



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Hairold Cordero Hidalgo
Dependencia:	Agencia Aguas Zarcas
Periodo de Gestión:	Del 1 de enero 2022 al 1 de mayo 2024.
Fecha:	30/04/2024

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
Estado de la Autoevaluación y Riesgo Operativo.....	4
Autoevaluaciones bimensuales.....	4
Visita seguimiento por parte de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión. (UTEG).....	5
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	5
Proyectos más relevantes	6
Administración de Recursos Financieros.....	6
Sugerencias.....	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



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 la Agencia de Aguas Zarcas de San Carlos, esto en el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2022 al 1 de mayo del 2024.

Este informe Ejecutivo muestra los principales resultados relacionados a las MCI, proyectos con éxito.

Finalmente, se detallan las actividades a las cuales se recomienda dar seguimiento, como aporte de las mejores prácticas para el logro de los objetivos financieros y de control interno de la Agencia.

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 Jefe de la Agencia de Aguas Zarcas de San Carlos y el propósito del mismo es rendir cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad; el informe se remite mediante oficio formal a Msc Cristian Molina, Director Región de La Norte a.i; Lic. Oscar Mario Vargas Artavia Gerente BP Total San Carlos; Licda. Silvia Goyes Rojas, Directora Dirección de Desarrollo Humano.

Cabe indicar que parte fundamental de la labor sustantiva de la Agencia de Aguas Zarcas de San Carlos se establecieron lineamientos que permitieran mantener un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas, así como de las normas de Control Interno Institucionales, que resguardan el patrimonio del cual se es responsable.

Para el cumplimiento de las metas propuestas (MCI) se definieron medidas predictivas y actividades alineadas a las metas crucialmente importantes, las cuales se evalúan mediante el cumplimiento y desarrollo individual de los (BDP).

A continuación, se detallan los resultados obtenidos en la Agencia de Aguas Zarcas en el año 2022 únicamente, esto porque durante el periodo 2023 y el actual del 2024 me encontraba fuera del Banco con permiso sin goce salarial, un año en el cual estábamos ya saliendo del efecto Pandemia el cual nos perjudico durante los años 2020 y 2021 ya para el 2022 se tenía todo el país inmunizado con la vacuna, y el país empezaba a normalizarse no igual que años anteriores a pandemia pero ya si se veían mejores números a nivel de la Agencia. Por lo que la Agencia se mantuvo acorde con las metas establecidas por Banca de Personas esto se ve reflejado en la herramienta de control y cumplimiento de metas diseñada por la Banca de Personas, los datos son tomados con corte al 31 de diciembre 2022.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cartera de Crédito fiduciario

La cartera de Crédito Fiduciario cerró en un 100% de cumplimiento; cabe señalar que el trabajar la base de datos de la línea 29 dada por la Banca, y las nuevas condiciones que aprobaron para retención fue la principal fuente para el logro de estos números.

Cartera de Crédito Social

La cartera de Crédito Social cerró con un decrecimiento, producto del estancamiento de la economía, y tuvimos mucha cancelación externa.

Morosidad

La meta anual de la mora en el 2022 se cumplió en un 100%, todo esto se realizó con el compromiso de cada uno de los funcionarios para con el cumplimiento de esta meta; ya que se debía estar atento a cada pago realizado y a la labor proactiva de realizar llamadas en los momentos disponibles para localizar a clientes y cobrarles.

Tarjeta de Crédito, PAS, Planes Naranja.

Para el 2022 la venta y colocación de Tarjeta VISA se alcanzó un 100%, Planes Naranja 1% PAS no se contaba con meta, ya que todas las oficinas poseemos 0.

Tarjetas Kids y Cuentas Naranja

En el 2022 se logró un 94% en Kids y en cuentas naranja no logramos cumplir con la meta, y como principal fortaleza para la colocación de estas cuentas es el abordaje en las plataformas ofreciendo el producto y sobre todo cuando se presentan a la Agencia con los niños se les enseña los diseños y facilidades de ahorro para los niños y las ventas de las cuentas naranja para los mayores inculcándoles el ahorro.

