



# INFORME FINAL DE GESTIÓN

|                     |                                       |
|---------------------|---------------------------------------|
| Nombre:             | Karla Brenes Gutiérrez                |
| Dependencia:        | Agencia los Ángeles                   |
| Periodo de Gestión: | 17 de marzo 2016 al 31 diciembre 2024 |

|                |                                                                                     |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Destinatarios: | MBA. Ana Lorena Marín Vargas<br>Licda. Silvia Goyez Rojas<br>Lic. Fred Jiménez Jaén |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Firma:

|        |            |
|--------|------------|
| Fecha: | 05/07/2024 |
|--------|------------|

## 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 .....                                                                | 3 |
| Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....                                       | 4 |
| Acciones sobre el Control Interno.....                                                     | 4 |
| Principales Logros.....                                                                    | 4 |
| Proyectos más relevantes .....                                                             | 5 |
| Administración de Recursos Financieros.....                                                | 5 |
| Sugerencias.....                                                                           | 5 |
| Observaciones .....                                                                        | 6 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República ..... | 6 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....               | 6 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....                    | 6 |
| Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo..... | 6 |
| Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....                   | 6 |



## 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 los Ángeles, del periodo comprendido del 17 de marzo del 2016 al 31 de diciembre del 2024.

### **Resultados de la gestión**

Por medio de este informe, se presentan los aspectos más relevantes de la gestión que realicé como jefatura durante el periodo que va de marzo 2016 a diciembre 2023. Importante indicar que estuve incapacitada del 13 de noviembre del 2023 al 17 de mayo del 2024.

Ante el periodo indicado de gestión, para el presente informe se exponen aspectos muy puntuales de los resultados logrados a diciembre 2023.

Este informe es remitido a mi jefatura superior, la MBA. Ana Lorena Marín Vargas, Gerente del BPT de Heredia, a la Licda. Silvia Goyez Rojas, directora de Capital Humano del Banco Popular y al Lic. Fred Marlon Jiménez Jaén, jefatura que asume el cargo de la Agencia de los Ángeles a partir del 10 de noviembre del 2023.

### **Labor Sustantiva Institucional**

La Agencia de los Ángeles se ubica en la provincia de Heredia, cantón Central, al costado noreste del Parque de los Ángeles, está adscrita al Centro de Negocios del BP Total de Heredia.

La oficina cuenta con diez funcionarios en su totalidad para realizar negocio y los procesos operativos, atiende a una alta afluencia de clientes, colocándola entre las tres primeras agencias con mayor atención de público a nivel nacional.

Entre las principales actividades económicas de la región se destaca el comercio de bienes y servicios básicos como restaurantes, supermercados, tiendas, mercados, entre otros.

Para el cumplimiento de las metas propuesta (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).

Durante el tiempo transcurrido en la Agencia, mi gestión consistió en atender todos los requerimientos diarios propios de la operativa del negocio, brindando a los colaboradores, los insumos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como el envío y explicación de información referente a las directrices, normativa y circulares que regulan sus funciones, lo cual se evidencia en minutas de reunión, actas de cambios en procedimientos y correos electrónicos enviados, con el fin de asegurar la calidad de los procesos implementados.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

En estos años, del 2016 al 2023, han pasado muchos funcionarios por la agencia, ya que los primeros años tenía un horario diferenciado. Fue hasta finales de setiembre del 2023, cuando se logro estabilizar la rotación de personal y casi todas las plazas son en propiedad; y, el horario actualmente es diurno.

En la Agencia se aplica del modelo de “Experiencia al Cliente”, en el cual, se controla el cumplimiento de los tiempos de alimentación, los tiempos de espera de nuestros clientes, la aplicación de las normas de servicio y atención al cliente, el uso permanente del proceso “Ruta al Éxito” que busca garantizar un servicio de excelencia, así como la debida integración a los diversos servicios y productos del Banco. Por último, se implementó el modelo de encuestas de percepción del servicio, mediante una tablet ubicada al salir de la Agencia.

Con respecto a las inconformidades de los clientes ante la Contraloría de servicios, se procedió a cumplir con el plazo para realizar la respuesta a cada cliente y todas fueron atendidas correctamente.

Se trato de realizar ventas mediante varias estrategias, entre ellas, la estrategia de salón, la cual, se realiza dentro de la agencia por parte de los plataformistas. La estrategia de calle, en donde se buscaba atraer nuevos clientes de diferentes empresas y zonas francas. Además, se siguió la línea de las bases de datos, las cuales ayudaron a aumentar los productos y servicios que ofrece el Banco. Estas estrategias abarcaron todo lo relacionado con captación créditos.

