



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	ADÁN ZAMORA SOLÍS
Dependencia:	AGENCIA EL ROBLE
Periodo de Gestión:	01-09-2013 al 07-09-2023
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:	09/09/2023

---

## 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 .....	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
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 .....	7
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 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 República 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 **01 de setiembre del 2013 al 07 de setiembre del 2023**.

Este informe muestra los principales resultados de la gestión en función a las metas del negocio, así como equilibrio en materia de control y riesgo operativo.

Finalmente, se detallan los resultados obtenidos, así como de las actividades a las cuales se recomienda dar seguimiento, esto como aporte a las mejores prácticas para el logro de los objetivos Institucionales.

### 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 parte fundamental de la labor a mi cargo fue encontrar un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas, la gestión del recurso humano; así como de las normas de Control Interno Institucional, mismas que resguardan el patrimonio del cual se es responsable.

Para el cumplimiento de las metas propuestas por la Administración, se definieron medidas predictivas y actividades alineadas a las metas crucialmente importantes, las cuales se miden mediante el cumplimiento y desarrollo de la Evaluación individual del Desempeño.

A continuación, se detallan resultados obtenidos con cierre acumulado al 31 de agosto del 2023, un periodo con resultado **satisfactorio para la Agencia El Roble**.

La Agencia mantuvo resultados alineados a las metas del negocio establecidas por la Administración, datos que se ven reflejados en las herramientas de control y cumplimiento de metas con corte al **31 de agosto 2023**.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cartera de Crédito Consolidada (Financiero-Social)**

La cartera de crédito consolidada para el periodo de gestión cerró con un crecimiento mayor a la meta, cuyo avance porcentual fue de un 102%. Este crecimiento principalmente fundamentado por el crecimiento de la cartera financiera, de acuerdo con el mercado natural de nuestro cantón y distritos aledaños. En estos 8 meses del año 2023, la Agencia del Roble acumuló una colocación total que ha permitido, apalancar las cancelaciones, amortizaciones y además cumplir en más la meta de crecimiento de la cartera de crédito.

### **Morosidad Mayor a 90 días:**

El cumplimiento de esta meta presenta un gran reto y grandes oportunidades de mejora, con un grado de avance cercano al 72%, lo cual implica mantener un trabajo arduo y constante para el cierre del último cuatrimestre. No obstante, el cumplimiento de esta meta e indicador se ha mantenido durante toda la gestión, sin embargo, hay que prestarle atención a la morosidad que tiene la cartera financiera en los créditos de la línea 59 de blindaje.

### **Resultados de Captación**

En general el resultado de las metas de captación es satisfactorio, la cuales van ligadas a estrategias bien definidas, como la atención de clientes potenciales de la cartera de ahorro a plazo, plan naranja, cuenta naranja, ahorro a la vista; acompañado de un seguimiento diario de los vencimientos de los casos de ahorro a plazo, sea por llamadas telefónicas o visitas al domicilio o al trabajo. Mucho de lo anterior obedece a la sinergia con la estrategia BPGLOBAL y las ventas en nuestra plataforma.

Al cierre de la fecha ya mencionada, de forma consolidada con todos los productos que conforman el cumplimiento de la meta, se va cumpliendo lo propuesto en un **105%**, lo cual permite evidenciar un cumplimiento superior a las expectativas.

### **Servicio al cliente**

Considerando la estrategia de la institución con la creación de la plaza de GEC (Gerente de Experiencia al Cliente), se nos facilito el cumplimiento de los estándares de calidad para los clientes, el cual año con año ha venido en crecimiento según las calificaciones que nos facilita la División de Experiencia al Cliente, esta calificación a la fecha corresponde a un **95,4**. Sin embargo, debe prestársele atención a la cantidad de evaluaciones que nos hacen los clientes, para con ello tener mayor certeza de la calificación de los clientes en este sentido, y también es importante redirigir a los clientes en el uso de los cajeros automáticos multiservicios y los demás canales no presenciales, a fin de lograr un mayor y positiva experiencia del cliente.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Cambios en el entorno

Los últimos años, han significado retos importante y cambios que incidieron en la forma de hacer negocios en la zona. Una inesperada pandemia, índices altos de desempleo, así como cierre de importantes empresas y negocios de la zona, han contraído el sistema financiero y han disminuido las oportunidades.

Por otra parte, se presentan grandes oportunidades para el Distrito del Roble, producto de que toda la zona comercial e industrial de Puntarenas, se esta desplazando para esta localidad.

Hoy en día, en el distrito se encuentran todas las principales entidades financieras, los tribunales de justicia, Universidades y demás instituciones financieras, haciendo del Roble, una de las principales zonas comerciales de la Provincia.

Esto refleja una importante oportunidad de crecimiento para la Agencia.

