INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Jorge Luis Picado Hernández
Dependencia:	Agencia El Guarco
Periodo de Gestión:	Del 01 de diciembre 2023 al 01 de agosto 2024
Destinatarios:	Ana Lorena Marin Vargas, Gerente BPT Cartago, Lic. Manuel Badilla Marin, jefe Agencia El Guarco a partir del 05 de agosto 2024, MBA Jorge Saúl Abarca Cruz, Jefe División Sur Caribe y MBA Silvia Goyes Rojas, Directora de Capital Humano.
Firma:	JORGE LUIS PICADO HERNANDEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por JORGE LUIS PICADO HERNANDEZ (FIRMA) Fecha: 2024.07.23 20:18:43 -06'00'
Fecha:	23/07/2024

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.

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 7
Observaciones 8
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

Presentación

Este informe se realiza con el objetivo de cumplir según 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), así como dar cumplimiento al procedimiento interno: "Informes Finales de Gestión" y lo referente a este tema expuesto en la Ley de Información No Divulgada Nº 7975.

Ante esto, el suscrito Jorge Luis Picado Hernández, mayor, soltero, cédula tres cero cuatrocientos treinta y dos cero trescientos cuarenta y siete, Licenciado en Administración de empresas con énfasis en Banca y Finanzas, En mi condición de Jefe de la Agencia de El Guarco y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, presento para su consideración el Informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada en el periodo comprendido del 01 de diciembre del 2023 al 01 de agosto del 2024 puesto que dejo por Rotación de Jefaturas, en este caso me corresponderá a partir del 05 de agosto 2024 asumir la jefatura de la Agencia Paraíso según oficio DIRBP-0504-2024.

En el presente informe se detallan los principales resultados obtenidos en cuanto a cumplimiento de los objetivos planteados para la Agencia.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Según el roll de jefe de Agencia, las labores a llevar a cabo de forma diaria comprenden aspectos de índole operativo/administrativo, en pro de alcanzar los objetivos institucionales planteados a inicios de año, además de los controles respectivos del negocio en temas de control interno, la ley 7786 y sus actividades conexas.

Principales Funciones:

1) Participación en reuniones tanto de formal presencial como virtual, estas pueden ser programadas por la Gerencia General, la Banca de Personas, jefe de División Regional y otras áreas del conglomerado.
2) Seguimiento de metas de captación, colocación y sociedades anónimas.
3) Atención de clientes empresariales, clientes que visitan la oficina comercial dentro y fuera de la Agencia.
4) Participación en comités de aprobaciones de créditos operativos.
5) Presentación de créditos personales e hipotecarios ante la junta de crédito local
6) Revisión y seguimiento de las medidas de la guía control interno y riesgo operativo
7) Custodia de expedientes de los distintos créditos, sean estos personales, hipotecarios, prendarios y tarjetas de crédito.
8) Implementación de acciones para contribuir con la mejora del ambiente laboral.
9) Reuniones con el personal, para retroalimentar información de alta relevancia.
10) Cuando es necesario, realizar giro de crédito personal, principalmente por ausencia o falta de personal capacitado para realizarlo.
11) Ser vigilante sobre la atención de los clientes en la plataforma de

servicios, que se cumplan los tiempos de espera estipulado, velar por el cumplimiento del protocolo de atención, entre otros aspectos del modelo de atención del cliente.

12) Seguimiento en el cumplimiento de lo normado en la ley 7786 y actividades conexas.
13) Atención de inconformidades por parte de la contraloría de servicios
14) Realización de arqueo de la bóveda titular y suplente de la oficina comercial.
15) Coordinar con diversas áreas de soporte, administrativa y del negocio según corresponda para satisfacer necesidades de oficina como un todo (capacitación, guía, apoyo, orientación, infraestructura, etc.) y asegurar un adecuado desempeño de funciones.
16) Ser el representante de la Agencia a nivel del cantón.
17) Orientación y acompañamiento hacia el Gerente de Experiencia al cliente en sus labores diarias, ya que es nueva en el puesto.

