



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Luis Guillermo Hidalgo Castro
Dependencia:	Agencia Santa Bárbara
Periodo de Gestión:	Del 2 de enero al 18 de mayo 2024
Destinatarios:	Licda. Karla Brenes Gutiérrez Lic. Wilberth Montoya Fernández Lida. Silvia Goyez Rojas
Firma:	
Fecha:	18/06/2024

---

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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

En cumplimiento a lo estipulado en la directriz dictada por 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*), me permito presentar el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia Santa Bárbara, del periodo comprendido del 02 de enero al 18 de mayo del 2024.

### **Resultados de la gestión**

Por medio de este informe ejecutivo, se presentan los aspectos más relevantes de la gestión que realicé como jefatura durante el periodo que va de enero 2024 a mayo del mismo año; mismos que se ven reflejados en todas las gestiones realizadas por medio de la intranet institucional, así como las respuestas a solicitudes he informes de registros de la institución.

Ante el periodo indicado de gestión, para el presente informe se exponen aspectos muy puntuales los resultados logrados para el inicio del presente año.

Dicho informe es remitido a mi jefatura superior, el MBA. Wilberth Montoya Fernández, Gerente del Centro de Negocios BPT de Alajuela, a la Licda. Silvia Goyez Rojas, directora de Capital Humano del Banco Popular y a la Licda. Karla Brenes Gutiérrez, jefatura que asume el cargo de la Agencia de Santa Bárbara a partir del 20 de mayo del 2024.

### **Labor Sustantiva Institucional**

La Agencia de Santa Bárbara se ubica en la provincia de Heredia cantón de Santa Bárbara a 250 metros sur de la iglesia católica, está adscrita al Centro de Negocios del BP Total de Alajuela al igual que la Agencia City Mall y la Agencia Alajuela Este.

La oficina cuenta con una capacidad instalada de diez funcionarios en su totalidad para realizar negocio y los procesos operativos, atendiendo una afluencia moderada de clientes con un perfil de negocio intermedio, tiene la cercanía de la Municipalidad de Santa Bárbara, así como la escuela y colegio de la localidad, como instituciones públicas; además está rodeada de múltiples negocios que brindan bienes y servicios.

Entre las principales actividades económicas de la región se destaca la agricultura y el comercio de bienes y servicios básicos como restaurantes y supermercados con un leve incremento de la actividad industrial y turística.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

La zona es de característica rural con una población aproximada de 43.878 habitantes por lo que un gran reto para la agencia es lograr generar negocio por la limitación de clientes y actividad económica.

Producto de las gestiones administrativas realizadas, la oficina disfruta de un adecuado ambiente laboral alcanzando que se respire un clima de trabajo agradable bajo los cimientos de los valores del respeto, confianza y comunicación fluida entre los colaboradores que conforman la fuerza de trabajo.

La oficina se ha caracterizado por seguir los lineamientos establecidos por la institución, así como de respetar y acatar las instrucciones giradas por las jefaturas inmediatas con el afán de lograr las metas propuestas a alcanzar para la entidad; siempre manteniendo presente las normas de control interno que protejan el patrimonio de la institución, en común acuerdo con la misión y visión del Banco Popular.

La Agencia de Santa Bárbara alcanzó los siguientes resultados en el periodo comprendido entre 02 de enero al 18 de mayo del 2024.

Producto	Logro
Cartera financiera	34%
Cartera prendaria	100%
Cartera social	0%
Cuentas corrientes	0%
Ahorro voluntario	100%
Ahorro a Plazo	100%
Mora	100%
Visa	100%
BP salarios	76%
Seguros	83%
Planes voluntarios	27%
Planes obligatorios	59%

En relación con los 12 indicadores se resalta el cumplimiento al 100% de 5 de ellos, en específico el indicador de colocación de crédito de vehículo, logrando la meta anual, lo que permite perfilar los recursos y esfuerzos de la oficina para lograr alcanzar la meta principalmente de la cartera financiera, indicador de mayor peso y relevancia para la



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

institución, así como el de establecer estrategias para cumplir con el indicador de la cartera social en los próximos 7 meses restantes del año.

Así mismo, es indispensable indicar que la agencia mantiene equilibrio entre la captación de ahorro a plazo y el control de la morosidad de la cartera de crédito.

Importante detallar que se cumple con la estrategia de la captación de recursos a bajo costo, con el logro del indicador de ahorro a la vista, involucrando los productos de planes y cuentas naranjas.

Como punto importante a mencionar la oficina dobla esfuerzos con la intención de realizar al máximo la integración de productos por cliente, aprovechando la colocación para integrar las tarjetas Visa y MasterCard, los usuarios web y las cuentas de ahorro programadas.

Como apoyo a la unidad de cobro se desarrolla la gestión de llamadas y localización de clientes con operaciones atrasadas logrando rescatar una operación de crédito de vivienda de importante cuantía; así como una gestión de novación de deudor permitiendo disminuir el saldo de cartera social pendiente de colocar.

Entre los indicadores susceptibles a mejorar se encuentran la cartera financiera con prioridad de importancia, BP salarios, seguros, planes voluntarios y obligatorios.

### **Cambios en el entorno**

Es bien sabido que el Banco ha venido modificando los indicadores de las metas que cada año dispone, y para ir cumpliendo la agencia ha tratado de ir al corriente, adoptando las directrices y estrategias comunicadas que tienen que ver con productos y servicios ofrecidos por el banco de forma proactiva para atender las necesidades de los clientes incrementando la integración.

