



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	WILLIAM CHAVES GUTIÉRREZ
Dependencia:	AGENCIA EXPRESO DESAMPARADOS
Periodo de Gestión:	SETIEMBRE 2013 A SETIEMBRE 2020
Fecha:	25/09/2020

---

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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Presentación

En calidad de Jefe de la Agencia Expreso Desamparados, hoy, 25 de setiembre de 2020, me permito hacer entrega formal de los principales aspectos de mi gestión en la Agencia Expreso Desamparados, enviando el presente informe mediante correo electrónico dirigido al señor Fabian Chaves Mora, Gerente BPT Multicentro Desamparados, a la señora Kattia Zúñiga Méndez, Jefatura sucesora del puesto y a la señora Graciela Vargas Castillo, Directora de la Dirección de Capital Humano. Todo lo anterior según lo indicado en la circular **DIRCH-C-0018-2020**, 13 de marzo del 2020 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 Expreso Desamparados con el fin de mostrar los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones asignadas durante el periodo indicado.

Este informe Ejecutivo muestra los principales resultados relacionados al cumplimiento de las metas asignadas más relevantes conocidas como MCI, proyectos con éxito y planes de acción pendientes. Finalmente, se detallan las actividades a las cuales se recomienda dar seguimiento, como aporte de las mejores prácticas para el logro de los objetivos financieros y de control interno.

He de mencionar que, como parte fundamental de la labor sustantiva como Jefe de la Agencia Expreso Desamparados, fue establecer y mantener lineamientos que permitieran conservar un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas, propiciar un clima laboral razonable y velar por el cumplimiento de las normas de control interno institucionales, que resguardan el patrimonio, del cual se es responsable.

Para el cumplimiento de las metas propuestas (MCI) se establecieron y se dieron a conocer las estrategias a los diferentes equipos de trabajo, se negociaron las metas con nuestro personal alineadas a las metas crucialmente importantes, las cuales se evalúan mediante el cumplimiento y desarrollo individual utilizando la herramienta conocida como BDP.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos, correspondiente a los tres primeros trimestres del año 2020. Un año complejo a nivel mundial, por la propagación pandémica del Covid-19, que vino a conmover no sólo la salud de la población universal, sino por los efectos secundarios en la economía mundial, de lo que no puede escaparse nuestro país. La afectación que estamos viviendo y que en apariencia se mantendrá por lo menos durante lo que resta de este año, hizo que la economía se estancara y que la colocación de créditos bajara significativamente. Sin embargo; la Agencia Expreso Desamparados se mantuvo acorde con las metas establecidas por Banca de Personas en el crecimiento de crédito y en otras metas



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

importantes que se ven reflejadas en la herramienta de control y cumplimiento de metas diseñada por la Banca de Personas. Los datos son tomados con corte al 30 de agosto de 2020.

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

El suscrito inicio sus funciones a partir setiembre de 2013 hasta el 25 de setiembre de 2020. La Agencia Expreso Desamparados actualmente cuenta con ocho funcionarios, desempeñando labores como GEC, GOA, Ejecutivos de Negocios, Asesores de Servicios Financieros y Cajero RTS. Brindando todos los productos y servicios que tiene a disposición el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

### Labor Sustantiva Institucional

Mi labor como Jefe de la Agencia, 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(a), 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.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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(as), logrando fortalecer la identidad y lealtad institucional.

- **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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

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 para el cumplimiento de sus proyectos familiares y personales.

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 Expreso Desamparados durante este año 2020.

### 1. Resultado de Cartera Financiera y Social

El cumplimiento de la meta de Crédito Financiero a la fecha está en un 100% de cumplimiento. En la Cartera Social el cumplimiento es de 100%.

SUCURSAL	OFICINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social
BPT MULTICENTRO DESAMPARADOS	AG EXPRESO DESAMPARADOS	100%	100%

### 2. Resultado de Ahorro a Plazo

El cumplimiento de la meta de Ahorro a Plazo a la fecha está en un 133%.

SUCURSAL	OFICINAS COMERCIALES	Ahorro Plazo
BPT MULTICENTRO DESAMPARADOS	AG EXPRESO DESAMPARADOS	133%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### 3. Resultado de Ahorro Voluntario

El cumplimiento de la meta de Ahorro a Voluntario a la fecha está en un 329%.

SUCURSAL	OFICINAS COMERCIALES	Ahorro Voluntario
BPT MULTICENTRO DESAMPARADOS	AG EXPRESO DESAMPARADOS	329%

### 4. Resultado de Planes Naranja

El cumplimiento de la meta de Ahorro a Voluntario a la fecha está en un 427%.

SUCURSAL	OFICINAS COMERCIALES	Plan_Naranja
BPT MULTICENTRO DESAMPARADOS	AG EXPRESO DESAMPARADOS	427%

### 5. Resultado de Cuentas Naranja

El cumplimiento de la meta de Ahorro a Voluntario a la fecha está en un 26%.

SUCURSAL	OFICINAS COMERCIALES	Cta_Naranja
BPT MULTICENTRO DESAMPARADOS	AG EXPRESO DESAMPARADOS	26%

### 6. Resultado Cuenta Corriente

El cumplimiento de la meta de Cuentas Corrientes a la fecha está en un 1% de cumplimiento anual.

