



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Ronald Gutiérrez Calvo
Dependencia:	Agencia Zona Centro
Periodo de Gestión:	03 enero 2022 al 23 diciembre 2022
Destinatarios:	Anyolet Cortes Reyes, Jefe Agencia Zona Centro Fabian Chaves Mora, Gerente BPT Desamparados Guido Ovares Morales, Director Región Central Metropolitana Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano
Firma:	
Fecha:	22/12/2022

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.....	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	4
Acciones sobre el Control Interno	5
Principales Logros	5
6. Ahorro voluntario	6
7. Planes Naranjas.....	7
8. Cuentas Naranjas	7
9. Cuentas Kids y O2.....	7
10. Cuentas Corrientes	7
11. Tarjeta de crédito	7
13. Metas Sociedades del CFBPDC	8
Proyectos más relevantes	8
Administración de Recursos Financieros.....	9
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	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

Este informe se realiza con el objetivo de cumplir con lo dispuesto en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE del 24 de junio del 2005 y publicada en la Gaceta N°131 del 7 de julio del 2005 donde se indica, que deben observar los funcionarios obligados al presentar informe final de su Gestión, según lo dispuesto en las Directrices Internas de la Unidad de Relaciones con el Personal y cumplir lo expuesto en la Ley de Información No Divulgada N° 7975, referente a este tema.

Ante esto, el suscrito Ronald Gutiérrez Calvo, mayor, casado, cédula de identidad tres – tres quince-ocho seis seis, Master en Administración Empresas, vecino de Cartago, San Nicolás, Urbanización Nueva Metropoli, Casa 11B. En mi condición de Jefe de Zona Centro y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, presento para su consideración el Informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada en el período comprendido del 03 de enero del 2022 al 23 de diciembre de 2022 por concepto de nombramiento en propiedad en la Agencia de Oreamuno.

Como parte del contenido, se mencionan los principales aspectos relacionados con los resultados obtenidos, producto de las estrategias aplicadas y la gestión integral para el logro de los objetivos, metas bajo mi administración como Jefe de la Agencia Zona Centro.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Mi labor como Jefe de la Agencia Zona Centro, 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.



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 7786, se instruyó activamente en lo concerniente al Código de Conducta de la Institución, así como en todo lo referente a los temas de riesgo y la realización de las evaluaciones asociadas. 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 a la fecha de mi gestión.

- Gestión de Recursos Humanos.

Sobre este particular, se tienen 10 colaboradores en el que se considera que esta un adecuado ambiente laboral y que hasta el momento se mantiene saludable. 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.

Por otra parte, se informa que, a la fecha del presente informe, este servidor no tiene conocimiento sobre procesos disciplinarios activos en contra de ninguno de los colaboradores y colaboradoras de esta oficina comercial.

- Gestión de clientes:

Se continuó con la aplicación del modelo de “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 último, se implementó el modelo de encuestas de percepción del servicio mediante el portal de autoservicio dispuesto para nuestros clientes y clientas.

En relación a las inconformidades tramitadas por nuestros clientes y clientas, ante nuestro Contraloría de Servicios, se procedió con el análisis de cada caso y el envío de las respuestas correspondientes.

- Gestión de negocios:

Se procedió mediante la gestión del triple canal de ventas, a saber, ventas mediante visitas a empresas y clientes físicos, se trabajó muy fuertemente con mediante las bases de datos en este caso por medio del blindaje, los cuales han tenido el mayor resultado en la colocación de crédito, y por último, en el salón, canal que se enfocó en en la captación de recursos en productos de bajo costo.

Cabe destacar que un gran porcentaje de clientes concretados mediante el canal de base de datos, fueron visitados a sus casas o lugares de trabajo para formalizar los productos, dándoles un mejor servicio y, por lo tanto, brindado una mejor experiencia de relacionamiento.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

En todos los campos se aplicaron las estrategias de relacionamiento, referenciación, retención, reactivación, rentabilización y recuperación.

Por otra parte, se logró a nivel empresarial, concretar convenios de pago de salarios, así como de deducción por planilla de las cuotas de los créditos, lo cual permitió acceder al personal de dichas empresas, como estrategia de atracción de nuevos clientes.

Es importante hacer mención a todo el esfuerzo enfocado en dar soluciones a la población trabajadora que posee crédito con nuestra agencia y sufrió reducciones de sus jornadas laborales, o bien suspensión del contrato de salario, a quienes se les ofreció y formalizó distintas negociaciones de pago, como refinanciamiento, períodos de gracia, arreglos de pago y moratorias, lo cual permitió darles alivio económico ante un escenario atípico y complejo.

Las principales estrategias se comparten y analizan en las reuniones periódicas de rendición de cuentas. Las cuales permiten realimentar sobre la línea de trabajo dada desde la Gerencial General Corporativa, Subgerencia General de Negocios, Director Banca de Personas y el impacto a nivel de negocios, fundamental para gestionar el direccionamiento de las estrategias y objetivos institucionales. Esto se efectúa bajo la metodología de Metas Crucialmente Importantes (MCI).

