



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

|                     |  |
|---------------------|--|
| Nombre:             | Stephanie del Jesús Azofeifa Zúñiga                    |
| Dependencia:        | Junta Crédito Local de BP Puriscal                     |
| Periodo de Gestión: | 2019 – 2020  |
| Destinatarios:      | Junta Directiva Nacional<br>Gerencia BP Total Puriscal |
| Firma:              |  |
| Fecha:              | 24/02/2021   |

---

## 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 .....  | 3 |
| Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....                                       | 4 |
| Acciones sobre el Control Interno .....  | 4 |
| Principales Logros .....   | 5 |
| Proyectos más relevantes .....   | 5 |
| Administración de Recursos Financieros .....   | 6 |
| Sugerencias .....  | 6 |
| 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 .....              | 7 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....                   | 8 |
| Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo..... | 8 |
| Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....                   | 8 |



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

Como miembro de la Junta de Crédito Local de BP Total de Puriscal, representando de forma honorable al sector comunal, quienes somos parte de la población costarricense que aporta al Estado para el crecimiento y mejoramiento comunal con el aporte de trabajo comunal de mano de obra gratuita de forma desinteresada para lograr cumplir con proyectos tanto sociales, comunales, de obra pública, seguridad comunitaria y toda necesidad que pueda ser cubierta dentro un plan de trabajo.

En este informe encuentran mi aporte como comunalista con los beneficios que puede dotar a las organizaciones sociales el Banco Popular y que muchos desconocemos que existe por falta de enfoque de parte de dicha entidad, quien ha perdido un poco el acompañamiento de forma más expuesta a dicho público y se ha enfocado en la banca de personas.

### **Resultados de la gestión**

Esta sección del informe deberá contener, al menos, información relativa a los siguientes aspectos:

#### **Labor Sustantiva Institucional**

Mi representación o cargo que ejecuto en la institución es miembro propietario de la Junta de Crédito Local del BP Total de Puriscal, la cuál tiene cómo jurisdicción territorial las oficinas de Lindora, Santa Ana, Ciudad Colón y Puriscal, dentro de las funciones como objetivo primordial equivale a conocer los créditos que por cuantía de \$ de 125 a \$175 debe este venerable grupo discernir si cumple con la normativa vigente emitiendo un



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

criterio de aprobación o improbación del mismo. También como parte de las funciones y en representación del sector se dio el acercamiento con parte de las asociaciones de Desarrollo Comunal de Puriscal; el acercamiento con los nuevos miembros representantes de Municipalidad especialmente con la primera alcaldesa de la historia en nuestro pueblo.

Como parte de mis funciones fue asistir a las convocatorias de sesiones ordinarias como extraordinaria en las cuales se trataron temas específicamente de las funciones ejercidas como miembro. Ser parte importante de la continua y excelente capacitación ofrecida por parte de capital humano del BPDC.

Conocer créditos que se le otorgan a los grupos de interés del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, según los parámetros legales y reglamentarios que apliquen para cada caso.

### **Cambios en el entorno**

Durante el periodo de ejecución de mi puesto en la Junta de Crédito Local en el ordenamiento jurídico existieron modificaciones en la ley 8204 y sus reformas, pero principalmente el año 2020 hizo que por la pandemia de COVID – 19 las políticas de los productos ofrecidos a los clientes tuvieron que ser flexibilizadas un poco para poder colaborar con la readecuación de las deudas y así detener un poco la morosidad que se estaba ocasionando por el cierre de muchas actividades económicas que debilitó el salario de los trabajadores, siendo que se dio suspensión de contratos laborales, reducción de jornada y hasta despidos laborales.

La pandemia ocasionó la modernización de las plataformas, protocolos de



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

atención al público, reducción del aforo y búsqueda de plataformas oficiales para sesionar de forma virtual, los horarios diferenciados para atención al público según la emisión de políticas de salud pública emitidas por el Ministerio de Salud y Comisión de Emergencias para evitar el contagio masivo.

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

Específicamente según la función que fungí durante el periodo al cual tuve nombramiento en la Junta de Crédito Local, debo indicar que la autoevaluación y el riesgo operativo que podemos observar se encuentra ejecutado directamente por los procedimientos de control interno institucional y parte de las capacitaciones recibidas nos permitieron mantener una posición más informada y lograr de forma muy responsable desempeñar de la mejor forma nuestras funciones tanto individualmente como grupal, esto en vista que en los casos que nos presentaban casos debíamos tomar las decisiones correctas según la responsabilidad adquirida.

