



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Kattia Zúñiga Méndez
Dependencia:	Agencia Expreso Desamparados
Periodo de Gestión:	14 de setiembre 2020 al 31 de diciembre 2023
Destinatarios:	MBA. Fabian Chaves Mora, Gerente BP Multicentro Desamparados Lic. Alejandro Esquivel Fernández, Jefe Sucesor Agencia Expreso Desamparados Licda. Silvia Goyez Rojas, Directora Capital Humano
Firma:	
Fecha:	21/12/2023

---

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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Presentación

En calidad de Jefe de la Agencia de Expreso Desamparados , hoy 21 de diciembre 2023 me permito hacer entrega de los principales aspectos de mi gestión, enviando el presente informe mediante correo dirigido al señor Fabian Chaves Mora , Gerente BP Multicentro Desamparados, el señor Alejandro Esquivel Fernández , Jefatura sucesora del puesto, y la señora Silvia Goyez Rojas , Directora de la Dirección de Capital Humano, todo lo anterior según lo indicado en la oficio **DIRCH-1727-2023**, del 07 de noviembre 2023 y en acato a lo establecido en la directriz de la Contraloría General de la República **D-1-2005-CO-DFOE**.

### Resultados de la gestión

#### Labor Sustantiva Institucional

Mi labor como jefe de la Agencia de Expreso Desamparados 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 de clientes:

En esta 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 a fin de brindar asesoría 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 domésticas para el cumplimiento de sus proyectos familiares y personales. De la anterior gestión se derivó la negociación de convenios de Deducción por Planilla de las Cuotas de los Préstamos del Banco Popular y pagos de salarios.

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.

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.

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

Los resultados de las principales metas durante estos tres años son las siguientes:

Año	Cartera Financiera	Cartera Social	Ahorro a Plazo	Mora
2021	100%	100%	100%	100%
2022	100%	100%	100%	100%
2023	27%	81%	67%	89%

### 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, correos sobre 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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

gestión, en los talleres anuales referentes a la ley 7786, **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.

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. 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. El resultado de ambiente laboral de este año fue de un de un 99%.

### **Cambios en el entorno**

Dos| cambios en el entorno fueron los de mayor incidencia en la colocación de productos y servicios. El primero tiene que ver con la entrada en vigor de la denominada Ley de Usura, la cual implementó el salario mínimo intangible, para lo cual nuestras estrategias de negocio tuvieron que adaptarse a este cambio. Por otro lado se tuvo a nivel de la zona de Desamparados el puntaje score valora la zona de residencia en lo cual afecta la tasa interés, lo cual aumenta la cuota y deja menor salario libre con referencia al salario intangible lo que provoca que algunos clientes no califiquen o no se decidan por el crédito al ofrecer nuestra institución tasas más altas que otras entidades financieras.

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

Durante el período de mi gestión como jefa, se cumplió cabalmente con la implementación de las recomendaciones y planes de acción propuestos en cada uno de los informes de la Unidad de Control Interno, así como por la Auditoría Interna, dependencias a las cuales se procedió a informar sobre lo actuado. Según lo anterior, a la fecha no se encuentra pendiente de respuesta, ningún informe originado por las unidades fiscalizadoras. La nota que se obtuvo en la evaluación de Control Interno este año fue de un 4% .



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### 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:

- Envío de correos electrónicos invitando a los funcionarios a cumplir con las medidas de evaluación de la guía de riesgo operativo, principalmente aquellas que han sido detectadas como incumplidas.
- Entrega de correo electrónico 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 como la gerente de experiencia al cliente velan diariamente porque los aspectos contenidos en la guía de riesgo operativo referentes al control interno sean cumplidos.

### Principales Logros

Durante mi gestión se logró concretar relaciones muy cercanas con las empresas de la zona realizando Convenios de pago de Salario, deducción de planilla y venta de productos.

De igual forma un logro importante fue dejar un equipo con un excelente ambiente laboral, consolidado y muy comprometido.

### Proyectos más relevantes

Se logro realizar gran sinergia con las sociedades de Pensiones, Seguros y Banca de Desarrollo logrando concretar negocios importantes. Lo anterior, ha permitió alcanzar mayores niveles de colocación bruta que han permitido incrementar los porcentajes de cumplimiento acumulado.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Toda la plataforma de servicios fue capacitada en análisis de crédito financiero, lo cual ha generado un equipo sólido y seguro en la oferta de productos y servicios, así como en una mejora sensible en los tiempos de respuesta a nuestros clientes.

### **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.
- Cobro de comisiones según las tarifas vigentes de forma consistente.

### **Sugerencias**

A fin de cumplir con una experiencia al cliente excelente en el servicio que brindamos a nuestros clientes, 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.

De igual forma deberían estandarizar el número de funcionarios en las oficinas comerciales dado que algunas oficinas tienen más personal que otras y las metas institucionales sustancialmente son las mismas.

La agencia no cuenta con el personal suficiente para poder hacerle frente a las diversas actividades propias de una Oficina Comercial.

### **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**

A la fecha no existen recomendaciones y disposiciones pendientes de atender y cumplir.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

A la fecha no existen recomendaciones y disposiciones pendientes de atender y cumplir.

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

A la fecha no existen recomendaciones y disposiciones pendientes de atender y cumplir.

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

No se poseen a cargo.

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

La suscrita 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.