



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Norma Varela Mora
Dependencia:	Agencia Joissar
Periodo de Gestión:	04/01/2016 al 03/04/2019
Fecha:	02/04/2019

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

Labor Sustantiva Institucional.....	3
Recuperación M> 90 días.....	4
Bienes adjudicados.....	4
Rentabilidad.....	4
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.....	7
Sugerencias para la buena marcha de la Agencia Joissar.....	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.....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	8



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente informe se elaboró con el objetivo de atender lo dispuesto en la directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE, en lo referente a la presentación del Informe Final de Gestión.

El periodo de informe de Gestión es del 04 de enero del 2016 hasta el 03 de abril del 2019, como Jefe de Agencia en la Agencia Joissar, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos durante la gestión.

El informe muestra de manera resumida los principales resultados obtenidos de la Agencia Joissar, según estrategias aplicadas para el cumplimiento de las metas encomendadas: Colocación, captación, morosidad, bienes adjudicados, estrategias de negocios, aplicación de normativa interna y externa, resultados de las evaluaciones de control interno y riesgo operativo y otros aspectos relevantes.

Resultados de la gestión

Uno de los mayores logros para la Agencia Joissar, fue la remodelación de la oficina, iniciando con la fachada hasta culminar con una remodelación 100%. Es importante, mencionar que, para este año la oficina funcionaba como Ventanilla de Servicios y para finales del mismo año se convirtió en Agencia, donde fue dotada de todo el equipo y personal respectivo, para ofrecer la totalidad de productos y servicios a nuestros clientes. Esto permitió aumentar en un 20% el número de clientes para el año 2018.

A partir, del año 2017 la agencia, contó con un aumento en la meta de colocación de productos y servicios, en los cuales, como parte fundamental de la gestión en la Agencia Joissar y con el fin de lograr las metas establecidas. Se realizaron varias reuniones de capacitación para el personal, en cuanto a los diferentes productos y servicios de nuestro banco.

Asimismo, se realizaron dinámicas que permitieran una motivación en el grupo y a la vez una claridad, en cuanto a los objetivos y estrategias para el alcance de metas, a través de los diferentes métodos de medición Metas Crucialmente Importantes (MCI), Scrum, Gestión 360 entre otros, a través de un enfoque diferente, disfrutando y a la vez logrando un cumplimiento metas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Labor Sustantiva Institucional

Colocación de crédito: Para el año 2017 y 2018 respectivamente. La Agencia Joissar logro cumplir con las metas establecidas en cartera financiera, según se muestra. Las cifras corresponden a millones de colones.

Crecimiento Cartera Financiera 2017-2018

Año	Meta	Crecimiento acumulado	Cumplimiento
2017	878	1.144,18	130,32%
2018	458	1.254,32	278,87%

Fuente: Indicadores de crédito Banco Popular

Crecimiento Cartera Social 2017-2018

Año	Meta	Crecimiento acumulado	Cumplimiento
2017	175	421	240,57%
2018	153	491	320,91%

Fuente: Indicadores de crédito Banco Popular

Captación 2017-2018

Año	Meta	Crecimiento acumulado	Cumplimiento
2017	175	1022	584%
2018	195	640	328,20%

Fuente: Mapa de calor



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Recuperación M> 90 días.

La recuperación de cartera morosa es uno de los temas de gran importancia y lograr el mejor resultado para lograr la recuperación de operaciones de crédito lleva un énfasis diferente. Por lo que, todos los funcionarios debemos estar vigilantes y realizar gestión desde las Plataformas de Servicios para lograr la disminución de la mora.

Al corte del 31 de diciembre 2018, la Agencia Joissar logró un cumplimiento de la mora, como se muestra en el cuadro, a partir del esfuerzo y constancia de todo el equipo de trabajo.

AG JOISSAR **146%**

Bienes adjudicados.

Como parte del esfuerzo y contribución a impactar positivamente los indicadores del Banco. La Agencia Joissar, de acuerdo al compromiso, logró la venta de un bien adjudicado, por un monto significativo, Según se detalla, tanto para el año 2017 como para el año 2018. Logrando un impacto de forma positiva directamente a las estimaciones del banco.

Agencia Joissar	Cantidad	Monto
2017	1	₡ 100.939.600
2018	1	₡ 98.844.894

Rentabilidad

Según datos de enero a febrero 2019, la situación de utilidad operativa acumulada sobre el activo productivo fue por un monto acumulado de ₡49.969,37. Lo cual equivale al 7.32% en utilidad operativa.

