



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Rafael Murillo Valverde
Dependencia: Agencia Mall Zona Centro
Periodo de Gestión: Octubre 2016 a Diciembre 2021

Destinatarios: Mba. Karla Miranda Pérez
Jefa de División Regional Metropolitana
Mba. Fabián Chaves Mora
Gerente Centro de Negocios Desamparados
Lic. Ronald Gutiérrez Calvo, Jefe Sucesor, Agencia
Terramall.
MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora, Dirección
de Capital Humano

Firma:

Fecha: 31/12/2021

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.....	4
Labor Sustantiva Institucional	4
Cambios en el entorno.....	9
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	10
Acciones sobre el Control Interno	10
Principales Logros	11
Proyectos más relevantes.....	11
Administración de Recursos Financieros	12
Sugerencias.....	12
Observaciones.....	12
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	13
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	13
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	13



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En calidad de Jefe de la Agencia Zona Centro hoy 31 de diciembre del 2021, me permito hacer entrega formal de los principales aspectos de mi gestión en esta oficina comercial, enviando el presente informe dirigido a la señora Karla Miranda Pérez, Jefatura de la División Regional Central Metropolitana, al señor Fabián Chaves Mora, Gerente del Centro de Negocios de Desamparados, al jefe sucesor Ronald Gutierrez Calvo en la Agencia Zona Centro, así como a la señora Graciela Vargas Castillo, Directora de la Dirección de Capital Humano. Todo lo anterior según lo indicado en el oficio DIRBP-1336-2021, y en acato a la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben de observar los colaboradores (as) obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno).

El presente informe contiene un resumen de los aspectos más importantes de la gestión realizada como Jefe de la Agencia Mall Zona Centro 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, 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

A continuación, se detallan los resultados obtenidos, correspondiente a lo transcurrido del año 2021.

Es de todos sabidos que desde el año 2019 la situación mundial por la afectación de la pandemia afecto directamente nuestro entorno financiero así como los objetivos trazados por nuestra institución. Dicha afectación se refleja en la contracción de nuestra economía, estancamiento financiero y decrecimiento del poder adquisitivo de los habitantes del país por lo que a nivel interno hemos visto afectadas nuestras Carteras de Credito y Captacion, por lo que el Banco ha tenido de ajustarse a nivel de estrategias y metas. Al cierre del año 2021 una nueva variable del Covit 19 obliga a muchos países a tomar nuevamente fertes medidas de salud y económicas para combatirla, dicho panorama mundial podría afectar nuevamente el entorno en el año 2022.

Sin embargo; la Agencia de Zona Centro durante este ultimo año 2021, nos esforzamos a nivel grupal e individual en la consecución de las metas establecidas por la Dirección de la Banca de Personas, en el crecimiento de crédito y en otras metas importantes que se ven reflejadas en la herramienta de control y cumplimiento diseñada por la Banca de Personas. Los datos son tomados con corte al 30 de diciembre de 2021.

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultados de la gestión

El suscrito inicio sus funciones a partir octubre del 2016 y hasta el 31 de diciembre del 2021. La Agencia Zona Centro actualmente cuenta con 10 funcionarios, desempeñando labores como GEC, GOA, Ejecutivos de Negocios y Asesores de Servicios Financieros. 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 alineados con las estrategias de la Dirección de la Banca de Personas, con el 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.

Adicionalmente, todo el personal participó activamente, durante todo el período de mi gestión, en los talleres anuales referentes a la 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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**

Se 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, 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 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, así como la recuperación de clientes donde no fue posible su retención.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **Gestión de negocios**

Se procedió a abordar empresas mediante visitas programadas, a fin de brindar soporte 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 durante este año 2021.

1. Resultado de Cartera Financiera y Social

Cumplimiento del 100% de ambas metas, lo cual refleja el esfuerzo y entrega de todo el personal de nuestra oficina.

OFICINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social
AG ZONA CENTRO	100%	100%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Resultado de Ahorro a Plazo

Cumplimiento del 100% de la meta asignada, lo cual refleja un seguimiento de nuestra cartera de clientes al cual se le da mantenimiento y revisión diaria.

