INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Luis Kenneth Araya Rodriguez
Dependencia:	Agencia de Palmares
Periodo de Gestión:	01 enero 2025 al 21 marzo 2025
Destinatarios:	Sergio Rojas Rodríguez Jose Gabriel Mora Chavarria Dirección Corporativa de Capital Humano
Firma:	LUIS KENNETH ARAYA RODRIGUEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por LUIS KENNETH ARAYA RODRIGUEZ (FIRMA) Nombre de reconocimiento (DN): serialNumber=CPF-02-0504-0494, sn=ARAYA RODRIGUEZ, givenName=LUIS KENNETH, c=CR, o=PERSONA FISICA, ou=CIUDADANO, cn=LUIS KENNETH ARAYA RODRIGUEZ (FIRMA) Fecha: 2025.04.30 15:57:29 -06'00' Versión de Adobe Acrobat Reader: 2025.001.20435
Fecha:	30/04/2025

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 2
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo 3
Acciones sobre el Control Interno 3
Principales Logros 3
Proyectos más relevantes 3
Administración de Recursos Financieros 3
Sugerencias 4
Observaciones 4
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República 4
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo 4
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna 5
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. 5
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público 5

Presentación

A continuación, se presentará el Informe de Gestión comprendido del 01 de enero 2025 al 21 de marzo 2025, en cumplimiento de la norma escrita 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)
En dicho documento se realiza un informe general de la situación de la oficina, algunos cambios a nivel del entorno financiero y económico del país como también de las gestiones referentes al ambiente de control y riesgo operativo, los principales logros alcanzados y los grandes retos que se vienen con la nueva implementación del MGC.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia de Palmares ha venido realizando una excelente labor, cumpliendo consecutivamente las metas desde hace ya más de diez años, hemos estado atendiendo tanto el segmento de personas cómo de micro pequeñas y medianas empresa, adicionalmente dentro de la cartera de clientes se encuentran también clientes corporativos. Básicamente nos hemos dedicado a la intermediación financiera y recientemente se están realizando esfuerzos para aumentar paulatinamente los ingresos por servicios buscando alguna independencia de la intermediación financiera.

Cambios en el entorno

En 2024, el entorno financiero y económico de Costa Rica ha experimentado diversos cambios. La deuda pública ha disminuido, la inflación se ha mantenido baja, y la economía ha mostrado un crecimiento, aunque con algunos retos. La deuda pública bajó a un nivel histórico por debajo del 60% del PIB. La inflación general interanual fue del 0,8%, y la inflación subyacente se mantuvo en valores positivos, pero inferiores al 1,0%. El PIB se estima que creció un 4,3%. En el mercado bancario costarricense se espera un crecimiento moderado en 2025, impulsado por la dinámica macroeconómica positiva del país. Se anticipa un crecimiento del PIB del 4.1%, superando el promedio histórico previo a la pandemia. La tasa de política monetaria se mantiene en 4.00% anual, y el tipo de cambio podría experimentar un ligero aumento.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

A la fecha hemos tenido dos revisiones por parte del encargado de riesgo operativo cuyos informes se recibieron el 21-02-2025 mediante el oficio UCI-151-2025 y 04-04-2025 mediate el oficio UCI-258-2025, en estas dos evaluaciones se revisaron un total de 72 medidas de las cuales 4 quedaron incumplidas. Dichos oficios se le comunicaron para su seguimiento y detalle.

Acciones sobre el Control Interno

Históricamente se han comunicado las medidas y cambios en la guía de control y riesgo operativo distribuyéndola en todos los compañeros, además se hacen reuniones habituales para conversar sobre los cambios que se han dado.
Con el objetivo de mantener un adecuado control de las medidas de RO y CI se hacen revisiones periódicas evaluando la guía dicho trabajo lo ha venido realizando la GOA y la GEC dando como resultado las calificaciones adecuadas manteniéndose en las metas establecidas por la institución. Se recomienda continuar con tales labores.

Principales Logros

Dentro de los logros más recientes fue quedar en el primer lugar a nivel nacional en Mi Gestión 360, además de alcanzar todas las metas en los últimos años ubicándonos dentro de las diez oficinas con mejores calificaciones a nivel nacional.

Proyectos más relevantes

Este es un año de cambio para nuestra institución se espera que para el mes de agosto se implemente el Modelo de Gestión Comercial, para lo cual es importante mantener al equipo motivado y estar anuentes a los cambios que el mercado nos exige.
Recientemente se instauro la figura del Promotor Digital cuyo objetivo es alcanzar que al menos el 20% de las transacciones que los clientes realicen sean trasladadas a los canales alternos con el objetivo de poder concentrar a los compañeros de la oficina a la gestión de ventas mediate la Sistemática Comercial que el banco viene implementando.

Administración de Recursos Financieros

Se recomienda instar y controlar la gestión de ventas con el objetivo de poder aumentar los ingresos financieros, además es importante el seguimiento que se le de al cobro de las

comisiones por los trámites realizados en la plataforma. Dentro del adecuado control de la cartera del banco toma relevancia el control de la mora temprana y los indicadores mora mayor a 90 días por cuanto el tema de las estimaciones pude afectar en gran medida el desempeño de la oficina y el banco cómo un todo. En el tema de las captaciones de AP se recomienda ser cauto con las tasas ofrecidas.
Otro tema importante por considerar es que ante la baja afluencia de público de la oficina se le de seguimiento a la iniciativa de modificar el horario y no laborar los sábados.

Sugerencias

Cómo sugerencia para su buena gestión y correcto manejo de la oficina es estar siempre presto a escuchar a los colaboradores, dar seguimiento fiel a los indicadores tanto de la oficina cómo los individuales, hacer arqueos sorpresa regularmente, incentivar el conocimiento de la norma y reglamentos en todos los colaboradores así cómo realizar y promover capacitación constante y por último tratar de capacitar al menos dos persona en los puestos claves de la oficina, dar seguimiento a que cada uno de los colaboradores para que realicen las gestiones necesarias para cerrar las brechas que tengan según el perfil que desempeñan.

Observaciones

Dar seguimiento a las investigaciones planteadas tendiente al incumplimiento de la norma escrita por parte de dos colaboradores de la agencia.

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

En este tema particular no queda nada pendiente.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones para seguimiento.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No existe disposiciones para seguimiento.

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

En la oficina no se manejan Contratos.

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.