



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

**Nombre:** Luis Alonso Garita Hidalgo

**Dependencia:** Agencia Ciudad Colón

**Periodo de Gestión:** 02-11-2020 al 29-12-2023

**Destinatarios:** MBA. Silvia Goyez Rojas.  
MBA. Johan Chavaría Chacón.  
MBA. Bernal Chinchilla Segura.  
Licda. Diana Ortiz Ruiz.

**Firma:**

**Fecha:** 29/12/2023

---

## 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 .....	2
Cambios en el entorno .....	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	5
Acciones sobre el Control Interno.....	6
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes .....	7
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	8
Observaciones .....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	10
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	11
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	11



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

En cumplimiento de la directriz de la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto el artículo 12 de Ley de General de Control Interno), se presenta el informe de gestión como Jefatura de la Agencia Ciudad Colón, del periodo comprendido del 02 de noviembre del 2020 al 29 de diciembre del 2023.

### **Resultados de la gestión**

El presente informe de manera ejecutiva muestra aspectos más relevantes de la gestión realizada como jefatura de la Agencia de Ciudad Colón y tiene como propósito realizar una rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el período citado. Este informe se remite a la jefatura superior inmediata: M.B.A. Johan Chavarría Chacón, Gerente de BPT Puriscal; Licda. Silvia Goyez Rojas, directora de la Dirección de Capital Humano; M.B.A. Bernal Chinchilla Segura, Director Regional de la División Regional Central Oeste a.i. y Licda. Diana Ortiz Ruiz, quien asume el cargo de jefatura interina de la Agencia Ciudad Colón a partir del 02 de enero del 2024.

### **Labor Sustantiva Institucional**

La Agencia Ciudad Colón está ubicada frente al Centro Comercial Plaza Colón con un horario de trabajo de oficina de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y para la atención de clientes de 8:45 am a 4:30 pm.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

La agencia en cuenta en total con un total de nueve funcionarios durante mi estancia con la siguiente distribución: Jefe de Agencia, GEC, GOA, un Ejecutivo de Negocios y cinco plataformistas, en donde se realizó un gran trabajo logrando en cada uno de estos años el alcance de la mayoría de las metas con un 100% de cumplimiento, resaltando un gran esfuerzo y dedicación de todo el equipo ya que tuvo una gran rotación de personal y como ejemplo de esto es que de los 9 funcionarios que comenzamos este camino del 02 de noviembre 2020 a mi llegada solo quedamos 3 funcionarios de los que empezamos esa fecha, notándose con esto la gran calidad de funcionarios que ascendieron a categorías superiores así como funcionarios que llegaron y que ganaron plazas en otras Agencias, y otro por motivos de la distancia entre el lugar de trabajo y su casa de habitación solicitaron traslados. Esto se debe anotar y como punto de mejora en el cual se debe de buscar algún método de ayuda para que los funcionarios que se puedan mantener más cerca de su casa de habitación y además buscar como desarrollar con Capital Humano una estrategia para que con el caso de funcionarios suplentes estos se puedan rotar o extender los periodos de prueba o llámese mejor a una evaluación mensual en su periodo de prueba para buscar mejorar el producto humano que llega a en calidad de suplencias ya que algunos tienen muchas deficiencias en cuanto al servicio al cliente entre otras cosas y que por ya estar en una cadena de nombramiento se torna complicado el poder rotarlos.

El enfoque de mi gestión en la Agencia siempre fue orientado en el cumplimiento de las metas y objetivos del Banco para buscar el cumplimiento de los valores Institucionales y Corporativos para con nuestros clientes.

Dentro de los principales logros obtenidos bajo mi responsabilidad fueron para el periodo 2022 donde se logró un cumplimiento de un 100% en todas las metas asignadas y el personal se hizo acreedor del bono de productividad de un 5% (BDP) gracias al compromiso de cada uno de los funcionarios que lograron ejecutar cada una de sus funciones y estrategias para lograr el objetivo.

