



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	KATTIA ZUÑIGA MENDEZ
Dependencia:	AGENCIA ASERRI
Periodo de Gestión:	2020
Fecha:	11/09/2020

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	3
Cambios en el entorno	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	7
Acciones sobre el Control Interno	7
Principales Logros	8
Proyectos más relevantes	8
Administración de Recursos Financieros	8
Sugerencias	9
Observaciones	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	9
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo	9
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	10



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En calidad de Jefe de la Agencia de Aserri , hoy 11 de setiembre 2020 me permito hacer entrega de los principales aspectos de mi gestión, enviando el presente informe mediante correo dirigido al señor Fabian Chaves Mora , Gerente BPT Multicentro Desamparados, el señor Willian Chaves Gutierrez , Jefatura sucesora del puesto, y la señora Graciela Vargas Castillo, Directora de la Dirección de Capital Humano, todo lo anterior según lo indicado en la circular DIRCH-C-02-2019, del 07 de enero del 2019 y en acato a lo establecido en la directriz de la Contraloría General de la República **D-1-2005-CO-DFOE**

El presente informe contiene un resumen de los aspectos más importantes de la gestión realizada como Jefe de la Agencia de Aserri con el fin de mostrar los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones asignadas durante el periodo indicado. El informe muestra de manera resumida los principales resultados relacionados con el negocio bancario, a saber:

- Captación
- Colocación
- Morosidad
- Integración de productos y bienes adjudicados
- Resultados de Riesgo Operativo – Control Interno
- Clima organizacional

Resultados de la gestión

La suscrita inicio sus funciones a partir del 01 de enero 2017 y hasta 11 de Setiembre 2020.

Actualmente cuenta con un total de diez funcionarios, brindando todos los productos y servicios que tiene a su disposición en la Banca de Personas, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

A continuación detalla el resultado de la gestión con corte al 14 de setiembre del 2020.

Labor Sustantiva Institucional

Mi labor como Jefe de la Agencia de Aserrí consistió en establecer la dirección estratégica del centro de negocios en alineamiento con las estrategias de la Dirección de la Banca de Personas, a fin de facilitar el logro de los resultados.

Para lo anterior, se procedió a dividir el enfoque de la gestión en los siguientes ejes:

- **Gestión Operativa:**

Consistió en atender todos los requerimientos diarios propios de la operativa del negocio, brindando a cada colaborador y colaboradora, los insumos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como el envío y explicación de información referente a las directrices, normativa y circulares que regulan sus funciones, lo cual se evidencia en minutas de reunión, actas de cambios en procedimientos y correos electrónicos enviados, con el fin de asegurar la calidad de los procesos implementados.

Adicionalmente, todo el personal participó activamente, durante todo el período de mi gestión, en los talleres anuales referentes a la ley 8204, **Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo**, y se atendieron en tiempo y forma todos los informes enviados por la División Oficialía de Cumplimiento a esta dependencia.

Por último, se atendieron todos los informes enviados por la Unidad de Control Interno y se implementaron todas las recomendaciones derivadas de los mismos.

- **Gestión de Recursos Humanos.**

Sobre este particular, se constituyó un equipo de mejora en la oficina con el cual se logró incentivar un adecuado ambiente laboral, el cual se ha mantenido de forma progresiva y consistente, con calificaciones por encima del promedio institucional. Todo esto fue reforzado con el desarrollo de actividades de convivencia grupal que permitieron fortalecer los vínculos entre los colaboradores y colaboradoras, logrando fortalecer la identidad y lealtad institucional. El promedio de la nota de Ambiente Laboral fue de un



INFORME FINAL DE GESTIÓN

95%

- **Gestión de clientes:**

En esta cuenta con el modelo “Experiencia al Cliente”, en el cual se controla el cumplimiento de los tiempos de alimentación, los tiempos de espera de nuestros clientes y clientas, la aplicación de las normas de servicio y atención al cliente, el uso permanente del proceso “Ruta al Éxito” que busca garantizar un servicio de excelencia, así como la debida integración a los diversos servicios y productos del Banco.

