



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Patricia Molina Martínez
Dependencia:	Agencia La Cruz
Periodo de Gestión:	Del 27 de mayo 2020 al 07 de octubre 2020
Fecha:	19/10/2020

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.....	6
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	7
Acciones sobre el Control Interno.....	7
Principales Logros	9
Proyectos más relevantes.....	10
Administración de Recursos Financieros.....	10
Sugerencias.....	10
Observaciones.....	11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	11
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	12
Cumplimiento de las disposiciones de la información de Uso Público.....	12



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 Jefatura en **Agencia de La Cruz**, para el periodo comprendido entre el 27 de mayo 2020 al 07 de octubre del 2020.

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 Jefa en **Agencia La Cruz**, el objetivo de este es la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi cargo.

Cabe indicar que parte fundamental de la labor sustantiva en Agencia La Cruz fue establecer e implementar 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 establecidas 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.

A continuación se detallan resultados obtenidos con cierre acumulado al mes de Setiembre del 2020, esto según la información disponible de cumplimiento de metas en la intranet institucional, un periodo con resultados satisfactorios para la Agencia, a pesar de las implicaciones y cambios que ha y esta presentado fuertemente el Sistema Financiero Nacional como consecuencia de la recesión ante la crisis mundial económica por la pandemia del **COVID-19** desde el pasado mes de marzo 2020, generando un impacto directo e importante en el desempleo del sector privado, así como en el sector



INFORME FINAL DE GESTIÓN

público, ya que las personas mantienen sus reservas en la adquisición de compromisos crediticios, así como en el ahorro, afectación que se dio y da no solo a nivel país, si no que afectó seriamente al cantón de La Cruz.

A pesar de la situación país y cantón, Agencia de La Cruz ha hecho esfuerzos importantes, para mantener sus resultados bastante acordes con las metas del negocio establecidas por la Administración, aspecto que se evidencia en las herramientas de control y cumplimiento de metas con corte del **30 de agosto** y **30 de setiembre 2020**.

Cartera de Crédito fiduciario:

La cartera de Crédito Fiduciario para el **mes de setiembre** cerró con un avance del **119,33%**, reportando un cumplimiento satisfactorio en relación con la meta acumulada establecida para el mes indicado.

Este logro obedece aún estricto control atención oportuna por parte de los ejecutivos de los casos que se apersonaban por la plataforma, al igual que la retención de clientes según los planes tácticos establecidos, mediante gestiones telefónicas y correos electrónicos, de bases de datos disponibles en los sistemas e intranet como insumos por parte de la Dirección de Banca de Personas y la respectiva División Regional Norte, para el cumplimiento de los objetivos; importante mencionar que se minimizaron las visitas a empresas, clientes del sector público y privado, por las medidas establecidas de COVID-19, entre ellas la disminución de horarios; solo se realizan visitas a clientes y referidos potenciales, previa valoración, para evitar exposición de funcionarios y de los mismos clientes.

Cartera de Crédito Social al 30-09-2020:

La cartera de Crédito Social para el **mes de setiembre** cerró con un avance del **0%**, reportando un regular avance, esto en relación con la meta acumulada establecida para el mes indicado.

Morosidad al 30-09-2020:

La meta acumulada en morosidad **mayor a 90 días** al cierre de **setiembre 2020** reporto un cumplimiento de avance positivo de recuperación de **29.86%**. de la meta establecida.

L



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Logro se debe al compromiso de cada uno de los colaboradores, basado en estrategias bien definidas, Ejemplo: Todo cliente que visite la oficina debe de ser consultado en el sistema, para determinar si es deudor con el banco, verificar si está al día con sus créditos, en caso de estar atrasado buscar alternativas de negociación como arreglos de pago ya establecidas y medidas COVID actualmente implementadas.

Metas de Captación al 30-08-2020:

- ✓ **Ahorro a Plazo:** Se logra un crecimiento del **194%** en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.
- ✓ **Ahorro Voluntario:** Se logra un crecimiento del **305%** en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.
- ✓ **Planes Naranjas:** Se logra un crecimiento del **506%** en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.
- ✓ **Cuentas Naranjas:** Se logra un crecimiento del **-40%** en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.
- ✓ **Cuentas Corrientes:** Se logra un crecimiento del **-16%** en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.

En general el resultado de las metas de captación que comprende la evaluación entre el periodo de enero al **mes de agosto 2020**, esto considerando que en el link de MCI-Mapa de Calor la información disponible está al **30-08-2020**, a la fecha del presente informe es satisfactorio, a pesar de la afectación por la pandemia del **COVID-19** donde los pequeños ahorrantes han tenido que sacar sus ahorros para hacer frente a las necesidades más primordiales, así como el desempleo en la zona.

