



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Estrella Zamora Calvo
Dependencia:	CN Turrialba
Periodo de Gestión:	Abril 2021 – Setiembre 2021
Destinatarios:	Jefatura inmediata: MBA Roberto Chaves Castillo Jefatura Sucesoria: MBA Roberto Chaves Castillo DIRCH: MBA Graciela Vargas Castillo
Firma:	
Fecha:	01/10/2021

---

## INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede 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 .....	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes .....	5
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias.....	5
Observaciones .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	6
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	6
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	6



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Presentación

El presente documento es un Informe Final de Gestión de la colaboradora Estrella Zamora Calvo, en sus labores realizadas como Subgerente del Centro de Negocios de Turrialba, durante el periodo comprendido entre el 17 de abril del 2021 y el 18 de setiembre del 2021.

### Resultados de la gestión

El puesto desarrollado fue el de Sugerente del Centro de Negocios de Turrialba, se tenía a cargo coordinación de la gestión administrativa y financiera del Centro de Negocios de Turrialba, en apoyo de la Gerencia del Centro de Negocios. Atender requerimientos que son solicitados por la jefatura correspondiente y cooperar en el cumplimiento de metas y objetivos de la cartera de crédito y captación de productos.

### Labor Sustantiva Institucional

- Realizar labores de soporte a la Gerencia relacionado con la gestión administrativa, con el objetivo de lograr el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.
- Vigilar por que se realicen los procesos de vinculación de los clientes jurídicos y físicos con el objetivo de lograr la mayor integración de los productos y servicios de la institución.
- Colaborar con el cumplimiento de las metas asignadas a la plataforma de servicios y velar por la calidad de servicio que se le brinda a los clientes.
- Atención de inconformidades de los clientes, reclamos, sugerencias con el fin de brindarles una respuesta oportuna a los clientes.
- Realizar arqueos de la bóveda (con el Tesorero), cajas caudales (si se requiere) y la caja chica de la oficina.
- Revisar las emisiones de los certificados de ahorro a plazo en dólares o colones, para la aprobación de sobre tasas (cumplimiento de normativa vigente).
- Realizar cambios en el archivo maestro de SIPO, para la realización de modificaciones o correcciones de los parámetros de las operaciones de crédito, pueden ser variaciones en tasas de interés, fechas de constitución o pago, plazos.
- Aprobaciones de notas de débito o crédito.
- Supervisar los saldos de efectivo y aprobación de los cierres diarios de la tesorería.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Sustituir al Gerente del Centro de Negocios y al Gerente de Experiencia al cliente, cuando sea necesario.
- Autorizar transacciones de T C preferencial en dólares a los asesores financieros.
- Aprobación de transferencias entre cuentas o cajas secas.
- Atender y velar por el cumplimiento de los planes acción y recomendaciones de Control Interno y Riesgo Operativo, Cumplimiento de la Ley 7786, Auditoría, brindado seguimiento a la ejecución de los planes de acción definidos por la oficina.
- Velar por el cumplimiento de la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes.
- Ejecutar funciones que se requiera del soporte.
- Velar y dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptadas para el funcionamiento de valoración del riesgo, para lograr una adecuada cultura del riesgo.
- Velar porque el personal de la oficina conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a cada área, como parte de la Cultura del Riesgo.
- Dar a conocer la metodologías subllaves de pago que se utilizan para realizar la Evaluación del Desempeño.
- Mantener una buena relación con los temas del negocio, operativos y administrativos con los Coordinadores de las áreas y Gerente del Centro de Negocios.
- Atender con prioridad los requerimientos solicitados por la Ley 7786.
- Dar soporte a los colaboradores y colaboradoras en los tramite de usuarios en el Centro Soporte Logístico.
- Brindar soporte a los colaboradores y colaboradoras, en todo tramite relacionado con: vacaciones, permisos, constancias de salario y otros tramites que se puedan solicitar.
- Atención de clientes: en disconformidades, arreglos de pago, consultas y tramites de crédito.
- Aprobación y apliación de plazos en los arreglos de pago de operaciones de crédito.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cambios en el entorno**

Durante la gestión desarrollada se arrastran cambios importantes del entorno económico que vive el país, y aun a nivel mundial por la declaratoria de una pandemia por la Organización Mundial de la Salud, que no ha dejado por fuera a nuestros clientes. Una de las principales áreas afectadas son los mercados financieros y económicos.