Por otra parte, se elaboraron estrategias de abordaje a nuestros clientes y clientas mediante la segmentación según su nivel de ingresos y actividad económica, a fin de ofertar de forma personalizada nuestros productos y servicios según el perfil de nuestra clientela, y así, incidir en la fidelización, la rentabilización, retención de los clientes y clientas, así como la recuperación de clientes donde no fue posible su retención.

- **Gestión de negocios:**

Se procedió a abordar empresas mediante la exposición de nuestras charlas de “Finanzas Sanas”, a fin de brindar educación financiera a la clase trabajadora y, a la vez, brindarles opciones de crédito que les permita mejorar su liquidez, así como opciones de ahorro que les permita realizar provisiones domésticas para el cumplimiento de sus proyectos familiares y personales. De la anterior gestión se derivó la negociación de más de treinta convenios de Deducción por Planilla de las Cuotas de los Préstamos del Banco Popular.

Por otro lado, se realizó el abordaje a clientes mediante canales electrónicos a través de ofertas personalizadas y prospectadas mediante un proceso de inteligencia de datos, que permitiera lograr una mayor efectividad en la colocación de crédito y la respectiva integración con la demás cartera de productos del banco, mediante el logro de un relacionamiento con nuestra clientela, donde, una vez aceptada nuestra oferta, los clientes y las clientas que por alguna razón se les imposibilitó visitar nuestra agencia, se procedió a visitarles y formalizar los productos en su lugar de trabajo o domicilio.

A continuación se muestra los resultados que ha tenido la Agencia de Aserri durante este 2020.

Resultado de Cartera Financiera y Social

El cumplimiento de la meta de Crédito Financiero a la fecha está en un 0% de cumplimiento y en la Cartera Social con un cumplimiento de 100%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultado de Ahorro a Plazo

El cumplimiento de la meta de Ahorro a Plazo a la fecha está en un 230% de cumplimiento.

Resultado de Ahorro Voluntario

El cumplimiento de la meta de Ahorro a Voluntario a la fecha está en un 639% de cumplimiento.

Resultado de Planes Naranja

El cumplimiento de la meta de Ahorro a Voluntario a la fecha está en un 721% de cumplimiento mensual con un crecimiento acumulado de 48 millones -

Resultado de Cuentas Naranja

El cumplimiento de la meta de Ahorro a Voluntario a la fecha está en un 105% de cumplimiento mensual .

Resultado Cuenta Corriente

El cumplimiento de la meta de Cuentas Corrientes a la fecha está en un -5% de cumplimiento mensual .

Resultado de Morosidad

El cumplimiento de la morosidad al mes de Agosto es de un 94%

Mapa de calor de la gestión del 2020

Resultado de Sociedades



INFORME FINAL DE GESTIÓN

PRODUCTO	CONDICION	CUM MENSUAL	CUM ANUAL
SEGUROS	CREC ACUM	-	-
	CREC MES	-	-
	META	55%	32%
	SALDO	-	-
PLANES_VOLUNTARIOS	CREC ACUM	-	-
	CREC MES	-	-
	META	91%	53%
	SALDO	-	-
PLANES_OBLIGATORIOS	CREC ACUM	-	-
	CREC MES	-	-
	META	81%	47%
	SALDO	-	-

