



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Rafael Francisco Díaz Sibaja
Dependencia:	Agencia Alajuelita
Periodo de Gestión:	Julio 2023
Destinatarios:	Lic. Juan Carlos Rodriguez V. Gerente BP Total Paseo Colón c.c. archivo - Agencia Alajuelita Licda, Silvia Goyez Rojas, Directora a.i. Capital Humano
Firma:	
Fecha:	27/07/2023

---

## 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

---



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

# INDICE

---

---

### Contenido

Presentación.....	3
Resultados de la gestión.....	3
Labor Sustantiva Institucional .....	4
Cambios en el entorno .....	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	5
Acciones sobre el Control Interno.....	6
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes .....	6
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	7
Observaciones .....	8
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.....	9
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**

En respuesta al oficio DIRCH-0954-2023, y lo establecido en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No.D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben de observar los colaboradores (as) obligados a presentar Informe Final de su Gestión según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno).

El presente documento busca o trata de presentar los resultados alcanzados entre las fechas de enero del 2022 y julio del 2023, del presente año sobre la gestión llevada a cabo por mi persona, como los puntos más relevantes y propios de la dinámica diaria de la Agencia, como lo son: el manejo de recursos humano, activos propios de la Agencia, colocación y captación entre otros.

Procedo a presentar de manera resumida los principales resultados obtenidos en las diferentes carteras de crédito, como lo son Vivienda, Personal Hipotecario, Fiduciario en sus diferentes líneas de crédito, en la parte de captación, lo que corresponde a, Ahorro a Plazo, y Ahorro Programados, cuentas naranjas planes naranja, cuentas corrientes, etc tarjetas de crédito VISA y Seguros, Pensiones como las metas establecidas por la alta Gerencia.

No debemos de dejar de a un lado lo que concierne al apartado de la Mora, Ley 7786, Contraloría de Servicios, atención de las Alertas, Servicio al Cliente.

Importante señalar que en el periodo anteriormente señalado de mi gestión como Jefe de esta Agencia, me permitió poner en práctica mis conocimientos como igualmente adquirir otros nuevos, destrezas que permitieron de uno u otra forma el poder desempeñar mi gestión de la mejor forma posible.

Detallo a continuación los resultados obtenidos y más relevantes de la Agencia que estuvo bajo mi cargo en el periodo señalado anteriormente

### **Resultados de la gestión**

Se asume con un gran optimismo nuevamente el reto de administrar una nueva Agencia en una zona de muy poca industria y de un comercio de empresas pequeñas, una zona muy conflictiva no solo en su parte de desarrollo económico sino también social sin dejar a un lado el tema de la inseguridad en cuanto a narcotráfico, robos, asesinatos entre otros más, aun así se hicieron esfuerzos en este poco periodo en el que estuvimos para crecer poniendo nuestro mejor desempeño y esmero en unión de un gran equipo de trabajo.

La labor llevada a cabo fue grande, se han vivido momentos difíciles, como el tema de la pandemia que nos afectó a todos seriamente, el caso del personal, donde no se contaba con una



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

fuerza que pudiese hacer frente a la gran cantidad de público que nos visita diariamente, se trató con Capital Humano, de buscar soluciones a las que en ocasiones se pudo y en otras no,

Esto género y genera problemas en la atención de clientes sin dejar a un lado la propia operatividad de la Agencia, aunado a esto no hay que dejar temas como lo son:

1. Capacitaciones
2. Incapacidades
3. Vacaciones
4. Permisos
5. otros

Que en muchos casos no se pudo sustituir al personal por diferentes razones y entre las principales se puede nombrar; los funcionarios de la Móvil se asignaban a BP, siendo esto totalmente incorrecto porque la relación de funcionarios que atienden de frente al público puede llegar a ser de hasta 3 o 4 más que una Agencia, o que se nos asignaban por 2 o 3 días o por 5 días, pero luego se nos quitaban para poder dárselo a otra Agencia

Con lo que a clientes se refiere la atención de las diferentes plataformas tanto la de crédito, como la de servicios y caja rápida ha sido excelente a tal manera que muchos de los clientes se sienten identificados con los funcionarios por el trato amable para con ellos.