Las metas se han tratado de cumplir a cabalidad, realizando el mejor esfuerzo. Para este 2023 se cumplieron todas excepto crédito financiero, mora y tarjetas de crédito.

### **Cambios en el entorno**

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, lo que ha hecho que sea más difícil localizar a los clientes, y así poder realizar negocios o visitas a las mismas.

Un inconveniente que se esta dando a nivel Banco, son la falta de personal en las agencias, para que se logre brindar un servicio adecuado a los clientes. Esto se da mucho por la rotación de personal que luego no es cubierto y por las incapacidades de los funcionarios.

La competencia de la banca privada a afectado un poco la sostenibilidad de los clientes, ya que estos cuentan con mayor equipo tecnológico, lo que hace que sea atraído el sector joven de la población.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el período de mi gestión como jefatura, se cumplió con la implementación de las recomendaciones y planes de acción propuestos en cada uno de los informes de la Unidad de Control Interno, así como por la Auditoría Interna, dependencias a las cuales se procedió a informar sobre lo actuado. Según lo anterior, a la fecha no se encuentra pendiente de respuesta, ningún informe originado por las unidades fiscalizadoras.

Siempre del 2026 al 2023, se cumplió con las notas establecidas para cumplir con la autoevaluación de riesgo operativo.

### Acciones sobre el Control Interno

En cuanto al control interno, se cumplió con lo establecido, mediante minutas de reunión con el personal y con el cumplimiento de los planes de acción establecidos.

Se analizó la guía de control interno y se les dieron responsabilidades a los funcionarios, esto para que la conocieran en su totalidad. A la vez, se realizaban revisiones mensuales de mi parte para verificar el cumplimiento de la misma.

Mediante minutas de reunión con el personal, se refrescaron y actualizaron cada una de las medidas que conforman el Cuestionario de Riesgo Operativo y Control Interno, así como el frecuente comunicado en tiempo y forma de las actualizaciones de los procedimientos. Todos los planes de acción propuestos por hallazgo fueron implementados brindando las evidencias respectivas a las áreas evaluadoras.

### Principales Logros

Entre los principales logros alcanzados durante mi gestión en la agencia de los Ángeles están:

- Se logra mantener un ambiente laboral aceptable, de confianza, respetuoso e idóneo para poder trabajar. Esto a pesar de la rotación de personal desde la apertura de la Agencia.
- Se trató de cumplir con las metas establecidas en todos los años. Crédito en ocasiones no fue posible por el bajo monto promedio de los saldos de los créditos y por ser un mercado no preferencial.
- A pesar de ser una agencia de alto tránsito de clientes, la atención de servicio al cliente siempre estuvo en los rasgos satisfactorios.
- El control interno y riesgo operativo siempre estuvo dentro de los lineamientos establecidos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Proyectos más relevantes

Se capacitó a todos los funcionarios en todos los productos y servicios que ofrece el Banco, incluso crédito: lo que hace que se cuente con un equipo sólido en el que prevalece el trabajo en equipo y, en el que a todos los funcionarios se les pudo dar oportunidades por su conocimiento.

Se inculcó en los funcionarios la estrategia de Experiencia la Cliente, reduciendo los tiempos de atención de clientes y dando un mayor servicio.

### Administración de Recursos Financieros

Todos los recursos asignados a la agencia los Ángeles, fueron utilizados según las normas institucionales establecidas, para el desempeño de las funciones y poder lograr alcanzar las metas.

El presupuesto por ejemplo de la requisición, es utilizado para los materiales y sumistros de oficina necesarios, sin realizar despilfarro del mismo. De igual manera se lleva un control de los activos con que cuenta la oficina en el sistema SIAP, del cual, cada año se realiza el inventario respectivo y la conciliación correspondiente.

### Sugerencias

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

- Mantener un clima organizacional efectivo, en el cual, los funcionarios sientan el apoyo de la jefatura y que se de el trabajo en equipo.
- Mantener la distribución de las cargas de trabajo, para equilibrar el conocimiento y desempeño y mantener resultados satisfactorios.
- Realizar capacitaciones continuas de los diferentes productos y servicios que ofrece el Banco.
- Seguir fortaleciendo los mecanismos de control, de cara a los procedimientos y procesos de servicio al cliente.
- Continuar con la revisión de control interno y de riesgo operativo, esto para lograr con lo establecido por el Banco.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Observaciones**

No se realizan observaciones adicionales a lo indicado en el presente informe.

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

A la fecha no existen recomendaciones y disposiciones pendientes de atender y cumplir.

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

A la fecha no existen recomendaciones y disposiciones pendientes de atender y cumplir.

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

A la fecha no existen recomendaciones y disposiciones pendientes de atender y cumplir.

### **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 los Ángeles 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.