Las metas de captación van ligadas a estrategias bien definidas, como la atención de clientes potenciales de la cartera de ahorro a plazo, Cuenta Naranja, Ahorro Voluntario y Planes Naranjas; acompañado de un seguimiento diario de las inversiones por vencer, esto por medio de visitas en sitio y llamadas telefónicas. Esto con el fin de lograr nuevos clientes de la zona, así como el aporte de clientes referidos por parte de nuestros inversionistas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Metas por Productos al 30-09-2020:

- ✓ **Visa:** Se logra un crecimiento del **31%** en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.
- ✓ **Bienes Adjudicados:** Se logra un crecimiento del **255%** en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.
- ✓ **Usuarios Web:** Se logra un crecimiento del **100%** en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.
- ✓ **Clientes nuevos:** Se logra un crecimiento del **102%** en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.

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 táctico de trabajo quincenal, cumplimientos de BDP y MCI mensuales, así como fundamental la labor de abordaje realizado por la plataforma ante las visitas de clientes a la oficina; esto por el comportamiento del mercado en la zona, considerando que las principales actividades económicas del cantón se basan en turismo, comercio y agroindustria, actividades que se vieron seriamente afectadas antes las consecuencias y afectaciones actuales de COVID-19 desde el mes de marzo-2020; ocasionando que no se puedan realizar visitas personalizadas a empresas, comercios e instituciones de la zona; por lo que se motivó al equipo para lograr un mayor compromiso y redoblar esfuerzos en gestión por llamadas telefónicas, la venta e integración de productos de todo cliente que se apersona a la oficina, y así cumplir con los objetivos establecidos.

Metas de Sociedades al 30-09-2020:

Siguiente resultado en metas de Sociedades;

- ✓ **Seguros Autoexpedibles:** Se logra un acumulado del **9%** de cumplimiento en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.
- ✓ **Planes Voluntarios:** Para este indicador se reporta **0%** de avance en función a la meta para el periodo indicado.
- ✓ **Planes Obligatorios:** Se logra un crecimiento del **37%** en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

El resultado obtenido en productos de las Sociedades del Banco no se refleja tan satisfactorio ya que para el logro se depende mucho de visitas a empresas públicas y privadas, situación que nos vimos afectado por la pandemia **COVID-19 desde marzo - 2020**, por lo que la estrategia se direccionó en las ventas a nivel de ventanilla; pero los resultados no fueron los esperados pues muchos cliente tuvieron afectación económica, y se logró determinar por la plataforma, ante entrevistas a los mismo no poder tomar seguros adicionales por prevención y cuidado de sus ingresos, ante las expectativas de mercado, nuevos impuestos, compromisos actuales, desempleos y suspensiones de jornadas.

Servicio al Cliente:

En relación al Resultado de Servicio al Cliente, a la fecha con corte a diciembre del año 2019, con el apoyo del Supervisor de oficina, Gerente de Experiencia al Cliente (GEC), el cual nos permite tener un mayor acercamiento con nuestros clientes, de esta forma podemos conocer sus necesidades y así lograr consigo la integración de productos y servicios, la nota en el **2019** fue de un **89,28%**, este servicio viene a mejorar los tiempos de atención y se busca captar en la mente del cliente un momento inmemorable y que se sienta satisfecho de la atención recibida.

Cambios en el entorno:

Durante la permanencia en el cargo, se dieron algunos cambios que afectaron el entorno financiero, detalle de algunas afectaciones; índice de desempleo elevado en la zona, situación que se venía dando en años anteriores en sectores como turismo y comercio; Situación que se agrava más con el ingreso de la Pandemia **COVID-19**, en marzo 2020 contrayendo sectores económicos y financieros a nivel de la zona y país como tal.

Lo anterior genera en el entorno un cambio en la forma de hacer negocios ya que las personas y empresas se mantienen más cautelosas a la hora de realizar nuevas inversiones, ejecución de nuevos proyectos y ante las medidas sanitarias COVID-19 el acceso a las mismas de forma presencial es casi imposible por falta de autorización de estos; Lo cual hace que la dinámica del mercado se contraiga, que nos veamos limitados a la visitas y acercamientos personalizados en las empresas e instituciones, y por ende que las personas busquen un menor endeudamiento, así como una menor participación en las captaciones de inversiones a plazo y a la vista.

Se dieron 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 por la plataforma o



INFORME FINAL DE GESTIÓN

mediante llamadas telefónicas, para atender las necesidades y requerimientos de clientes nuevos, por integrar y retener.