OFICINAS COMERCIALES	Ahorro Plazo
AG ZONA CENTRO	100%

3. Resultado de Ahorro Voluntario

El cumplimiento de la meta de Ahorro a Voluntario a la fecha está en un 100%.

OFICINAS COMERCIALES	Ahorro Voluntario
AG ZONA CENTRO	100%

4. Resultado de Planes Naranja

El cumplimiento de la meta de Planes Anranja a la fecha está en un 100%.

OFICINAS COMERCIALES	Plan_Naranja
AG ZONA CENTRO	100%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

5. Resultado de Cuentas Naranja

El cumplimiento de la meta de Cuentas Naranja a la fecha está en un 100%.

OFICINAS COMERCIALES	Cta_Naranja
AG ZONA CENTRO	100%

6. Resultado Cuenta Corriente

El cumplimiento de la meta de Cuentas Corrientes a la fecha está por debajo del cumplimiento anual. Dicho producto a pesar de que se intenta vender en plataforma y a nivel de visitas en empresas, ya no es del agrado e interés del cliente ya que su funcionalidad fue sustituida por canales electrónicos y digitales.

OFICINAS COMERCIALES	Cuentas Corrientes
AG ZONA CENTRO	0%

7. Resultado de Morosidad

El cumplimiento de la morosidad al 100%.

OFICINAS COMERCIALES	Mora
AG ZONA CENTRO	100%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

8. Resultado de Sociedades

Cumplimiento del 100% de ambas metas

OFICINAS COMERCIALES	SEGUROS AUTOEXPEDIBLES	Planes Obligatorios
AG ZONA CENTRO	100%	100%

9. Resultado de Productos

El cumplimiento de las metas relacionadas con la integración y relacionamiento de los clientes muestran resultados mixtos. Se cuenta con un cumplimiento del 100% en las metas de colocación de tarjetas de los segmentos Kids y O2I, vinculación de clientes nuevos y BP Salario. Se tiene como áreas de mejora las metas, tarjetas Visa, Conexión BP y Punto BP.

Cambios en el entorno

Durante el año 2021 nuestra Institución se vio afectada principalmente con dos cambios los cuales incidieron directamente en la colocación de productos y servicios. El primero tiene que ver con la entrada en vigor de la Ley de Usura, la cual implemento el salario mínimo intangible, para lo cual nuestras estrategias de negocio tuvieron que adaptarse a esta situación en el mercado. Como segundo punto la aparición y expansión de la enfermedad COVID 19, limito las actividades de negocios presenciales, lo cual afecto la colocación de productos financieros.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El resultado de la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno corresponde a un **04.00%** y **0%**, ambos excelentes.

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
4%	Excelente	0%	Excelente

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:

- Envió 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 el Gestor Operativo de la Oficina Comercial, velamos diariamente porque los aspectos contenidos en la guía de riesgo operativo referentes al control interno sean cumplidos.
- Todos los planes de acción propuestos por hallazgos, fueron implementados brindando las evidencias respectivas a las áreas evaluadoras.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

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

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

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

La calificación que ha obtenido la Agencia en clima organizacional fue de un 88%, resultado excelente que junto a la Agencia de San Francisco de Dos Rios, fueron las mejor calificaciones de la región, lo cual evidencia un equipo de trabajo unido y comprometido con nuestra Institución.



Proyectos más relevantes

Desde un inicio de trabajó para mejorar la calidad del clima organizacional de la oficina, luego de procuró dar un mejor espacio y mejorar el ambiente físico, donde se ofrecen varios canales de atención para los clientes, como es la misma plataforma presencial, cajeros automáticos, 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, para que el mercado meta de la zona se diera por enterado de su cercanía y facilidades que ofrece.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.
- Maximización de los saldos de efectivo.(autosuficiente)
- Cobro de comisiones según las tarifas vigentes de forma consistente.
- Planificación conciente del personal que labora jornada ampliada.

Además, se informa que la totalidad de activos asignados a la oficina se encuentran debidamente inventariados, asignados avalados por el Area de Activos.

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.

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.

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.