Una de las grandes dificultades que posee esta Agencia es su ubicación estamos en una zona de inmenso tránsito vehicular, el parqueo es para dos vehículos y ambos están marcados para discapacitados.

De igual manera la inseguridad de la zona hizo que el horario de la misma fuese modificado ya que son constantes los asaltos, asesinados, tachas de vehículo, estafas, etc

### **Labor Sustantiva Institucional**

Cabe señalar que en el tema de nombramientos, estos se ejercieron según lo indicaron por Capital Humano llevando a cabo el procedimiento de las plazas que se sacaron a concurso, de la misma manera se ejercieron ascensos a lo interno cuando se ameritaron como por ejemplo en las vacaciones o incapacidades de la Jefatura, de los puestos del GEC y el GOA al igual que con el tema de los Analistas de Crédito en las categorías 17, aquí se efectuaron las cadenas correspondientes de los ascensos.

No se ejecutaron por parte de esta jefatura suspensiones de personal, se trató de re ubicar la Agencia a un lugar más centrado del cantón de Alajuelita sin embargo por problemas burocráticos esto no se pudo llevar a cabo aun cuando el inquilino aceptó las condiciones del Banco.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Se atendió en tiempo y forma todo lo relacionado a los procesos de designar funcionarios para las diversas áreas que se asignaron por parte de la Dirección de Capital Humano como de la Banca de Personas.

Para el año 2020, se sucedió un cambio en el horario de la Agencia que era de lunes a viernes de las 8:30am a las 5:00pm, para una mejor atención de nuestros clientes principalmente el adulto mayor.

### **Cambios en el entorno**

En este tema lo más relevante fue el cambio de horario según lo señale en el punto anterior, mencionar el no haberse podido trasladar la agencia a un lugar más céntrico que hubiese venido a ayudar con el tema de los objetivos y metas que se nos asignan año con año.

Mencionar que esta es una agencia de altísimo tránsito de clientes y con problemas serios como el resto de las oficinas con el tema de la rotación de personal, objetivos y metas no acordes a la zona de influencia, la poca oportunidad de superación interna, los problemas con el tema de que no existe un programa de formación integral para el funcionario de nuevo ingreso que sea acorde a las necesidades de las Agencias y BP.

El tema de infraestructura que es completamente obsoleto y esto afecta el ambiente laboral, la poca oportunidad de superación.

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

Para este tema es importante señalar que para los años:

2022 la calificación fue en RO de un 11% Regular  
La calificación del CI de un 0% excelente

Siendo en años anteriores las calificaciones rondaron entre el 5 y el 8%

En este momento se encuentran los compañeros aplicando la guía de riesgo previa a la calificación final, de modo que podamos ver, revisar y corregir los errores encontrados para así subsanarlos y tenerlos listos para la aplicación definitiva



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Acciones sobre el Control Interno

Una vez obtenido los resultados de los compañeros de control interno mediante el oficio UCI-577-2022, se procede a revisar por parte de los compañeros analistas, el GEC y el GOA junto con mi persona aquellas preguntas que salieron mal, con la finalidad de poder empezar de forma inmediata a la subsanación de los errores.

Se les entrega a todo el personal de la agencia el oficio AAL-315-2022, con un resumen de todas las preguntas malas con la finalidad de que estén enterados y del proceder por parte de los involucrados para sus correcciones y de igual forma que no se repita nuevamente

Se distribuyen las preguntas entre todo los funcionarios con la finalidad de que se proceda a la revisión de forma constante y que una vez terminadas rindan un informe a la jefatura inmediata, teniendo los compañeros GEC y la compañera GOA la responsabilidad directa del seguimiento

### Principales Logros

Dentro de los principales logros alcanzados para el año 2022, se tienen el haber alcanzado las metas establecidas para ese periodo en:

1. captación de ahorros en sus diferentes modalidades, como lo son ahorro a plazo, cuentas corrientes, ahorro voluntario, planes naranja
2. colocación en sus carteras financiera y social
3. tarjetas de crédito
4. MORA
5. Kid's y O2
6. Seguros Autoexpedibles

Señal de esto fue el logro alcanzado para el BDP y el MCI de la agencia para esta año 2022, logro que se alcanzo con el esfuerzo llevado por cada uno de los funcionarios y funcionarios aun cuando el recurso es sumamente limitado y las metas no acorde a los cantones, por cuanto miden a todos por igual no siendo esto lo correcto como se ha mencionado en repetidas oportunidades

### Proyectos más relevantes

El haber querido trasladar la Agencia de sitio, sin embargo como lo señale anteriormente por tramites burocráticos no fue posible.

La instalación de un cajero automático en las instalaciones de la Municipalidad de Alajuelita, esto vino a ayudar a los clientes ya que el cajero de esta agencia se cierra a las 3:30pm por el tema de seguridad



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Administración de Recursos Financieros**

Para este tema es importante señalar que esta Agencia no cuenta con presupuesto para tiempo extraordinario ni para vales de alimentación, las únicas veces que se hizo uso de eso se utilizó el recurso de la Banca de Personas, esto por cuanto esta oficina no se caracteriza por laborar tiempo extraordinario

Y con respecto al tema de los pedidos o requisiciones, siempre se trabajó con lo señalado para esta agencia, no nos sobrepasamos todo lo contrario en muchas ocasiones se pidió menos del presupuesto indicado.

Para el tema de los pagos de energía eléctrica y agua, se mantuvo de forma constante el gasto, los gastos que se realizaron fueron propios de la operativa de la oficina con el tema de arreglos lo interno y externo de la agencia

### **Sugerencias**

1. Trasladar a la Agencia por cuanto el espacio es ya obsoleto y no se cuenta con parqueo para los clientes
2. Que las metas se asignen de acorde a la zona de influencia, esto por cuanto no contamos con desarrolladoras de proyectos inmobiliarios, no hay empresa grandes entre otros temas
3. El recurso humano de la Oficina que es el activo más importante, si ellos están bien, los resultados serán más provechosos, y esto no ha sido así debido al alto grado de rotación de personal y en muchos casos la falta de experiencia y conocimiento al ser muchos de ellos funcionarios de primer ingreso
4. Creo importante el que los funcionarios estén recibiendo constantemente capacitaciones que les permita llevar a cabo mejor su función, no es lo mismo recibir una vía intranet que de forma presencial, o que se dé una “capacitación” de 30 o 45 minutos y se den todos por enterado, esto no funciona así, esto se ha dejado a un lado en los últimos años por parte de, Capital Humano, por lo que es importante que la Dirección Regional Central retome nuevamente este tema
5. Hemos observado como una de las debilidades de los funcionarios es el tema las Políticas, Reglamentos, Circulares, Procedimientos que constantemente se les está haciendo llegar por la gran cantidad de cambios que sufren de forma constante y que difícilmente ellos leen por el tiempo que tienen entre la atención del público el cumplimiento de las 32 metas y sus labores propias de la oficina, creo conveniente que se realicen foros donde se puedan evaluar los cambios que se dan a estos puntos que afectan directamente la atención y el desarrollo de sus actividades diarias y al Banco
6. Valorar que los funcionarios de primer ingreso estén bien capacitados para asumir sus funciones y no como ahora que cuando llegan hay que entrenarlos desde cero por casi