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, esto por medio de la estrategia **COVID FASE I**, esto tanto para personas físicas como jurídicas, que se hayan visto afectados por el inicio de la pandemia COVID-19, el dar solución temprana permitió que los clientes puedan hacerle frente a sus compromisos financieros y al bienestar familiar, ya que muchas personas quedaron desempleadas, con reducción de jornada laboral de un 25% y de hasta un 50%, pero actualmente al 31-09-2020 ante el cierre de algunos comercios, negocios de turismo, finalizar la fase 1 COVID- 19 establecida por el Banco, el sobreendeudamiento familiar, aunado a la entrada en vigencia de la Ley de Usura, el reto en la morosidad es grande, pues muchos clientes no califican por Ley de Usura, otros no tienen capacidad familiar, la falta de reactivación de sus empleos, renovaciones de jornadas aun no es un hecho, afectando fuertemente el indicador de mora de esa agencia, a pesar de los controles, seguimientos estrictos, planes de trabajos diarios, propuestas y aplicación de normativa actual,

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo:

A fin de mantener un adecuado control y seguimiento para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas, se generó una serie de actividades de cumplimiento obligatorio para todo el personal.

Autoevaluaciones bimensuales:

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 periódicas a las diferentes áreas de la Agencia, además del seguimiento por parte del Técnico de Control Interno.

b- Así mismo se mantiene un cuerpo colegiado que controla las medidas de riesgo operativo, estas relacionadas con el puesto que debe asegurar se atiendan adecuadamente.

Visita seguimiento por parte de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión. (UTEG):

a- Como parte de un cronograma en el primer semestre del año el funcionario de la UTEG visita la Agencia a 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

b- Para el *primer semestre del año 2020* se realizó la evaluación y se alcanzó una nota de un **4%** en Riego Operativo, esto según oficio UCI-0371-2020 del 16-06-2020. Este excelente resultado se debe al trabajo en equipo de la Agencia y la búsqueda de las mejores continuas prácticas, para aplicarlas oportuna y eficientemente a las medidas de riesgo ya establecidas por la administración y evaluadas, que son responsabilidad de cada uno de los funcionarios que integramos esta agencia en el Ambiente de Control.

Acciones sobre el Control Interno:

Mediante oficio Alcr-209-2020 del 26-06-2020, se atendieron las recomendaciones generadas de la última visita de Evaluación de Control Interno, por parte del Técnico de Control Interno y se les comunico al personal todas las acciones de mejora al respecto con las medidas incumplidas mediante oficio Alcr-207-2020 del 24-07-2020.

Ley 8204:

Referente a la Ley 8204, como parte de la forma de trabajo es que se deben de realizar las correcciones en el menor tiempo posible de las inconsistencias reportadas por la técnica de cumplimiento y además hacer ver al personal de debido uso de la guía PCSC, así como la consulta a T Conozco como medios de referencia para evitar los errores.

Ultima evaluación llevada a cabo por parte de la Técnico de Cumplimiento corresponde al mes de setiembre 2020, resultados se dan a conocer mediante oficio DOC-1988-2020 del 30-09-2020, informe que de igual manera se da a conocer al personal mediante correo electrónico del 30-09-2020. Cabe mencionar que en dicho informe se evidencia que de 18 formularios de clientes ocasionales 2 presentan inconsistencias, por lo que se aplica el debido procedimiento administrativo al compañero que sigue incurriendo en los mismos errores, para lo que corresponda y según los debidos procesos.

Atención de Alertas - Ley 8204:

Referente al cumplimiento en la atención de alertas, se atienden el **100% de las alertas** al cierre de **Setiembre-2020**.

Estado del Inventario de activos:

Los activos de la Agencia quedan aún **97%** de su conciliación contra el sistema **SIAP**, esto debido a problemas de conciliación de años anteriores con jefaturas a cargo, se tiene en proceso de revisión y depuración de activos físicos encontrados con las respectivas



INFORME FINAL DE GESTIÓN

áreas del banco; **División de Seguridad Bancaria, División de Infraestructura y Proyectos**, esto con el fin de tener un aval para así poder continuar con la conciliación total de activos. esto en cumplimiento con la normativa vigente, según lo establecido en el capítulo 22 del Manual de Políticas Institucionales.

Se debe de dar seguimiento a los siguientes oficios que hasta la fecha no se ha obtenido respuesta por parte de las áreas respectivas:

- Oficio Alcr-253-2020 del 31-07-2020 remitido al Subproceso Seguridad Bancaria.
- Oficio Alcr-250-2020 del 29-07-2020 remitido a la División Gestión de la Infraestructura.