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

- a) Se ha mantenido una evaluación y seguimiento constante al cumplimiento de las medidas de riesgo operativo aplicables a nuestra oficina. Para lo anterior se realizan evaluaciones permanentes a las diferentes áreas, con un trabajo en equipo, e involucrando del ejecutivo de control interno por parte de soporte al negocio.
- b) El trabajo del GEC y GOA permitió reflexionar y mejorar, oportunamente las debilidades encontradas respecto a las medidas de riesgo operativo.
- c) Durante los años de mi gestión, los resultados de las evaluaciones de riesgo operativo siempre se fueron positivos y se cumplieron las metas relacionadas.
- d) 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

- 1- Se realizó arqueo de efectivo en colones y dólares, en traslado de bóveda, sin que se presenten diferencias. Así mismo las cuentas de custodia de la oficina.
- 2- Recientemente se realizó un inventario de activos en la Agencia el cual no presentó diferencias importantes de fondo, sino correcciones de forma que han sido subsanadas, quedando pendiente la asignación de activos al personal.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- 3- Se han atendido en tiempo y forma, todas las recomendaciones generadas de las visitas de Soporte de Control Interno que brindo la Técnico de Control Interno y se les comunico al personal todas las acciones de mejora al respecto con las medidas incumplidas.
- 4- En cuanto al cumplimiento en la atención de alertas, durante la gestión por parte de la oficina se atendieron en su totalidad y de manera oportuna, se entrega la gestión de estas al área de soporte sin ningún pendiente.
  - e) Dada la importancia que se le ha brindado durante esta gestión al tema de control interno, nos fue comunicado mediante oficio **UCI-588-2023** que nuestra oficina con corte al último semestre tiene una calificación de **5%**, lo que corresponde a una nota de **Excelente**.

### Principales Logros

Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

### Proyectos más relevantes

En el mes de setiembre del año 2021, se finalizó con éxito el traslado de nuestra agencia a un nuevo edificio, con un moderno local ya que históricamente, nos habíamos desempeñado en un sitio de decadencia, mejorando ampliamente, la imagen de la institución en esta zona.

Para este año, en una fecha que esta pendiente de definirse, estaremos modificando el horario de atención al cliente con el fin de buscar una mayor posición de la marca en esta zona.

El nuevo horario corresponderá a de L-V de 8:45 am a 7:00 pm y S de 8:15 a 11:30. Esto significa un excelente cambio, el cual en coordinación con la Gerencia del BP Total Puntarenas, nos permitirá ser más competitivos, brindar servicios a mayor cantidad de clientes y aumentar nuestras carteras de productos.

Este proyecto ya fue aprobado por la Subgerencia de Negocios, si espera consolidar en el último trimestre del año 2023.

Así también, se logro en un proceso de varios años dar un paso importante en la utilización de reportería y archivos digitales, lo cual ha significado, orden, ahorro de recursos y tiempo.

Se ha creído y se ha buscado la profesionalización del recurso humano, siendo coparticipes y motivando el crecimiento y la preparación académica del personal.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Por el crecimiento de la zona durante esta gestión se paso de contar con un total de 11 plazas a una cantidad actual de 14 plazas y en el próximo trimestre aunado al cambio de horario de la agencia estaríamos pasando a un total de 19 plazas en la agencia. Estaría pendiente una plaza adicional ya aprobada para un GOA en el horario diurno.

### **Administración de Recursos Financieros**

La administración de recursos financieros se realizó con el presupuesto que es monitoreado a través de la herramienta denominada SIPRE y con los lineamientos institucionales establecidos para tal efecto. Se ha luchado en esta gestión por apoyar la estrategia general institucional de sana utilización y administración de los recursos, por lo que estos fueron administrados bajo un estricto control, y apegados a la política de contención del gasto.

### **Sugerencias**

- 1- Comprometerse para que prevalezca la comunicación y la transparencia entre todo el equipo, para que toda la información llegue de primera fuente a todos los funcionarios y así lograr en ellos la línea que lleva el control, pensando siempre en el cliente.
- 2- Mantener las estrategias de reunión y de tableros de puntuación diaria con el personal de ventas, con el objetivo de llevar un control permanente de la gestión y mantener o mejorar los resultados actuales, todo lo cual permitirá una mejor atención de los clientes.
- 3- Buscar un acercamiento y estrechas relaciones con los gerentes y directores de todas las empresas públicas y privadas de la zona
- 4- Fortalecer la unión y el buen ambiente entre todos los equipos que conforman la agencia.
- 5- Fomentar y comprometernos todos con la mejora continuada, buscando la especialización de todos en el servicio, en el conocimiento de productos, de las metas y las expectativas de la institución.

### **Observaciones**

Se debe de brindar toda la importancia y seguimiento al cambio de horario de la agencia. Esto por la necesidad del mercado, así como para adelantarnos a la competencia y a llegada de nuevas instituciones como el nuevo hospital.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **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**

Al cierre de este informe, no se encuentra pendiente el cumplimiento de alguna solicitud proveniente de nuestra auditoría interna. Anterior a esto siempre se cumplieron recomendaciones y planes de trabajo en tiempo y forma y de acuerdo con los procedimientos internos establecidos.

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

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.