



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Yesenia Jiménez Jiménez
Dependencia: Agencia Real Cariari
Periodo de Gestión: 02 de enero 2024 al 05 de mayo de 2025

Destinatarios: MBA. Shirley Barboza Mena
Licda. Silvia Goyez Rojas

Firma:

Fecha: 05/05/2025

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

ÍNDICE

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.....	6
Observaciones	7
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
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	7



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 Real Cariari, del periodo comprendido del 02 de enero de 2024 al 05 de mayo de 2025.

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 enero 2024 a mayo 2025.

El presente informe expone aspectos puntuales de los resultados logrados a diciembre 2024, se aclara que por la fusión de la oficina los datos algunos datos del 2025 hacen referencia a los primeros meses de 2025.

Este informe es remitido a mi jefatura superior, la MBA. Shirley Barboza Mena Gerente del BPT Heredia y a la Licda. Silvia Goyez Rojas, directora de Capital Humano del Banco Popular, por la fusión de la agencia no se remite copia al sucesor.

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia Real Cariari se ubica en la provincia de Heredia, cantón Central, en el Centro Corporativo C3 (antiguo Mall Real Cariari), está adscrita al Centro de Negocios del BP Total de Heredia.

La oficina cuenta para el 2025 con nueve funcionarios en su totalidad para realizar negocio y los procesos operativos, la oficina se caracterizó después de la pandemia con una baja afluencia de afluencia de clientes, el cambio que pasar de Mall a Centro de Negocios Corporativos afectó considerablemente la dinámica de la oficina.

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.

Durante el último año de mi gestión, se logró estabilizar el equipo de trabajo, bajando el índice de concusos y traslados de la oficina, se presentaron dos renuncias durante mi gestión, una de ellas se logró recuperar la plaza, la segunda renuncia fue en diciembre 2024 y no fue posible recuperarla, el año 2025 el equipo inicia la gestión con un total de nueve funcionarios.

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 2024 las metas mas afectadas fueron: saldo cartera de consumo a un 75%, ahorro a plazo a un 48% y gestión de cobro al 77%.

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

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.

Acciones sobre el Control Interno

En cuanto al control interno, se cumplió con lo establecido, mediante minutos 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 minutos 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 Real Cariari 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 trabajó en el cumplimiento de las metas establecidas durante el período de enero 2024 a mayo 2025.5 años.
- El servicio al cliente siempre se caracterizó como eje central de la dinámica de la oficina.
- 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 pude dar oportunidades por su conocimiento.

Administración de Recursos Financieros

Todos los recursos asignados a la agencia Real Cariari, 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, fue 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

Es importante recordar que este informe hace referencia a una oficina que deja de funcionar en el Banco Popular, las sugerencias dadas van dirigidas a oficinas que hoy continúan sus labores, el objetivo es motivar e impulsar para que todas logren las metas y objetivos a largo plazo, evitando en un corto o mediano plazo una fusión como la presentada en Agencia Real Cariari:

1. Reforzar la banca digital y móvil

Optimizar plataformas digitales: Mejorar la usabilidad de apps y portales web.

Ofrecer asistencia remota: Implementar chat en vivo, atención por videollamada o bots inteligentes.

2. Rediseñar oficinas existentes

Transformarlas en centros de experiencia: Convertirlas en espacios consultivos, no solo transaccionales.

Reducir el tamaño y aumentar eficiencia: Oficinas más pequeñas, móviles o compartidas

3. Fortalecer la relación con el cliente

Campañas de comunicación personalizadas: Informar sobre nuevas formas de atención, beneficios y seguridad digital.

Capacitación digital: Ofrecer talleres gratuitos para enseñar a clientes cómo usar los canales digitales.

4. Invertir en servicios móviles y comunitarios

Unidades móviles bancarias: Para zonas rurales o con escasa conectividad.

Alianzas con comercios locales: Para realizar transacciones básicas.

5. Analítica y segmentación

Uso de datos para personalizar servicios: Identificar las necesidades según perfil del cliente.

Monitoreo de satisfacción: Escuchar continuamente a los usuarios para ajustar servicios.



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 suscripto 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.