Efectivo y valores de Bóveda y caja chica al 06-07-2020:

Se realiza Arqueos de entrega de Bóveda en Colones y Dólares, así como arqueo a Caja Chica, con fecha del 08-10-2020 y **no se reporta diferencia alguna**, todo queda bajo las respectivas coberturas de Limite RACF 350420-Agencia La Cruz, en orden y con su debido control.

Principales Logros:

Seguimiento a la implementación de estrategias basadas en “Metas Crucialmente Importantes”

Estrategias basadas en el control quincenal de las distintas actividades que se desarrollan para dar cumplimiento a las metas propuestas en el Plan Táctico, tomando en consideración que la Agencia desarrolla actividades que generan nuevos negocios de forma proactiva, cuidando la calidad en el servicio, así como el tiempo de respuesta a nuestros clientes.

El personal de la Agencia está altamente comprometido e involucrado en la búsqueda proactiva de nuevos negocios y además del Alto Valor Percibido y en la Experiencia al Cliente en cada una de sus actividades.

Herramienta en Excel ligada a un sitio oficial de metas, sistema (intranet) esto para el seguimiento y control del cumplimiento individual de las tareas asignadas, en busca de los objetivos y metas Institucionales, mismo que se encuentra alineado a los indicadores de BDP negociados previamente con cada colaborador.

En la oficina existe un buen clima laboral, el cual se ve fortalecido por cada una de las actividades realizadas durante el año, ejemplo; reuniones de grupos para tratar temas de interés creando una comunicación asertiva y oportuna con el equipo y celebraciones de



INFORME FINAL DE GESTIÓN

cumpleaños bajo las medidas de COVID-19, lo que permite una unión de grupo para afrontar los retos propuestos.

Durante mi gestión se asumió el reto de mantener los indicadores cualitativos y cuantitativos al tratar de crecer y sostener los indicadores de metas del negocio crucialmente importantes, así como las metas de las Sociedades; establecí una administración compartida es decir se tomaron los criterios de los compañeros para atender algunas situaciones que afectaban el equipo, esto con el objeto de involucrarlos a todos, mantener y mejorar las relaciones interpersonales del grupo, según lo normado en el Reglamento Interior de Trabajo. A pesar de la situación económica actual que enfrenta el país ante la pandemia COVID-19; se logró mantener un adecuado control en las medidas de riesgo operativo, para cada una de las actividades realizadas en función al negocio bancario. Hubo que irrumpir las estrategias actuales para reinventarse y asumir retos nuevos ante la imposibilidad de poder salir a realizar visitas a empresas antes las medidas tomadas por el Gobierno y la administración para evitar expandir la pandemia de COVID-19 y salvaguardar la integridad de los funcionarios al no exponernos; las gestiones se basaron en contactar a los clientes mediante llamadas, correos electrónico y mensajes WhatsApp, para tratar de cumplir con los objetivos y metas propuestos por la Dirección Banca de Personas; esto considerando el mercado actual de la zona y las consecuencias producto de la pandemia COVID-19, pues las principales actividades de la zona son Turismo, Hotelería, Restaurantes, comercio y agroindustrial; actividades que evidentemente fueron seriamente afectadas con: despidos, reducciones de salarios al 75% y cierre de negocios, afectando obviamente los ingresos y por ende los resultados de productos como: captación, créditos, seguros y pensiones. Cabe mencionar y no es menos importante la aprobación de la Ley de Usura que afecto directamente la capacidad de pago de muchos clientes, que no cuentan con la posibilidad de optar a soluciones de crédito y arreglos de pagos de sus operaciones actuales, afectando esto el indicador de morosidad de la oficina.

Proyectos más relevantes:

Durante mi gestión se realizó una fuerte labor basada en la gestión telefónica y correo electrónico, para tratar de atraer nuevos negocios y retener clientes actuales, y así poder mantener los indicadores de las carteras, ante el decrecimiento de empleo y poder adquisitivo por endeudamiento, disminución de jornada, disminución de ingresos, despidos, cierres de negocios del mercado nicho de esta agencia los cuales corresponden al sector público y privado asalariado.

Como parte de la gestión realizada, algunos de los principales proyectos relevantes;



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Seguimiento las reuniones quincenales con el equipo para la retroalimentación de los avances y retos a los que se deben de afrontar.
- Pase diario de cambio de políticas y procedimientos al equipo.

Administración de Recursos Financieros:

El presupuesto 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 sin despilfarros; esto en apego a la Política de Contención del Gasto.