Resultado de Productos

PRODUCTO	CONDICION	Valores		
		31/12/2019	CUM MENSUAL	CUM ANUAL
VISA	CREC ACUM	-	-	-
	CREC MES	-	-	-
	META	-	28%	19%
	SALDO	0	-	-
BIENES ADJUDICADOS	CREC ACUM	-	-	-
	CREC MES	-	-	-
	META	-	511%	341%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Durante los tres años de mi gestión no se presentaron cambios representativos en el entorno que afectaran el quehacer de la agencia a mi cargo. Sin embargo este año a raíz de la Pandemia de Covid-19 la Agencia se ve afectada en el logro de las metas dado que la gestión de colocación de crédito y de productos de Captación han disminuido en forma importante ya que la visitación a empresas ha sido casi nula dado que a mayoría de los trabajadores están en teletrabajo.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el período de mi gestión como jefe, se cumplió cabalmente con la implementación de las recomendaciones y planes de acción propuestos en cada uno de los informes de la Unidad de Control Interno, así como por la Auditoría Interna, dependencias a las cuales se procedió a informar sobre lo actuado. Según lo anterior, a la fecha no se encuentra pendiente de respuesta, ningún informe originado por las unidades fiscalizadoras. La nota que se obtuvo en la evaluación de Control Interno este año fue de un 4%.

Acciones sobre el Control Interno

Tomando como referencia las evaluaciones y autoevaluaciones de control interno que se han realizado en esta Agencia se pueden citar las siguientes medidas tomadas para establecer, mejorar y evaluar el sistema de control interno:

- Envío de correos electrónicos invitando a los funcionarios a cumplir con las medidas de evaluación de la guía de riesgo operativo, principalmente aquellas que han sido detectadas como incumplidas.
- Entrega de correo electrónico con el objetivo de informar a los funcionarios las medidas de la guía de riesgo operativo en las que ellos tienen participación y responsabilidad directa para su cumplimiento.
- Tanto la jefatura como la supervisora de la Agencia velan diariamente porque los aspectos contenidos en la guía de riesgo operativo referentes al control interno sean cumplidos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Durante mi gestión se logró concretar relaciones muy cercanas con las empresas de la zona realizando Convenios de pago de Salario, deducción de planilla ,venta de productos

Se abrieron grandes mercados en zonas como Acosta, San Gabriel , La Legua y la Uruca de Aserrí , zonas que no se habían explotado y que dieron muy buenos resultados .

Se logro realizar gran sinergia con las sociedades de Pensiones, Seguros y Banca de Desarrollo logrando concretar negocios importantes. Lo anterior, ha permitió alcanzar mayores niveles de colocación bruta que han permitido incrementar los porcentajes de cumplimiento acumulado.

Durante 2 años consecutivos la calificación que ha obtenido nuestra Agencia en clima organizacional, en promedio es un 95%.

Capacitación constante del personal en los productos y servicios que brinda el Banco.

F. Estado de los proyectos más relevantes en el

En este año por el motivo de la Pandemia Covid 2020 no se ha realizado algún proyecto importante

Proyectos más relevantes

Para principios de este año 2020, se proyectaba muy optimista para seguir con el proyecto de la afiliación de Conexión BP y Puntos BP pero con el tema de la Pandemia del Covid 19 se sé afectó enormemente la gestión por los cierres de los negocio . Es un proyecto importante que se debe de desarrollar en la zona de Aserrí.

Administración de Recursos Financieros

Como parte de las políticas de austeridad institucional referentes a la gestión de costos, se implementaron como medidas de contención del gasto los siguientes aspectos:

- Requisición de suministros sin sobrepasar el presupuesto autorizado.
- Eliminación del pago de horas extra.
- Maximización de los saldos de efectivo.
- Cobro de comisiones según las tarifas vigentes de forma consistente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Además, se informa que la totalidad de activos asignados a la oficina se encuentran debidamente inventariados y asignados.

Sugerencias

La Agencia no cuenta con el personal suficiente para poder hacerle frente a las diversas actividades propias de una Oficina Comercial .

Observaciones

No hay observaciones

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

A la fecha no existen recomendaciones y disposiciones pendientes de atender y cumplir.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

A la fecha no existen recomendaciones y disposiciones pendientes de atender y cumplir.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

A la fecha no existen recomendaciones pendientes de atender y cumplir.

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

No tengo a cargo expedientes de fiscalización contractual



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.

Licda. Kattia Zúñiga Méndez , Jefe
Agencia Aserri