



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Jonathan Mena Marin
Dependencia:	Agencia El Roble
Periodo de Gestión:	07-09-2023 al 30-09-2023
Destinatarios:	Jefatura superior inmediata. Jefatura sucesora en el puesto o dejar una copia en la oficina. Dirección de Capital Humano, para su publicación tanto en la Web como en la Intranet.
Firma:	
Fecha:	10/10/2013

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En cumplimiento al ordenamiento jurídico, específicamente al inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la Republica en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta N° 131 del 07 de julio de 2005, me permito presentar el informe final de mi gestión como Jefatura en Agencia El Roble, para el periodo comprendido entre el 07 de setiembre del 2023 al 30 de setiembre del 2023.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

El presente resumen ejecutivo expone los aspectos más relevantes de la gestión realizada durante el periodo que me desempeñe como jefatura en la Agencia El Roble, el propósito de este es rendir cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi cargo.

Cabe indicar que aunque fue poco tiempo mi tiempo en este puesto, mi objetivo fue de dar un seguimiento fuerte a las metas asignadas de la oficina, así como las labores administrativas que el puesto demanda.

A continuación, se detallan resultados obtenidos durante el periodo del 07-09-2023 al 30-09-2023, un periodo con resultado satisfactorio para la Agencia El Roble.

Cartera de Crédito Consolidada (Financiero-Social)

Durante este periodo la oficina logro un crecimiento acumulado de un 161%, en la cartera financiera, una labor de admirar por parte de los compañeros de crédito, enfocados en el seguimiento de los casos de blindaje, estrategia calle, y dando la mejor atención y tiempo de respuesta a los clientes que se apersonaban a la oficina. Al cierre de mes de setiembre esta meta estaba con un cumplimiento mayor al 100% anual.

Tarjetas de crédito

Durante mi periodo mediante una labor de seguimiento diario y utilización de estrategias para la entrega de las tarjetas vendidas en la plataforma se logró un avance de un 68% en la colocación de tarjetas según la meta indicada para la oficina.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Morosidad

Esta meta conlleva un gran reto y muchas oportunidades de mejora, en conjunto con los compañeros de cobro y la atención de clientes en la plataforma se realizaron arreglos de pago y compromisos para clientes con atrasos importantes en sus operaciones. Al cierre de mes el cumplimiento de mora mayor a 90 días cerro en un 55.22%. cuyo resultado nos reta a doblar esfuerzos.

Resultados de Captación

Las metas de captación gracias a Dios y a la labor de equipo son satisfactorias durante el periodo y mediante el control de seguimientos a las ventas de la oficina se lograron vender los siguientes productos.

Ahorro a plazo: Al cierre de mes teníamos un cumplimiento del 100% de la meta indicada en meta nueva de ahorro a plazo, en lo que respecta a los productos de captación a bajo costo que es una meta institucional (ahorro voluntario, plan naranja, cuenta naranja y cuenta corriente, se lograron vender en forma consolidada bastantes productos, al cierre del mes de setiembre según información del mapa de calor teníamos el 100% cumplido.

Servicio al cliente

Un trabajo de excelencia por parte de los compañeros en el servicio brindado, y además a inicios del mes de setiembre se les expuso los resultados de servicio al cliente indicándoles las oportunidades de mejora, nuestra calificación corresponde a un 95.4, durante este periodo mediante el seguimiento diario se lograron realizar un total 237 encuestas (más de la meta propuesta que son 100) pero no debemos descuidar ya que tenemos que asegurarnos que esas calificaciones sean en un 100% correctas cumpliendo con cada ítems establecido en la table.

Importante también el trabajo de la guía de servicios que esta en la oficina cuya labor es direccionar a los clientes a la utilización de canales como el cajero automático multi servicios y canales electrónicos, labor que se le dio seguimiento también.

Cambios en el entorno

Un periodo de retos importantes principalmente sabiendo que aun venimos arrastrando generalidades de la pandemia, el distrito del Roble ha sido castigado con temas fuertes de violencia, pero también el crecimiento comercial ha generado grandes oportunidades para el desarrollo de la zona y el crecimiento.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Mediante una evaluación y seguimiento constante al cumplimiento de las medidas de riesgo operativo aplicables a nuestra oficina. Es que hemos podido ver los resultados satisfactorios, mi trabajo como Supervisor GEC y como jefe de agencia durante este periodo siempre fue el seguimiento y control constante mediante labores asignadas individualmente.

La calificación de Riesgo Operativo informada mediante oficio UCI-588-2023 de nuestra oficina con corte al último semestre 2023, corresponde a 5%, lo que corresponde a una calificación de Excelente.

Acciones sobre el Control Interno

Durante este periodo se realizó:

Arqueo a la bóveda colones y dólares, sin que se presentara ninguna diferencia. Arqueo realizado el día 28-09-2023.

Arqueo general de formularios en blanco (certificados y cupones de ahorro a plazo, y formularios de cheques de gerencia en colones como en dólares) el cual salió sin ninguna diferencia, arqueo realizado el 28-09-2023.

Se realizó una reestructuración de funciones ligadas al riesgo operativo productos de los movimientos de personal, labor que se dio a conocer el día 11-09-2023.

Principales Logros

Durante este periodo se logró culminar de una forma ordenada y responsable 2 temas de suma importancia institucional como lo fue la encuesta de clima y la política conozca a su empleado. Al cierre del día 26-09-2023 todos los empleados ya habíamos cumplido en un 100% con la encuesta de Great Place to Work.

Mediante oficio AER-060-2023 se informó a la división de personal la culminación de la política conozca a su empleado de todos los funcionarios de la oficina, además de la justificación de 1 funcionario que se encontraba incapacitado.

Proyectos más relevantes

Durante mi periodo se estuvo a la espera de que avanzara más el proyecto de ampliación del edificio, solo que por factores externos a la oficina aun se está a la espera.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

Durante mi periodo se trabajo fuerte con la contención al gasto, trabajando con el uso adecuado de los recursos, uso racional de la electricidad, se encienden aires acondicionados solo cuando se necesiten, uso racional del agua, además del continuo trabajo en digitalizar todos lo que concierne a reporteria para racionalizar el uso del papel.

Sugerencias

Como sugerencia es importante mantener la unión de grupo, el trabajo en equipo y mantener el seguimiento a las labores realizadas, metas y resultados de gestión.

Observaciones

na

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

En el periodo mencionado, en el cual se ha mantenido mi gestión, no se recibieron disposiciones giradas por este ente.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

En el periodo mencionado, en el cual se ha mantenido mi gestión, no se recibieron disposiciones giradas por entes de control externo

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

En el periodo mencionado, en el cual se ha mantenido mi gestión, no se recibieron disposiciones giradas por la auditoría interna.

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

No existen ningún expediente a cargo y/o pendiente relacionado

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.