Ahorro a Plazo y Ahorro Voluntario

En el 2022 se logró la meta asignada tanto en ahorro a plazo como voluntario en un 100% de cumplimiento respectivamente,.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Productos de Sociedades Anónimas

En este 2022 se trató en la medida de lo posible de cumplir con ambas metas, En cuanto a Popular Pensiones se logró el 100%. Y en Pensiones se logró también el 100%.

Cambios en el entorno

Durante mi periodo de permanencia a cargo de esta Agencia se empezaron a dar cambios nuevamente a nivel mundial ya que la Pandemia Covid-19 ya prácticamente iba de salida eso ayudo a que las personas empezaran de nuevo a vivir, y a que el país se reactivara paulatinamente.

Se dieron algunos cambios en el diseño de productos y servicios ofrecidos por el Banco Popular, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactiva para atender las necesidades de los clientes.

Una de las estrategias de mayor impacto que se han dado es en cuanto a la búsqueda en mejora de los índices de morosidad, ya que se establecieron muchas opciones para que el cliente pueda aplicar en alguna de ellas y buscar hacerles frente a sus compromisos financieros por medio de: arreglos de pago, refinanciamientos, novación de deudor, dación de pago las cuales han tenido un impacto positivo en la mejora de este indicador.

Estado de la Autoevaluación y Riesgo Operativo

A fin de mantener un adecuado seguimiento para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas, se ha generado una serie de actividades de cumplimiento obligatorio.

Durante el año 2022 se obtuvo una calificación en Riesgo operativo de un 7% y Control interno de un 5%

Autoevaluaciones bimensuales

- a- En este aspecto se ha establecido un seguimiento y evaluación continua al cumplimiento de las medidas de riesgo operativo aplicables según la guía existente. Para lo anterior se realizan evaluaciones permanentes a las diferentes áreas de la Agencia, además del seguimiento por parte del Técnico de Control Interno.

- b- Así mismo cada funcionario tiene formalmente asignadas medidas de riesgo operativo relacionadas con el puesto que debe asegurar se atiendan adecuadamente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Visita seguimiento por parte de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión. (UTEG)

- a- Como parte de un cronograma en el primer semestre del año el funcionario de la UTEG visita la Agencia a realizar por módulos la evaluación integral del control interno y así se tiene la oportunidad de corregir en el momento cada detalle y puntos de mejora para lograr un adecuado seguimiento de la Guía de Riesgo operativo y Control Interno.
- b- En el segundo semestre del año 2022 se realizó la evaluación y se alcanzó una nota de un 7% en Riego Operativo y un 5% en Control Interno, este excelente resultado se debe al trabajo en equipo de la Agencia y la búsqueda de la mejora continua de las medidas evaluadas y que son responsabilidad de cada uno de los funcionarios en el Ambiente de Control.

Acciones sobre el Control Interno

Se atendieron las recomendaciones generadas de la última visita de Soporte de Control Interno que brindo la Técnico de Control Interno.

Referente a la Ley 8204, como parte de la forma de trabajo es que se deben de realizar las correcciones en el menor tiempo posible de las inconsistencias reportadas por la técnica de cumplimiento y además hacer ver al personal de debido uso de la guía PCSC así como la consulta a T Conozco como medios de referencia para evitar los errores.

Principales Logros

Seguimiento a la implementación de estrategias basadas en “Metas Crucialmente Importantes”

Medidas predictivas para la Agencia de Aguas Zarcas, lo cual implica llevar un control semanal de las diferentes actividades que se desarrollan para el cumplimiento de las metas propuestas, tomando en consideración que la Agencia desarrolla actividades que generan nuevos negocios de forma proactiva, cuidando la calidad en el servicio y tiempo de respuesta a los clientes.