Para este periodo 2023 las metas asignadas fueron considerablemente más altas con respecto al año anterior y por temas de la alta rotación de los colaboradores ya sea por traslados, renuncia o el hecho de ganar plazas en otras Agencias y pese a todos estos inconvenientes se refleja un aumento en las carteras de crédito logrando un 94.6% de cumplimiento a nivel anual de la meta



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

asignada, logrando por medio de el abordaje de la cartera activa de la Agencia y su retención, además de la recuperación de clientes y atracción de nuevos clientes.

En cuanto a la morosidad o recuperación la Agencia se ha caracterizado por una cartera muy sana por lo que para este año igual se alcanzara un 100% de cumplimiento.

Lo que respecta a la captación es un tema que se gestiona en las plataformas de servicios y en donde se debe de aprovechar con cada cliente que llega en incentivar al ahorro por medio de los diferentes productos que posee el Banco, esto por medio de la revisión de las cuentas con el cliente presente para poder ofrecer alguna alternativa de ahorro.

En lo referente al producto de Ahorro a Plazo esta lleva un cumplimiento de un 100% y se lleva de la mano esta cartera con la ejecutiva de BP Global, la cual en conjunto se realiza un trabajo de la mano para lograr la atención de este segmento.

### **Cambios en el entorno**

Durante el periodo de mi gestión para inicios de noviembre del 2020 nos encontrábamos en plena Pandemia del COVID 19 en donde las mayoría de nuestros esfuerzos fueron dirigidos a la ayuda de nuestros clientes para que pudieran afrontar sus compromisos adquiridos en cuanto a sus deudas sino que también el Banco Popular fue un líder y un ejemplo de compromiso y aplicación de su valores de cliente céntrico en búsqueda de las mejores formas de ayudar a todos sus clientes para que pudieran afrontar esta pandemia, ya para finales del 2022 e inicios de un 2023 el entorno cambiante y en una franca recuperación de los mercados golpeados por la pandemia comenzaron a moverse para volver a dinamizar el mercado financiero en donde la Agencia de Ciudad Colón se mantuvo en constante crecimiento de sus carteras y así logrando cada una de las metas de asignadas anualmente para contribuir con el crecimiento de las utilidades del Banco Popular y así construir Bienestar con cada uno de los programas que el Banco Popular tiene para el beneficio de toda la población costarricense.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Importante hacer mención que se han presentado cambios en los diseños de los productos y servicios del Banco, así como su mercadeo y promoción, lo que genera nuevas estrategias de ventas proactivas para poder llegar a las necesidades de los clientes.

Dentro de las actividades que tuvieron gran afectación durante la pandemia fue la del sector inmobiliario y en la zona de influencia no fue la excepción ya que no existen actualmente proyectos que estén en desarrollo y más bien están por cerrar las entregas de las últimas unidades de cada uno de sus proyectos por lo que se ha estado trabajando con los referidos por socios comerciales y los diferentes clientes que se apuntan solicitando información para la respectiva precalificación para un futuro proyecto de compra de casa o lote y construcción en lote propio, en donde se realizaron precalificaciones con un buen tiempo de respuesta en búsqueda de que cada cliente sintiera ese cariño e interés de que nosotros como Banco fuésemos sus aliados para construir ese sueño de tener casa propia.

Otro de los cambios que afectaron el entorno económico y financiero y que afectó la dinamización de los Bancos fue la implementación de la Ley de Usura, la cual llegó para regular las tasas de interés de usura en los créditos y tarjetas de crédito y también de establecer topes en el salario de las personas asalariadas para el otorgamiento de crédito, situación que ha venido mermando las colocaciones de los diferentes tipos de crédito.

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

En cuanto a la autoevaluación y Riesgo Operativo del sistema de Control Interno Institucional la Agencia ha mantenido un nivel de riesgo excelente y bueno de acuerdo con las normas institucionales de aceptación las cuales son inferiores al 8% y durante estos últimos dos periodos con un 5% y un 7.78% respectivamente.