Sugerencias:

Con la experiencia desarrollada en el puesto se recomienda mantener reuniones quincenales o semanales según lo amerite con los colaboradores, tratar cambios importantes de políticas o procesos, exponer los resultados del Banco y de la Agencia, aspectos de mercado y situaciones que afectan el cumplimiento de las metas establecidas. Tomar en cuenta al personal con el aporte de ideas viables, que se valoraran oportunamente, que nos permitan involucrarlos en los procesos y realizar las mejores prácticas cualitativas y cuantitativas de las metas ya establecidas para la oficina.

Dar seguimiento y velar por el mejoramiento continuo 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 Banco.

Revisar quincenalmente la Gestión individual y Medidas predictivas. Interactuar oportunamente con el GEC, GOA, Vendedor y Ejecutivo de Crédito, a fin de rendir cuentas por las acciones desarrolladas e informar de las acciones que realizarán la siguiente semana, todo esto con el afán de llevar en conjunto el lineamiento de la Agencia.

Atender y tramitar de manera inmediata los reportes de los Técnicos de Cumplimiento, Informes de Auditoría Interna y Control Interno ante cualquier revisión interna, implementar en tiempo y forma los planes de acción de corrección y mejoras continuas.

Observaciones - Seguimientos: Los mismos le fueron remitos a la jefatura para su seguimiento oportuno mediante correo electrónico del pasado 12-10-2020, ya que no había sido posible finalizar el informe final, en espera de que se actualizaran en los respectivos links el avance de las metas al mes de Setiembre-2020, se detallan nuevamente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Seguimiento a las reuniones quincenales con el equipo para la retroalimentación de los avances y retos a los que se deben de afrontar.
- Mantener dos funcionarios dedicado a la gestión de las bases de **COVID-19**
- Asignar responsables en la compulsión de las operaciones priorizadas y de mayor impacto de la base de **COVID-19**, así como hacer conciencia en todo el equipo para realizar la gestión de cartelización.
- Dar seguimiento a los informes mensuales de la técnica de cumplimiento y a los compañeros que continúan incidiendo en las mismas omisiones, para aplicar el debido proceso administrativo.
- Seguimiento a oficio **ALCR-253-2020** del **31-07-2020** remitido al Subproceso de Seguridad, en relación con conciliación y depuración de activos pendientes.
- Seguimiento a oficio **ALCR-250-2020** del **29-07-2020** remitido a la División gestión de la Infraestructura, en relación con conciliación de los activos Rótulos Luminoso.
- Seguimiento a oficio **Alcr-270-2020 del 19-08-2020** remitido a Grupo Del Oro S.A. referente a solicitud de documentación para actualización de datos de las 3 empresas que conforman el Grupo, incluyendo de Certificación notarial de Composición Accionaria, que es respalda con documentación que proviene del exterior que debe tener tramite consular o aportillado. Plazo vence el **15-10-2020**
- Próximo **29-10-2020** a las 10:00 am, se coordinó con Grupo Del Oro S.A. y la ejecutiva de pensiones de la zona video conferencia desde las instalaciones de Desarrollo Humano de dicha empresa, con todo el personal, para brindar charla de FCL y ROP, creo que es una gran oportunidad para relacionarse nuevamente con los administradores ante cambios realizados y retomar estas empresas, para colocar e integrar otros productos, con todo el personal administrativo, de planta y agrícola.
- Dar seguimiento al cumplimiento del oficio AIRE-0018-2020 referente a Evaluaciones de Gestiones y Fiscalización de Convenios de Negocios, para el caso de Agencia La Cruz corresponde a convenios de Pagos Automáticos de Salarios.
- Dar seguimiento a la circular DIRCH-UBIP-C-0010-2020 referente al Código de Conducta.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No existen a la fecha del presente informe, directrices emitidas por la Contraloría General de la República para la Agencia de La Cruz.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo:

No existen a la fecha del presente informe, disposiciones giradas por un órgano de control externo para la Agencia de La Cruz.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna:

Se cumple al **100%** con las recomendaciones y disposiciones giradas por la Auditoría Interna en Agencia La Cruz a la fecha del presente informe. Última disposición atendida corresponde al oficio AIRE-0018-2020

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

No existen a la fecha del presente informe, expedientes de fiscalización contractual a cargo con terceros que sean sujetos de supervisión.

Cumplimiento de las disposiciones de la información de Uso Público:

La suscrita 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.

Sin más, y agradeciendo la atención brindada.

Licda. Patricia Molina Martínez. **Supervisora - GEC**
Agencia La Cruz