El personal de la Agencia está altamente comprometido e involucrado en la búsqueda proactiva de nuevos negocios y además del Alto Valor Percibido y en la Experiencia al Cliente en cada una de sus actividades.

Herramienta en Excel ligada al link de metas en la intranet para el seguimiento y el cumplimiento individual de las tareas asignadas para el logro de la meta, mismo que se encuentra alineado a los indicadores de BDP negociados previamente con los funcionarios.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

En la Agencia existe un muy buen clima laboral, el cual tuvimos que venir a reforzar con mi llegada en el año 2022 ya que este si estaba bastante deteriorado, volvimos a realizar actividades para la unión de equipo y fortalecer las relaciones entre los compañeros, se volvieron a realizar durante el año como lo son celebraciones de cumpleaños, fiesta de fin de año. Lo cual hace que junto con el equipo de mejora se logre una cohesión del grupo para afrontar los retos con base de un buen trabajo en equipo para el logro de las metas.

Proyectos más relevantes

Como parte de la gestión realizada, algunos proyectos requieren la continuidad del caso, entre los cuales cito:

Seguimiento del avance de la base de datos de la Cartera Activa de la Agencia, lógicamente con el objetivo de blindar la cartera y buscar presencia en la mente de los clientes para cualquier necesidad.

Seguimiento las reuniones semanales con el equipo para la retroalimentación de los avances y retos a los que se deben de afrontar.

Mantener un funcionario dedicado a la gestión de las bases de datos para dar mantenimiento a la cartera Activa.

Se hace necesaria la compulsión y concientización de todo el equipo para realizar la gestión de morosidad ya que este año se requiere un esfuerzo adicional para lograr tener buenos resultados con la morosidad.

Seguimiento a la colocación por canales, a saber, referidos por empresas y Plataformas además de la respectiva integración de los productos y sin dejar de lado los productos de Popular Seguros y de la Operadora de Pensiones.

Administración de Recursos Financieros

El presupuesto es monitoreado a través de la herramienta denominada SIPRE y con los lineamientos institucionales establecidos para tal efecto; los recursos fueron administrados bajo un estricto control y sin despilfarros; esto en apego a la Política de Contención del Gasto.

Sugerencias

- Con la experiencia desarrollada en el puesto se recomienda mantener reuniones semanales con los colaboradores, exponer los resultados del Banco y de la Agencia, aspectos de mercado y situaciones que afectan el cumplimiento de las metas establecidas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Velar por el mejoramiento continuo de la comunicación entre todo el equipo para que toda la información llegue y permite a todos los funcionarios y se encause sobre línea que lleva el Banco.
- Revisar semanalmente la Gestión individual y Medidas predictivas.
- Interactuar oportunamente con el GEC, GOA y Analistas Crédito, a fin de rendir cuentas por las acciones desarrolladas e informar de las acciones que realizarán la siguiente semana, todo esto con el afán de llevar en conjunto el lineamiento de la Agencia.
- Atender de manera inmediata los reportes de los Técnicos de Cumplimiento y ante cualquier revisión interna, implementar planes de mejora continua.

Observaciones

No hay Observaciones.

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

Como jefe de agencia he cumplido con lo normado referente a la presentación de mi declaración jurada de forma puntual.

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para mi persona.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo para la Agencia de Aguas Zarcas de San Carlos.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.

Se atendieron en tiempo todas las recomendaciones de la Auditoría Interna, al día de hoy no hay atenciones pendientes.

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

Actualmente la Agencia no es fiscalizadora directa de contratos específicos, por lo que sobre esta materia no hay situaciones por enunciar.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.

Lic. Hairold Cordero Hidalgo, **Jefe**

Agencia Aguas Zarcas.

CC.

Mcs Cristian Molina González, DIRECCION REGIONAL NORTE A.I

Licda. Silvia Goyes Rojas, DIRECCION DE CAPITAL HUMANO

Lic. Oscar Mario Vargas Artavia, BP TOTAL SAN CARLOS