Cambios en el entorno

A raíz de la emergencia nacional COVID-19 nuestro país inició una activación económica, a lo que ha permitido alcanzar las metas en este año 2022, esto bajo un entorno más conservador de parte de nuestros clientes.

Es producto de este evento sanitario, que los cumplimientos de metas cuantitativas establecida se dieron giros importantes; y muchas de las acciones realizadas van en la vía exclusiva del cobro, fijado como prioridad institucional, lo cual nos ha permitido retener nuestra cartera de clientes e iniciar a un ritmo más lento la atracción de clientes nuevos.

El Índice de Confianza del Consumidor, durante el año 2021 y 2022, sigue estando contraído, lo que hace que nuestro mercado meta este con una posición negativa de adquirir nuevos productos, principalmente crediticios, al existir una expectativa del alza en las tasas en un futuro cercano.

En lo referente al tipo de cambio es uno de los últimos años en lo que se ha mantenido a nivel estable.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En la última evaluación recibida mediante el oficio UCI-0620-2022 de fecha 11 de octubre 2022 por parte del Área Centro de Servicio de Soporte Regional, la nota obtenida fue la siguiente: Riesgo Operativo 2% excelente, Control Interno 0% excelente. Todos los Planes de Acción se encuentran atendidos en tiempo y forma.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

El inventario de activos esta conciliado al 31/09/2022 mediante oficio AAA-0842-2022, donde se evidencia que se cumplió con la conciliación del 100,00% de los activos, mismos que fueron asignados el 100,00% a los funcionarios responsables en la agencia y se cumplio en el tiempo parcial, de acuerdo al Capítulo 22 del Manual de Políticas Institucionales.

Se realiza el traslado de los activos a mi nombre a la funcionaria Anyolet Cortes Reyes, quien entra a desempeñar como Jefe a.i. de la Agencia de Zona Centro, esto mientras se resuelve el concurso.

Acciones sobre el Control Interno

Tal como puede apreciarse en el parrafo anterior, la calificación de control interno obtenida en el último año por la Agencia Zona Centro se encuentra en nivel excelente, con lo cual se evidencia que los esfuerzos realizados han rendido los resultados esperados.

Dentro de las acciones ejecutadas y que continúan ejecutándose para mantener el riesgo operativo en niveles satisfactorios, se encuentran las siguientes:

- Promover que el personal conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
- Implemetar los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en el campo de acción.
- Considerar y aplicar la metodología institucional de administración de riesgos establecida a nivel del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la agencia.

Principales Logros

Dentro de los logros, fue haber dejado una oficina ordenada en el tema de metas, así como a nivel de ambiente laboral, pues a mi llegada se me manifestó de las diferencias que existía dentro de la misma.

Para efectos de valoración de los resultados obtenidos durante la gestión, se presentan los datos al 30 de noviembre 2022, de las principales metas asignadas a la Agencia Zona Centro.

1. Cartera Financiera

El cumplimiento para la meta de cartera financiera es de un 100% al cierre de noviembre 2022.

Esta meta se ha logrando con la aplicación de las estrategias definidas a nivel institucional de retención, atracción y relacionamiento principalmente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Para el año 2022 a nivel del CMI se mide en conjunto con la cartera social, pero importante indicar que la meta de financiero esta cumplida por separa también en un 100%.

2. Cartera Social

Para la meta de cartera social se lleva un cumplimiento del 100% al cierre noviembre 2022.

A nivel de esta cartera la oficina se ha destacado en la colocación de créditos con BONO, FEVI, FAVI, producto de una sinergia creada con los vendedores de los diferentes proyectos urbanísticos de la zona de afluencia.

Para el año 2022 a nivel del CMI se mide en conjunto con la cartera financiera, pero importante indicar que la meta de social esta cumplida por separa también en un 100%.

3. Cartera Desarrollo

Para el año 2022 las agencias no tienen asignada meta en esta cartera.

4. Morosidad de Cartera

El cumplimiento de la meta al cierre noviembre 2022 es de un 100% de la meta establecida.

Producto de un trabajo en conjunto con los compañeros del Area de Cobro del BPT Desamprados, formalizando moratorias, arreglos de pagos, refinanciamientos y demás negociaciones implementadas por la administración.

Al día de hoy ya se cuenta con el cumplimiento anual al 100%.

5. Ahorro a plazo

El cumplimiento de esta meta es de un 64% al cierre noviembre 2022. Se logrará realizando un seguimiento diario a los vencimientos de las inversiones, visitando clientes potenciales y venta cruzada en las plataformas de servicios. Se proyecta llegar al 100% al cierre del año 2022.

Existe una buena sinergia con el ejecutivo BP Global.