SUCURSAL	OFICINAS COMERCIALES	CUENTAS CORRIENTES
BPT MULTICENTRO DESAMPARADOS	AG EXPRESO DESAMPARADOS	1%

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### 7. Resultado de Morosidad

El cumplimiento de la morosidad al mes de agosto es de un 88,07%.

SUCURSAL	OFICINAS COMERCIALES	Mora
BPT MULTICENTRO DESAMPARADOS	AG EXPRESO DESAMPARADOS	88%

### 8. Resultado de Sociedades

Al corte disponible, la venta de seguros autoexpedibles alcanza un 86% de la meta anual, los planes voluntarios de pensiones un 106% de la meta anual y los planes obligatorios un 56% de la meta anual.

SUCURSAL	OFICINAS COMERCIALES	SEGUROS AUTOEXPEDIBLES	PLANES VOLUNTARIOS	PLANES OBLIGATORIOS
BPT MULTICENTRO DESAMPARADOS	AG EXPRESO DESAMPARADOS	86%	106%	56%

### 9. Resultado de Productos

SUCURSAL	OFICINAS COMERCIALES	BP SALARIO	VISA	Bienes Adjudicados	CLIENTES NUEVOS
BPT MULTICENTRO DESAMPARADOS	AG EXPRESO DESAMPARADOS	0%	34%	0%	100%

## Cambios en el entorno

Con la intención de aumentar la proyección de la institución en la comunidad de Desamparados, se realizó un estudio de viabilidad para trasladar la Agencia San Antonio de Desamparados hacia otra localidad con mayores comodidades para los clientes, resultando el aprovechamiento de la apertura del Centro Comercial Expreso en San Rafael Arriba de Desamparados como la localidad escogida por la Alta Administración para establecer una nueva oficina comercial. Es así como se realizó el traslado con muy buenos resultados al aumentar las posibilidades de atraer clientes hacia las carteras del Banco.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Para el primer semestre del año 2020, el resultado de la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno corresponde a un **8.00%**, evidenciando una gran mejoría con relación a la calificación del año anterior. Aún así, esta nota es superior al mínimo establecido para resultar favorable por los cambios aprobados por la Junta Directiva Nacional para este año.

### 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 instruyendo a los funcionarios a cumplir con las medidas de evaluación de la guía de riesgo operativo, principalmente aquellas que han sido detectadas como incumplidas.
- Envíos de correos electrónicos 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 de la Agencia como la Gerente de Experiencia al Cliente y la Gestora Operativa de la oficina comercial, velamos diariamente porque los aspectos contenidos en la guía de riesgo operativo referentes al control interno sean cumplidos.

### Principales Logros

Durante mi gestión se logró concretar relaciones muy cercanas con empresas de la zona de influencia, formalizando convenios de pago de salario, deducción de planilla, y venta de productos.

Se incursionó en zonas como San Miguel, Los Guido, Higuito, Calle Fallas, entre otras, generando buenos resultados para la atracción de nuevos clientes hacia las carteras del banco.

Se logro realizar sinergia de trabajo con las Ejecutivas de Popular Pensiones, Popular Seguros y de la Banca de Desarrollo, logrando concretar negocios importantes.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

La calificación que ha obtenido la Agencia en clima organizacional, en promedio es un 90%.

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

### **Proyectos más relevantes**

El principal proyecto llevado a cabo durante mi gestión en esta unidad administrativa fue la promoción del traslado de la Agencia hacia un mejor punto comercial, donde se ofreciera mejores condiciones para los clientes con respecto a accesibilidad, comodidad y parqueo, deficiencias imposibles de solventar en el local en San Antonio de Desamparados. Es así como se logró inaugurar un local moderno y tecnológico en el Centro Comercial Expreso Desamparados, donde se ofrecen varios canales de atención para los clientes, como es la misma plataforma presencial, cajeros automáticos, cajeros remotos, cajero multiservicios y promoviendo nuestras plataformas tecnológicas como es la web transaccional y la aplicación para terminales móviles.

Así las cosas, se tuvo que desarrollar todo un plan de promoción para lograr posicionar a la oficina comercial en su nueva ubicación, para que el mercado meta de la zona se diera por enterado de su cercanía y facilidades que ofrece.

### **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.

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

### **Sugerencias**

Se sugiere a la nueva Jefatura continuar con los planes de acción para mejorar la atracción de nuevos clientes y empresas hacia el Banco. Además de promover entre todos los funcionarios las labores por medio de teletrabajo para un mejor aprovechamiento del recurso humano. Es importante gestionar la asignación de un recurso como guía de servicios, es indispensable en un



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

local donde se cuenta con cajeros automáticos, cajeros remotos y cajero multiservicios.

### **Observaciones**

Se estima necesario establecer un buen ambiente o clima laboral, al día de hoy la oficina responde de manera adecuada sin embargo es muy sensible a cambios que puedan producirse por decisiones o acciones que vayan en contra del bienestar colectivo.

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

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

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

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

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

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

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

A la fecha de hoy no existen expedientes de fiscalización contractual a cargo.



## 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.



---

**Lic. William Chaves Gutiérrez**

**Jefe de Agencia**

**Agencia Expreso Desamparados**

CC/ wcg/arch.