### **Acciones sobre el Control Interno**

La Junta a la cual pertenezco hasta febrero de 2021, durante el último año de gestión como medida de control interno nuestro, solicitamos conocer el estado de las cuentas por los créditos aprobados durante nuestro periodo; conocer las medidas de mitigación y ayuda que se estaba implementando para la población de los cuatro cantones a los cuales tenemos jurisdicción, así como intentar promover la ayuda a pequeños y medianos productores que fueron afectados con el COVID – 19.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Principales Logros**

Durante mi periodo puedo enumerar diferentes logros, sin embargo, creo que uno de los importantes fue ejercer responsablemente y acorde a las necesidades sin abusar del recurso y facultades otorgadas para sesionar como Junta de Crédito.

Se propuso un plan de trabajo que fuese posible ejecutar muy real según las necesidades y recursos que se pueden alcanzar. Siendo que fue un periodo diferente por los cambios que todos conocemos tuvimos que dar como sociedad producto de la pandemia del COVID- 19.

Se cesionó en total 5 sesiones virtuales y 56 presenciales; conocimos y deliberamos en total 11 solicitudes de diferentes productos. Reunión y exposición de productos con el sector comunal de Asociaciones de Desarrollo Comunal y las Mujeres emprendedoras de Puriscal.

### **Proyectos más relevantes**

Dentro de los proyectos más relevantes propuesto por mi persona fue el logro de realizar una sesión de trabajo con aproximadamente 14 Asociaciones de Desarrollo Integral de Puriscal, en la cual se logró exponer los productos de la cartera crediticia, facilidades de las cuentas del Banco Popular entre otros que nunca antes los miembros de asociaciones teníamos conocimiento alguno. De paso se capacitó con una charla de finanzas sanas.

La compañera Aracelly realizó un acercamiento con un grupo de mujeres emprendedoras de Puriscal quienes se encuentra en un proceso de bancarización y las



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

mismas aceptaron recibir una capacitación virtual en la cual se presentó al conglomerado así como los productos de banca mujer a los cuales podrían tener acceso así como la capacitación que a todos nos encanta de finanzas sanas que imparte del Banco Popular.

Dentro de lo pendientes se encuentra visita a las sucursales del BP para conocer las condiciones en las cuales se encuentra tanto los clientes como funcionarios y sus necesidades.

Queda pendiente el tema con la Municipalidad de Puriscal, para transmitir charlas de finanzas sanas a la totalidad de la población mediante las plataformas utilizadas actualmente para comunicarse producto de la pandemia del COVID – 19

### **Administración de Recursos Financieros**

Debido a la gestión y funciones específicos de mi puesto no procede administración de recursos financieros

### **Sugerencias**

Es necesario de parte del banco promocionar a nivel nacional la línea crediticia de bancas sociales ya que se encuentra dirigida actualmenta a la banca de personas.

Continuar con el mejoramiento del servicio al cliente desde las plataformas ya que la mayor parte de los clientes desconocíamos las facilidades de acceso a servicios por ejemplo con la ficha electrónica o visita programada, que evitaría tantas filas a las afuera de los bancos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Observaciones**

Las percepciones de los usuarios del sector privado respecto al acceso a créditos es muy limitado para competir con otros bancos estatales, ya que si bien se busca una estabilidad de patrono excluye al sector trabajador independiente que cuenta económicamente puede sustentar sus ingresos y cumple con políticas que para créditos hipotecarios pero que para compra de vehículo con contrato prendario no es sugeto de crédito.

Debería realizarse un acompañamiento más de desarrollo comunal para los miembros de la Junta de Crédito Local ya que los gerentes tienen mucha carga de trabajo para darle tanto enforque a los sectores correctos.

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

Hasta la fecha he cumplido en su totalidad a tiempo y en forma de los requerimientos que se me han notificado sobre la declaración de bienes a la cuál debemos presentar y actualmente me encuentro al día con dichas disposiciones y apartir del mes de marzo de 2021 en cuanto me sea notificado dare por concluido mi periodo con la presentación de dicha declaración de bienes.

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

Durante mi gestión del periodo de nombramiento no se emitieron disposiciones por otro órgano de control externo.





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

Desconozco si la auditoría interna del Banco Popular auditó a la Junta de Crédito Local de Puriscal por cuanto no existen disposiciones giradas.

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

Las competencias de la Junta de Crédito a mi parecer no tiene las competencias que se indica en el enunciado anterior por lo tanto omitiré emitir criterio.

### **Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público**

La suscrita manifiesto que la información contenida en este documento es de uso público y que puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.