



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Luis Guillermo Hidalgo Castro
Dependencia:	Agencia Alajuela Este
Periodo de Gestión:	04-03-2022 al 31-03-2022
Destinatarios:	MBA Benjamin Garcia Vargas, Jefe de la Dirección Regional Oeste MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección Capital Humano Mba. Wilberth Montoya Fernandez, Gerente Centro de BPT Alajuela
Firma:	
Fecha:	28/04/2022

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.....	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	3
Acciones sobre el Control Interno.....	3
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes	4
Administración de Recursos Humano	4
Administración de Recursos Financiero	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.....	6
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	6



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En este apartado, entre otros asuntos que se consideren pertinentes, se efectuará la presentación del documento al respectivo destinatario, mediante un resumen ejecutivo del contenido del informe.

En apego a cumplir con lo establecido en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE, donde se indica que deben de observar los colaboradores obligados a presentar informe final de su gestión, según lo dispuesto en las directrices internas de la institución y cumplir con lo expuesto en la ley de información.

Ante este, el suscrito Luis Guillermo Hidalgo Castro, mayor, casado, cédula uno uno uno ocho ocho cero ocho dos cinco, Licenciado en administración de negocios en condición de jefe de Agencia Alajuela Este y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, presento el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia Alajuela Este, oficina adscrita al BPT Alajuela, del periodo comprendido entre 04-03-2022 al 31-03-2022.

Cabe indicar que la función de jefatura se asume como un ascenso en sustitución de la jefatura anterior, por un medio de tiempo muy corto y en el cual se trató de dar continuidad a la forma de laborar de la oficina en función del logro de las metas, en un ambiente laboral grato para todos los que la conforman.

Resultados de la gestión

Esta sección del informe contiene información relativa a los siguientes aspectos:

Labor Sustantiva Institucional

Como labor principal le corresponde al Jefe de Agencia ser el pilar en la planificación de las estrategias de negocio, así como ser parte de la ejecución de éstas junto a su equipo de trabajo.

Además se complementa la ocupación con una medición regular del avance de las metas alcanzadas entre colocación, captación y servicio al cliente; identificando los puntos fuertes de la estrategia para obtener mayor provecho de ellos; así como las debilidades para desarrollar acciones de mejora.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Durante el periodo en el que se desarrollaron las funciones el principal cambio del entorno necesario de asumir es el incentivar la respuesta de nuestro mercado meta, dada por la coyuntura de la pandemia, exponiendo las necesidades de los clientes y ofreciendo beneficios, enfocado principalmente en la colocación de crédito.

El contar y saber operar la plataforma electrónica es fundamental, así como el buen manejo de las múltiples bases de datos y medios de contacto con los clientes; con el fin de obtener la respuesta de los distintos segmentos y por ende una comunicación más fluida, ofreciendo más canales digitales que permitan ese acercamiento y confianza con los clientes.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, en su última revisión la oficina obtuvo una calificación aceptable.

Período	Logro	Resultado	Máximo permitido
2021	6%	Satisfactorio	8%

Durante el mes de gestión se dio la vista del funcionario de la unidad de control interno específicamente del 8 al 11 de marzo para la primera evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno correspondiente al I semestre 2022 del módulo 1 Aspectos Administrativos y módulo de Control Interno; con un posible resultado satisfactorio según el funcionario de control interno. Quedamos a la espera del oficio con el resultado final.

Acciones sobre el Control Interno

Tal y como se demuestra en el cuadro anterior, la calificación obtenida en Control Interno en la oficina es satisfactoria, por lo que se centran esfuerzos por seguir con las buenas prácticas en aras de mantener un nivel de riesgo bajo y en la medida de lo posible disminuirlo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Para el periodo tan corto de gestión el principal logro obtenido en la agencia se demuestra por medio de los cuadros de resultados de las carteras de saldo financiero y cartera social:

Cartera financiera al 04-03-2022		Cartera financiera al 31-03-2022
Saldo en positivo		Saldo en positivo
Cartera social al 04-03-2022		Cartera social al 31-03-2022
Saldo en negativo		Saldo en positivo

Como se evidencia el cuadro anterior al inicio de la gestión se traslada una cartera financiera con saldo positivo y una cartera social con saldo en negativo, para el cual se trabajó para aumentar el saldo de la cartera financiera y revertir el saldo de la cartera social a un monto en positivo; encaminando las acciones en el logro del aumento de los saldos de la cartera de la oficina al momento de la conclusión de la gestión.

Proyectos más relevantes

Como parte del proceso de mejora del ambiente laboral, se da inicio a las acciones de mejoras propuestas, las cuales quedan evidenciadas en las minutas firmadas por los miembros del grupo de trabajo de la oficina; sin embargo queda pendiente la continuidad de las mismas las cuales son necesarias para lograr un ambiente de trabajo armonioso que facilite o impulse el logro de las metas de la agencia.

En relación al equipo de ventas, se establece un plan de trabajo dinámico y fácil de implementar, que propicie el empoderamiento de este a los miembros del equipo.

Administración de Recursos Humanos

La oficina la conforman un total de diez funcionarios nueve de ellos en propiedad y solo una persona esta realizando suplencia; con un promedio mayor a los diez años de laborar para la institución por lo que el recurso humano de la oficina cuenta con la capacidad y experiencia para el desempeño de las labores. Con la salvedad de que el ambiente laboral es un poco pesado por la actitud y la forma de exponer las inconformidades laborales de dos de los miembros del grupo.

Se detalla que el equipo de ventas conformado por tres de los funcionarios de la oficina quedan empoderados de sus funciones, con la idea clara de su plan de trabajo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

En cuanto a la administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión en la Agencia, los mismos fueron administrados de manera transparente, en apego a las normas institucionales, de acuerdo con los planes establecidos y en consecuencias con las directrices de reducción del gasto.

Sugerencias

Valorar y motivar al personal de la oficina quienes conforman el activo más valioso de la institución.

Dar seguimiento a las acciones necesarias para mejorar el ambiente laboral y así obtener un solo bloque de negocio entre colocación, captación y servicio al cliente.

Continuar propiciando el empoderamiento tanto del equipo de ventas de la carte financiera y social, como de la plataforma de servicios.

Observaciones

No hay

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 el órgano de control externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por parte de la Auditoría Interna.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No se tienen 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.