El Control Interno para mi persona son un objetivo de gran trascendencia y sobre todo de mejora diaria y para la Agencia de Ciudad Colón fue un tema de gran trascendencia, pero que debido a la rotación en puestos claves como lo son puesto del GEC y GOA en tres ocasiones así como de



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

los analistas y plataformistas que otorgan crédito personal con al menos diez cambios durante mi gestión, cambios que conllevan a realizar un trabajo continuo de instrucción y nivelación de conocimientos para cada uno de los integrantes del equipo.

### **Acciones sobre el Control Interno**

Para este abril 2023 se dio el cambio por renuncia de la GEC titular para esa momento por lo que se llevó a cabo todo un proceso de enseñanza y ambientación con lo que en la evaluación de acompañamiento dada para mediados de año saltaron algunas falencias que eran de esperar debido a la rotación y cambios en los colaboradores, pero que se lograron superar en menos de tres meses de acuerdo a la última evaluación en donde se logró mejorar para llegar a obtener una nota por debajo de la mínima aceptada, razón de satisfacción por parte de este servidor para con cada uno de sus colaboradores por el esfuerzo mostrado en recuperar y mejorar esta calificación.

He de indicar que cada uno de los informes de seguimiento y actividades de mejora fueron implementados y atendidos en un 100%.

### **Principales Logros**

✓ A pesar de tanto movimiento en el personal los resultados de Riesgo Operativo y Control Interno se mantienen acordes a los estándares Institucionales.

✓El haber logrado el reconocimiento en los últimos dos años del BDP por parte de la Agencia.

✓El haber logrado que en los últimos cinco informes de los errores en la confección del expediente de la PCSC la Agencia no haya salido reportada con inconsistencias.

✓ Se ha logrado dar una atención oportuna de los diferentes informes y planes de acción de las



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

distintas Áreas fiscalizadoras buscando el mejor desempeño y eficacia de la Agencia.  
(Auditoría Interna, Unidad de Control Interno, División Oficialía de Cumplimiento, División Gestión Experiencia al Cliente, entre otros.)

✓ Se lograron los resultados de las metas anuales de la Agencia en años anteriores, todo esto realizando un trabajo en equipo y de mejora continua en los procesos, además muy de la mano con el mejorar el ambiente de trabajo y la comunicación.

✓ Se instaló un segundo cajero dentro del lobby tecnológico de la Agencia y se queda a la espera de uno multifuncional para este 2024.

### **Proyectos más relevantes**

Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad quedan todos concluidos, y a la fecha no hay un proyecto que no haya sido atendido, por lo que para la nueva jefatura no quedaran proyectos por terminar a la fecha del presente informe.

### **Administración de Recursos Financieros**

Lo relacionado a la Administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión en la Agencia, los mismos fueron administrados de manera eficiente y transparente en búsqueda siempre de la eficiencia para el buen servicio al cliente, además todo esto en apego a las Normas institucionales y de acuerdo con los planes establecidos con respecto a la reducción del gasto como, por ejemplo:

- Se establecieron mejorar relacionados al tema de gastos en cuanto al control y medidas para la disminución de: electricidad, papelería y agua.
- El Programa PBAE de Bandera Azul ecológica de Costa Rica en donde en el periodo 2021





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

y 2022 se lograron la bandera azul con una estrella Blanca.