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- dos semanas o más, lo que dificulta la atención de público y hace que los demás funcionarios dupliquen sus fuerzas en la atención
- a. El plan de inducción no es el más adecuado
  7. Que se realice un rol de capacitaciones en todos los productos y servicios que brinda el Banco con la finalidad de tener a todos bien dotados de las herramientas que deben de utilizar todos los días, pero que el mismo sea presencial.
  8. Que en el tema de la Ley 7786 en cuanto a políticas y el de Alertas, sea atendido de forma correcta por el área que les compete, que haya apoyo cuando se llame cuando se mande un correo y no como existe ahora que no contamos con o no vemos un apoyo fuerte que nos permita el no incurrir en errores que vaya a afectar tanto al Banco como al funcionario
  9. Las capacitaciones de media hora una hora virtual no rinden los frutos necesarios por cuanto, como se ha demostrado
  10. Que exista en cada BP el tema de los motorizados para que colaboren con la recolección de firmas y documentos de crédito y no como ahora que las jefaturas son las que sirven de mensajeros
  11. Que las áreas encargadas de darnos apoyo, realmente lo hagan y no como sucede actualmente que es casi imposible contactarlos por cualquier medio y nosotros con el problema de frente
  12. En el tema de Mercadeo, se necesita más apoyo en cuanto a la divulgación de productos y servicios que el Banco posee en los diferentes canales que para esto existen TV, prensa escrita y de radio, pagina Web, etc
    - a. Debe de existir una gama de productos de buena calidad para poder ser entregados a los clientes, esto es algo que agradecen siempre
  13. Revisar el tema de las cargas de trabajo de las Agencias principalmente .

### Observaciones

1. Importante señalar que se debe realizar un estudio por zonas para la asignación de metas para principalmente las Agencias.
2. Mas apoyo por parte de las áreas que dan soporte esto por cuanto es sumamente difícil primero comunicarse con ellos y segundo que den respuesta a las inquietudes
3. La formación previa al ingreso de personal nuevo, la que actualmente existe no va ni llena las expectativas por cuanto los funcionarios cuando llegan no saben nada de la parte operativa de una Agencia o BP y esto acarrea problemas ya que hay que empezar a capacitar desde cero y esto afecta a atención de la oficina como tal
4. La infraestructura de las agencias ya es completamente obsoleta, no hay espacio, no hay



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- parqueo, oficinas que se ven mal, no todas están o tienen el mismo formato.
5. Las cargas de trabajo para los funcionarios es extraordinariamente alta y a esto hay que sumarle otras funciones que se les asignan para ayudar con el cierre de la oficina y esto no solo lo hacemos nosotros lo hacen las 107 o 99 agencias que hay
  6. Hay que revisar el modelo de la agencia no solo en el tema de personal sino de infraestructura que ya no da más, es un modelo que ya tiene 27 años y no se le ha hecho absolutamente nada
  7. Se deja un inventario por trabajara de:
    - a. 130 casos hipotecarios que nos llegan a través del app, los mismos ya están asignados al compañero Ejecutivo de Negocios 1, que ya esta atendiendo pero como lo indique anteriormente, las manos no alcanzan y la mayoría de los casos no vienen filtrados por los compañeros de Banca Fácil lo que dificulta más la atención por cuanto una vez revisados: están en cobro judicial, están en nivel 3 en Sugef, solo querían información, no se pueden localizar a ningun teléfono ni correo que nos adjuntaron, no les da capacidad de pago etc, etc
  8. Se deja un inventario por trabajar de Blindaje de la siguiente forma:
    - a. Se deja un total de 97 casos de blindaje que se están atendiendo por los compañeros Asesores de Servicios Financieros y una ejecutiva de negocios 1

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

En este tema no hemos recibido por parte de este ente ninguna directriz que atender, aclarar que ya para este año se realizo por parte de esta jefatura el tema de la declaración jurada de bienes y se estará realizando el formulario de inscripción de cuentas de ahorro, esto por el cambio de correo he igual el cambio de clave, señalado ambos en el correo enviado por ustedes a mi persona con fecha del 04-07-2023

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

No se tuvieron ninguna disposición o recomendación de ningun órgano externo

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

Las disposiciones que se generaron para esta agencia con el tema de la Auditoria Interna fueron atendidas de forma pronta y oportuna en su momento a esta fecha no existe ninguna



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

Para este tema esta agencia no cuenta con ningun objeto contractual ni supervisión de contratos ni obligaciones ni vigencia de garantías de ningun tipo

### **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.

Atentamente

Lic. Francisco Díaz Sibaja, **Jefe**  
**Agencia Alajuelita**