6. Ahorro voluntario

El cumplimiento de la meta de ahorro voluntario es de un 100% al cierre noviembre 2022. Trabajo en venta cruzada y valor agregado que se le ofrece a los clientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

A nivel de CMI esta meta se mide dentro de la captación a bajo costo que en conjunto esta cumplida al 100%.

7. Planes Naranjas

El cumplimiento de la meta de planes naranja es de un 100% al cierre noviembre 2022. Trabajo en venta cruzada, negociaciones concretadas con empresas afiliadas al pago de salarios y valor agregado que se le ofrece a los clientes.

A nivel de CMI esta meta se mide dentro de la captación a bajo costo que en conjunto esta cumplida al 100%.

8. Cuentas Naranjas

El cumplimiento de la meta de ahorro en cuentas naranjas es de un 100% al cierre noviembre 2022.

A nivel de CMI esta meta se mide dentro de la captación a bajo costo que en conjunto esta cumplida al 100%.

9. Cuentas Kids y O2

El cumplimiento de la meta de cuentas Kids y O2 es de un 100% al cierre noviembre 2022. Trabajo en venta cruzada y valor agregado que se le ofrece a los clientes.

10. Cuentas Corrientes

El cumplimiento de la meta de cuentas corrientes es de un 1% al cierre octubre 2022. Saldo afectado por los flujos de efectivo de los clientes personales y empresariales.

Meta que no afecta el CMI ya que los productos de bajo costo se miden consolidadamente y al día de hoy el cumplimiento es de un 100%.

11. Tarjeta de crédito

La meta en colocación de tarjetas de crédito a la fecha tiene un cumplimiento de un 100%. Producto de la aplicación de la estrategia de BP Combo e integración en las diferentes plataformas de servicio.

La meta anual ya esta al 100% de cumplimiento.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

12. Bienes Adjudicados

Esta meta se mide en conjunto con el BPT Desamparados y Agencias adscritas, teniendo un cumplimiento al cierre de noviembre 2022 del 100%.

Importante indicar que la Agencia Zona Centro realizó un aporte significativo en esta meta, realizando ventas de bienes y la formalización de los créditos.

13. Metas Sociedades del CFBPDC

En la metas de Pensiones Voluntarias se lleva un cumplimiento del 58% y Pensiones Obligatorias un 50% de cumplimiento, para el cierre del año 2022 ha costado el cierre para este años, se proyecta cerrar con el 100% en Pensiones Voluntarias, a pesar de que el mercado se encuentra contraído por la caída en los rendimientos.

A nivel de Seguros Autoespedibles se tiene un cumplimiento del 100%.

Todos estos resultados al cierre de noviembre 2022.

Proyectos más relevantes

Sinergia Banca Empresarial – Banca de Personas

Junto con la Jefatura del Area de Ventas del BPT Desamparados, el ejecutivo asignado para dar soporte y mi persona, se concretaron importantes convenios para el Banco, logrando una integración máxima de los clientes de acuerdo al perfil de cada uno.

Acciones que se han venido fortaleciendo con la implementación del nuevo modelo operativo de negocio y unificación de la fuerza de ventas

Sinergia Desarrolladoras a nivel de la zona de Desamparados

En nuestra Agencia de Zona Centro al tener diferentes convenios con desarrolladoras ha sido uno de las que más se ha desarrollado con proyectos habitacionales, lo que nos llevo a crear una muy buena relación con los desarrolladores y poder obtener buenos resultados a nivel de la cartera social.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

En la oficina de Zona Centro se colocaron las diferentes líneas de cartera social (FAVI – BONOS), resultado del buen relacionamiento del ejecutivo, jefatura y vendedores de los proyectos inmobiliarios de la zona.

Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros que han sido asignados a la Agencia Zona Centro, durante mi gestión han sido administrados conforme la normativa, considerando los principios de contención de gasto y medida, pretendiendo dar el mejor uso a los recursos públicos dispuestos para la gestión ordinaria de la Región.

Sugerencias

- A fin de cumplir con nuestra misión de ofrecer una experiencia memorable en el servicio que brindamos a nuestros clientes y clientas, se solicita mejorar por parte de la División de Capital Humano, el proceso de sustitución de funcionarios en períodos de vacaciones e incapacidades que superen al menos los cinco días hábiles
- Darles continuidad a los requerimientos para la mejora de procesos.
- Apoyar y dar seguimiento a la implementación del nuevo modelo de negocio (fusión de Centros Empresariales con BP Totales – Modelos de Ventas).
- Mantener el relacionamientos con los vendedores de los proyectos habitacionales en la zona de afluencia.

Observaciones

No se realizan observaciones adicionales a lo indicado en el presente informe.

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

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante mi gestión en la Agencia Zona Centro no se recibieron recomendaciones ni planes de acción por parte de la de la Auditoría Interna.

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

No se tiene expedientes de fiscalización 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.