Cambios en el entorno

Asumí la jefatura de la Agencia El Guarco el día 01 de diciembre 2023 como un ascenso sustitución por un periodo de 3 meses, posterior a ese nombramiento presenté dos nombramientos más por 2 meses cada uno, todos estos de forma consecutiva. Ahora presento otro nombramiento desde julio 2024 hasta setiembre 2024.

Los 3 principales puestos de la Agencia como lo son: jefe de Agencia, Gerente de Experiencia al cliente y Gestor Operativo de Agencia, somos totalmente nuevos en los puestos de trabajo, lo cual trae consigo capacitaciones, orientaciones y

demás para poder ir desempeñando el cargo de forma adecuada. Es un proceso complicado en sus inicios, hasta que se estabiliza y se definen bien los roles. En mi posición de jefe de Agencia, al haber desempeñado también los dos cargos antes mencionados, me facilito el acompañamiento hacia los dos compañeros.

La Agencia tuvo la incorporación de una nueva funcionaria en plataforma, que requirió de capacitación para la ejecución de sus labores.

A inicios del mes de junio, tuvimos una funcionaria de plataforma de servicios, la cual ganó un concurso en otra Agencia del Banco Popular, lo cual significó trabajar hasta la fecha con un funcionario menos, lo cual repercute en la atención optima de clientes y la colocación de crédito, principalmente el crédito de consumo.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante este 2024 aún no se ha realizado la evaluación final de control interno y riesgo operativo, pero si hemos recibido evaluaciones preliminares durante el primer semestre, obteniendo excelentes resultados en aspectos de control administrativos, ley 7786, colocación de recursos y servicios trámites de captación.

Acciones sobre el Control Interno

Se ha llevado un seguimiento de las medidas que establece la guía de revisión control interno por parte del Gerente de Experiencia al cliente y el jefe de Agencia, cada rubro se controla y revisa, según las labores ejecutadas durante la jornada laboral, todo en pro de realizar las actividades de forma óptima, transparente, eficiente y apegados a los lineamientos establecidos que le competen a una Agencia Bancaria en su funcionamiento normal.

El correcto manejo de los recursos financieros de la entidad, que a la vez son públicos, ha sido uno de los principales aspectos a prioriza en temas de control y riesgo operativo.

Principales Logros

- Se logró firmar un convenio inmobiliario con un desarrollador de la zona de El Guarco, con el objetivo de ofrecer excelentes condiciones de financiamiento para la población de clase media que laboran principalmente en Cartago y San José, específicamente del sector privado. Lo cual generó la colocación de varios créditos de este tipo, garantizando las condiciones ofrecidas a los clientes, generando impulso social al cantón.
- La Agencia hace varios años no había incursionado en el tema del financiamiento del crédito prendario, este año ha colocado varios casos de crédito bajo esta modalidad, gracias a la participación en la expo-autos.
- Ser una oficina con alta colocación en crédito de consumo en Cartago y

oficinas adscritas al BP Total Cartago.

Proyectos más relevantes

Un Proyecto u objetivo al inicio del año, era el cumplimiento de la meta en la cartera de consumo y vivienda, a la fecha no se ha alcanzado los porcentajes esperados, se ha realizado un gran trabajo por parte de todo el equipo, pero hay factores que no han permitido cumplir el proyecto personal.

Se han realizado ajustes, modificaciones y gestiones al respecto, que han significado de alta trascendencia para los intereses de la Agencia y a su vez los institucionales, los mismos están dando frutos a la fecha, en el mediano plazo se harán más tangibles y significativos.

Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros que han sido asignados a la Agencia El Guarco, durante mi gestión han sido administrados conforme la normativa, considerando los principios de contención de gasto y mesura, pretendiendo dar el mejor uso a los recursos públicos dispuestos para la gestión y giro normal del negocio.

Sugerencias

Se solicita suplir el recurso que hace falta en la Agencia El Guarco para poder atender de forma integral todos los indicadores y metas que hay que cumplir.

Observaciones

No hay

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

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Para el periodo 2024 se ha cumplido con todo lo relacionado con este tema.

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

No se tiene expedientes de fiscalización a cargo.

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.