Grupos: OFICINAS COMERCIALES

Utilidad Operativa a Activo Productivo

(Datos enero a febrero 2019 en miles de colones)

CENTRO	REGION	NOMBRE DEL CENTRO	MES	U.O./ACT. PROD.	U.O. ACUM.	PROM. MENS. ACT. PROD.	INDICADOR ANUALIZADO
351170	CENTRAL METROPOLIT	AGENCIA JOISSAR	2	1,22	49.969,47	4.093.441,91	7,32



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Para el año 2018, fue un año diferente de incertidumbre que evidenció un menor crecimiento económico, precios al alza y mayores tasas de interés marcarán el desempeño de nuestra economía. Un aumento evidente en el tipo de cambio, incertidumbre en cuanto al ahorro, fueron algunos de los aspectos, con los cuales nos desempeñamos durante este año, en el cual el cliente estuvo pensativo en cuanto a sus decisiones.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Para el periodo 2016 al 2018 la Agencia Joissar en sus autoevaluaciones de control interno y Riesgo operativo, obtuvo calificaciones dentro de los parámetros. Como se muestra en el siguiente cuadro.

Evaluación de Control Interno				
	Control interno		Riesgo operativo	
Año	Calificación	Resultado	Calificación	Resultado
2016	4%	Excelente	6%	Bueno
2017	5%	Excelente	4%	Excelente
2018	4%	Excelente	3%	Excelente

Acciones sobre el Control Interno

Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional en la Agencia Joissar.

El seguimiento y revisión diaria nos ha permitido contar con resultados dentro del parámetro, en donde nos hemos ubicados en bueno y excelente.

Dentro de las acciones emprendidas podemos mencionar la responsabilidad y la concientización en cada puesto que ha sido fundamental, por lo que todos formamos parte de este proceso y mantenemos el compromiso de realizar nuestro trabajo de la mejor manera.

Otras acciones son reuniones con el personal para revisar y discutir las evaluaciones, confeccionar los planes de acción al respecto, minutas, oficios, correos con medidas de control interno. Conocimiento de la Guía de Control interno.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Referente a la Ley 8204, todos los funcionarios cuentan con la capacitación realizada por la Oficialía de cumplimiento y con el formulario conozca su empleado anual.

Las recomendaciones del técnico de cumplimiento se atienden en plazo.

Rou se envía según plazo. Clientes ocasionales, todo el equipo capacitados y se revisa cada formulario para minimizar errores.

Conozca su cliente compromiso de contar con información de calidad e indexar cada documento de vinculación o actualización del cliente.

En cuanto al tema de alertas este es el resultado al 01 de abril 2019:

Alertas al 01-04-2019	Cantidad
En proceso	9
Rechazadas	0
Nuevas sin revisar	1

Principales Logros

Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional en la Agencia Joissar.

Remodelación del 100% de la Agencia Joissar. Con equipo y personal.

Se logró aumentar en un 20% la cantidad de clientes que visitan la oficina.

Capacitación de funcionarios en productos, servicios y sociedades Anónimas.

Oficina posicionada alrededor de las diferentes instituciones públicas y con gran potencial.

Proyectos más relevantes

Queda concluido los proyectos relevantes para la Agencia Joissar.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

Revisión de las necesidades de la oficina y del seguimiento de los requerimientos.

En cuanto, al tema de contención del gasto, únicamente, se solicita, lo que realmente se necesita. Se cuenta con un inventario de los suministros y se cuenta con la responsabilidad de administrarlos de la mejor manera. Por lo que, cada mes es revisado por la jefatura inmediata la solicitud de suministros.

La Agencia Joissar no cuenta con jornada ampliada ni tiempo extraordinario dentro de sus gastos.

Por tanto, concientizamos sobre la necesidad y la utilidad de lograr una administración de recursos financieros de la mejor manera, en caso de las partidas contables que podemos controlar.

Sugerencias para la buena marcha de la Agencia Joissar

Comunicación con el equipo de trabajo, a partir de la concientización y la necesidad de un trabajo en equipo, donde todos conozcan la dirección y la estrategia del banco.

Responsabilidad para cada puesto de trabajo. Cada trabajo es importante y se debe realizar de la mejor manera.

Es una oficina de alto tránsito, por lo que se debe distribuir de la mejor forma el personal para brindar un buen servicio al cliente.

Observaciones

No se cuenta con observaciones

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

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para la Agencia Joissar



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No se emitieron disposiciones a la Agencia Joissar

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No se encuentran pendientes de disposiciones giradas por la Auditoría Interna para la Agencia Joissar.