Además, las situaciones climáticas, que afectaron de manera directa a nuestro Cantón de Turrialba, dejando en evidencia la difícil situación de muchos de nuestros clientes, sumado a la pandemia.

Estas situaciones nos afectaron directamente en la poca afluencia de nuestros clientes a las oficinas, y un crecimiento en la morosidad de los créditos.

Esto nos ha permitido tener una venta directa con nuestros clientes, por la poca afluencia en las plataformas de servicios de captación y crédito. Disminución de la recuperación de los créditos. Por lo que aunado a estos temas, se reforzó la unidad de ventas, y la de cobro judicial.

Al vernos afectados de una manera drástica en el entorno, que dan origen a cambios legales, normativos a lo interno de la institución, cambios que nos dieron un giro para la atención de nuestros clientes, pero logrando brindar un servicio más personalizado y llegando a nuestro cliente por medio de teléfonos o correos electrónico, sin dejar de lado las visitas a los clientes.

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

En cuanto a las autoevaluaciones de Control interno y Riesgo Operativo, se mantuvo un nivel de calificación que estuvo dentro de los parámetros establecidos. Se indica que la calificación del primer semestre del año 2021, se obtuvo una nota en el Riesgo Operativo del 7% y en el Control Interno del 0% dentro de los rangos establecidos.

Es importante mencionar que se dieron gestión a las observaciones de los informes, y se establecieron mejoras en las recomendaciones recibidas, no obstante, queda pendiente, pero en proceso de subsanar el inventario de activos de la oficina.

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

- En los informe de evaluación de Control Interno y Riesgo Operativo, tuve la oportunidad de revisar el cumplimiento de las recomendaciones dadas, revisión realizada con funcionario de Control Interno, cumpliéndose en su mayoría, quedando pendiente el inventario de activos de la oficina, pero se realizaron todos los trámites pertinentes con otras áreas para lograr la asignación correcta de los activos de la oficina.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Incentivar e instruir a todos los colaboradores al cumplimiento del Control Interno y Riesgo Operativo de la oficina. Así como también comunicando toda información emitida por la Dirección del Riesgo Corporativo, Sistema de Gestión de Aseguramiento de la calidad, con el fin de mantener actualizados nuestros colaboradores en los procedimientos y normativas de la Institución.
- Trasladar a todos los colaboradores o colaboradoras las acciones propias que cada uno debe llevar de cara al control interno, para que logre conocer las gestiones propias a realizar.

### **Principales Logros**

Uno de los principales logros fue ser parte de la integración del Centro Empresarial y el BPT Turrialba, misma que se ha logrado con gran éxito, y se encamina cada día trabajar con más esfuerzo por parte de todos los líderes de las áreas, en el logro de las metas del Centro de Negocios.

Unido a lo anterior, el servicio al cliente se brinda de una manera mas ágil y oportuna para nuestros clientes, en todos los productos y servicios de la Institución.

### **Proyectos más relevantes**

El proyecto más relevante ha sido la unificación de las Fuerzas de Ventas del BPT Turrialba y el Centro Empresarial, fortaleciendo un solo equipo de ventas a nivel de las oficinas comerciales, conformando unidas el Centro de Negocios.

### **Administración de Recursos Financieros**

Durante el periodo de la suplencia, no existió ningún proyecto en desarrollo o implementación a nivel del CN Turrialba

### **Sugerencias**

Mi principal sugerencia gira en torno al establecimiento de una comunicación fluida y asertiva, tanto dentro de las áreas que conforman la oficina como a lo interno de las mismas entre sus colaboradores, para llegar una comunicación grupal que nos ayude con la realización de las tareas asignadas de forma efectiva de cara a las necesidades de la Institución y de los clientes.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Observaciones**

Ninguna relevante.

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

Durante la suplencia en el puesto Subgerente no se dio ninguna disposición girada por la Contraloría General de la República.

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

Durante el periodo de gestión no se dio ninguna disposición de órganos de control externo.

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

Durante el periodo de mi gestión no se dieron recomendaciones por parte de la Auditoría Interna. Las que existían con anterioridad ya fueron atendidas.

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

Durante el periodo de gestión no tuve ninguna fiscalización contractual.

### **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.