### Sugerencias

Como parte de mantener la buena marcha de la Agencia, se recomienda:

- Desde un inicio de mi gestión se contó en total con 9 colaboradores siendo que el modelo de esta Agencia era de un total de 10 personas, pero esta otra plaza no se nos puede dar según Desarrollo Humano ya que esa persona se acogió a un proceso voluntario de movilidad laboral que abrió la institución, razón por la cual indican que no pueden reponer dicha plaza, razón que se torna desgastante para todo el equipo de trabajo ya que cuando uno de ellos saca vacaciones o por alguna incapacidad o capacitaciones se sienten las recargas de trabajo por el hecho de no contar con esta plaza la cual considero que es justa y necesaria que se reponga más para un área del negocio donde se requiere mayor dinamismo y muchas más manos para poder responder de manera oportuna al mercado.
- Seguir fortaleciendo los canales de colocación que actualmente trabaja la Agencia como lo son la gestión bases de datos dadas por la Banca adjuntándoles las acciones que se puedan concretar en estrategia calle y estrategia salón.
- Buscar mantener la distribución de las cargas de trabajo a los colaboradores, para equilibrar el desempeño y mantener resultados satisfactorios.
- Continuar las acciones de apoyo, capacitación nivelación de conocimientos y empoderamiento en el personal, para mejorar el desempeño del equipo de trabajo.
- Utilizar las estrategias de liderazgo y del convencimiento para la administración de personal en un ganar ganar por ambas partes, con el afán de mantenerlos motivados y



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

que continúe de manera automatizada el vender e integrar los productos financieros para el beneficio de nuestros clientes.

- Motivar a los colaboradores para que puedan continuar sus estudios universitarios y finalizarlos para así poder tener a varios de ellos capacitados y listos para poder nombrarlos en otras categorías más altas dentro de la agencia. Además de motivarlos a llevar cursos en las U Corporativa para que puedan prepararse en puestos claves de la agencia y en los cuales desean concursar a un futuro cercano.
- Continuar con la labor de monitoreo y apoyo, para la atención de requerimientos, planes de acción y otros informes relacionados de solicitudes de las diferentes áreas fiscalizadoras y de cumplimiento del Banco.
- Fomentar el fortalecimiento de los mecanismos de control, de cara a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente.
- Apoyar a la comisión de Equipo de Mejora, para fortalecer las relaciones interpersonales y el cumplimiento de las normas relacionadas, este punto ha sido un factor de éxito en la última encuesta de clima organizacional.
- Asignar y dar seguimiento constante a las metas individuales para cumplimiento de estas.
- Con la llegada de dos nuevos funcionarios aprovechar de ellos sus fortalezas en Bp Autos y en la colocación de Tarjetas para que le 2024 sea un año que desde el primer momento se comience con esta labor a un 100%.
- Continuar con el proceso de capacitación de Brigadista de una persona dentro de la Agencia.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Dar seguimiento a la debida diligencia reforzada del cliente físico Ingreso propio riesgo 3 que esta en espera de la autorización de ascenso de riesgo.

### **Observaciones**

No existen observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a mi criterio pueda indicar en este informe.

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

En lo relacionado al cumplimiento de las disposiciones que durante mi gestión haya girado la Contraloría General de la República procedo a indicar que no se ha recibido gestión alguna por lo que no se encuentran pendientes.

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

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones durante mi gestión por un órgano de control Externo, procedo a indicar que no se ha recibido gestión alguna por lo que no se encuentra ningún pendiente.

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

De acuerdo al informe AIRI-53-2023 con fecha del 15 de diciembre de 2023 en donde se realizo un proceso de “Evaluación al proceso de cumplimiento normativa Banca de Personas (física) y Banca Desarrollo Empresarial (física y jurídicas) BP Total Puriscal y Agencias Adscritas (Santa Ana, Lindora y Ciudad Colón) “ y donde se realizaron tres recomendaciones para la Agencia de



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Ciudad Colón las cuales fueron atendidas por este servidor según el oficio ACCC-0401-2023 Cronograma de Atención AIRI-53-2023 Agencia Ciudad Colón, al cual queda darle seguimiento por parte de la nueva jefatura para poder ingresarlo al sistema de Atención de Recomendaciones SIAR ya que mi persona al día de hoy no se me pudo dar acceso, por lo que queda pendiente el ingreso al sistema para dar el respectivo seguimiento y dar por atendidas las recomendaciones.

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

En este apartado no existen observaciones.

### **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.