Interna.

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

No aplica este apartado dado que en el período que estuve a cargo de esta Área no se presentó ninguna asignación.



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.