Posterior a la pandemia muchas empresas mantuvieron la opción de teletrabajo, y aunque la afluencia de clientes a aumentado el proceso se ha dado de forma muy lenta, acto que ha afectado seriamente la capacidad de hacer negocio por lo que se ha migrado al acercamiento por medio de canales electrónicos no siempre con resultados favorables o pronto.

Otro factor presente es la desventaja de no contar con el personal completo, dado por las múltiples incapacidades.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Sumado a lo anterior existe el hecho de la falta de zonas francas cercanas en el área, el posicionamiento complejo por parte de la banca privada, la resistencia a la apertura y a migrar a los servicios ofrecidos por el Conglomerado Banco Popular.

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

La agencia se ha caracterizado por ser una oficina que siempre ha respetado todas las medidas indicadas en la Guía de Riesgo Operativo y Control Interno, aprovechando siempre cada una de las visitas y recomendaciones realizadas por el encargado de control interno.

Durante la permanencia de la gestión se la oficina recibió dos visitas por parte del técnico de control interno para la evaluación preliminar de los módulos de colocación y captación, obteniendo en ambos resultados satisfactorios.

Todas las medidas de riesgo operativo, así como los planes de acción han sido presentadas a todos los funcionarios de la oficina y se han realizado las correcciones necesarias subsanando las pocas inconsistencias identificadas en las evaluaciones efectuadas.

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

En el tema de control interno, la gestión se enfocó en concientizar, instruir y motivar a todos los colaboradores sobre las funciones que se realizan diariamente versus las normas presentes a cumplir de Riesgo Operativo; situación que se refleja en los buenos resultados obtenidos años anteriores, los cuales han sido en términos generales inferior a lo establecido por la Institución, alcanzando el objetivo de disminución de riesgo.

Para inicio del periodo 2024, la oficina recibe las primeras dos visitas de soporte, posterior a recibir la evaluación se comunican y analizan las debilidades expuestas por el técnico de control interno, a su vez que se aplican los planes de acción pertinentes que ayuden a minimizar los errores cometidos.

Se han implementado los informes de seguimiento y matrices de mejora, las cuales se encuentran atendidos en un 100%.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Principales Logros**

Entre los principales logros obtenidos durante mi permanencia en el cumplimiento de funciones se mencionan las siguientes:

- Se logra mantener un ambiente laboral armonioso, de confianza, respetuoso e idóneo para poder trabajar.
- Ante un inicio lento en la colocación de crédito se logra revertir el negativo en la cartera fiduciaria entregando la oficina en números positivos.
- Se logra alcanzar y sobre pasar la meta anual en colocación de crédito prendario.
- Se atendieron los diferentes informes y planes de acción para mejorar el desempeño de la agencia.
- En materia de cobro se logró rescatar una operación de vivienda de alta cuantía del proceso de cobro judicial.

### **Proyectos más relevantes**

Tomando en cuenta que se desconocía el periodo de tiempo establecido para ocupar el cargo, se inicia por la distribución de las metas, así como la administración de las distintas herramientas para con los colaboradores de forma tal que se permitiera realizar un trabajo fluido.

Se adopta la medida de establecer y apoyar una estructura de trabajo que sea de aceptación para el equipo laboral de la oficina que permita alcanzar las metas establecidas.

Se propiciar una competencia sana, brindando las oportunidades de conocimiento a los colaboradores que expresen interés en puestos claves en la oficina.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Administración de Recursos Financieros**

Durante mi administración todos los recursos asignados en esta agencia han sido utilizados según las normas institucionales, única y exclusivamente para el desempeño de las funciones y en pro de las metas a alcanzar.

El presupuesto de proveeduría se invierte en materiales de oficina y suministros de higiene de uso diario necesarios para la operativa normal de negocio.

La agencia no cuenta con jornada ampliada por lo que no se destina presupuesto para el pago de sábados.

En relación con los activos de la agencia, se lleva un control de los activos ingresados y retirados de la oficina realizando la asignación formal a nivel del sistema SIAP.

### **Sugerencia**

Con el fin de mantener la buena marcha de la agencia, se recomienda:

- Mantener las acciones de apoyo y capacitación en el personal, para fortalecer el desempeño del equipo de trabajo.
- Mantener la distribución de las cargas de trabajo, para equilibrar el conocimiento y desempeño y mantener resultados satisfactorios.
- Empoderar el equipo de mejoras, para seguir disfrutando de un ambiente laboral apto para el buen desempeño de las funciones cotidianas, de manera que exista mayor participación de todos los integrantes de la oficina en las actividades sociales realizadas en la agencia.
- Seguir fortaleciendo los mecanismos de control, de cara a los procedimientos y procesos de servicio al cliente.

### **Observaciones**

No hay observaciones.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

Se indica que no se han recibido gestión alguna sobre disposiciones durante mi gestión que hubiera girado la Contraloría General de la República, por lo que, en este apartado no se encuentran pendientes.

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

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión hubiera girado algún órgano de control externo, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en este apartado no se encuentran pendientes.

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

Ante el informe AIRI-47-2023 emitido por la Auditoría Interna en cumplimiento a lo solicitado se atienden las recomendaciones N°8 y N°13 del mismo, por ende, se aplicaron los oficios correspondientes dejando evidencia de las gestiones realizadas.

Se cumple a entera satisfacción con lo solicitado en tiempo y forma, completando el flujo en el sistema SIAR.

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

Al día de hoy, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia de Santa Bárbara referente a este punto.

### **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.