



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	DIANA ORTIZ RUIZ
Dependencia:	AGENCIA CIUDAD COLON
Periodo de Gestión:	01-01-2024 AL 29-09-2025
Destinatarios:	MBA. Silvia Goyez Rojas , Jefe Dirección Capital Humano MBA Roger Benavides Villalobos , Jefe División Regional Central MBA Damaris Amador Alfaro , Gerente BP Total Puriscal
Firma:	
Fecha:	28/08/2023

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
• PERIODO 2024.	2
• PERIODO 2025	4
Cambios en el entorno.....	5
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	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	9

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 Ciudad Colon, del periodo comprendido del 01 de enero de 2024 al 29 de agosto del 2025.

Resultados de la gestión

El presente informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realice como jefatura de la Agencia Ciudad Colón, tiene como propósito realizar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el periodo citado.

Este documento se remite a mi jefatura superior, MBA Roger Benavides Villalobos, jefe de la Dirección Regional Central, MBA. Silvia Goyez Rojas, Dirección Capital Humano, MBA Damaris Amador Alfaro, Gerente BP Total Puriscal y Licda Jeimy Elizondo Solana, quien asume el cargo de Jefatura de la Agencia Ciudad Colon a partir del 01 de setiembre de 2025 a los siguientes aspectos:

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia Ciudad Colon, es dependencia adscrita al BP Total Puriscal, localizada en San José, Cantón Mora, Distrito Colon, frente al Centro Comercial Plaza Colón cuenta con 6 plazas, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:45am a 5:00pm en la actualidad y no se labora los sábados.

- **PERIODO 2024.**

Los resultados de dicho periodo abarcan del 01 de enero 2024 al 31 de diciembre 2024, siendo responsabilidad de mi gestión todas las estrategias planteadas, durante este periodo la oficina contó con un total de 8 funcionarios durante la mayoría del periodo, desglosados de la siguiente manera: 4 plataformas categoría 14, un ejecutivo de negocios categoría 17, una GOA categoría 17, un GEC categoría 20 y la Jefatura de la agencia.

Adjunto los resultados logrados para cada meta, según el informe Gestión anual 2024

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Meta Asignación Porcentaje de cumplimiento

Meta	Logro
SALDO CARTERA CONSUMO	43%
SALDO CARTERA VEHICULOS	174%
SALDO CARTERA VIVIENDA	189%
SALDO CARTERA DE PLAZO	329%
POSICION VISTA	107%
SOCIEDADES ANONIMAS	129%
CANTIDAD TARJETAS DE CREDITO	113%
MORA > 90	71%
CARTERA AL DIA	100%
INDICADOR DE EFICIENCIA	100%
GESTION PREVECION RIESGO 7786	83%
INTEGRACIONES	91%
EXPERIENCIA CLIENTE	91%
CLIENTE INCOGNITO	87%
ENCUESTA AMBIENTE	82%

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En 2024 se logró un indicador del 2,63% para Riesgo Operativo, resultado que ubicó la Agencia en calificación Excelente dentro de los estándares institucionales.

El cuanto, al cuadro anterior, se refleja el rendimiento de diferentes metas relacionadas con la gestión financiera y la satisfacción del cliente. La mayoría de los indicadores muestran un logro cercano o superior al 100%, destacando especialmente la cartera de plazos, la cartera de vivienda y la cartera de vehículos, lo que demuestra, un fuerte desempeño por parte de la Agencia al igual que otros indicadores como la cantidad de tarjetas de crédito y la posición vista.

En cuanto a la gestión de morosidad con más del 90 día en atraso se situó en un 71%, reflejando un control relativamente estable en ese aspecto.

Con relación con la eficiencia y la gestión de prevención de riesgos, se mantuvo un alto porcentaje

INFORME FINAL DE GESTIÓN

de cumplimiento, lo que evidencia una gestión efectiva, al igual que aspectos relacionados con la Experiencia del Cliente y la Integración de Productos.

En resumen, el desempeño global es positivo, con énfasis en la expansión de cartera y la satisfacción del cliente, lo cual, fue congruente con las estrategias del Banco.

- PERIODO 2025**

Para este periodo mi gestión se ejecutó del 01 de enero 2025 al 29 de agosto 2025, según el avance mensual de la estacionalidad al corte de julio, el avance de las metas asignadas a la Agencia presentó los siguientes resultados:

Meta Asignación Porcentaje de cumplimiento

Meta	Logro
SALDO CARTERA CONSUMO	0%
SALDO CARTERA VEHICULOS	100%
SALDO CARTERA VIVIENDA	100%
SALDO CARTERA DE PLAZO	100%
CANTIDAD TARJETAS DE CREDITO	100%
MORA > 90	54%
CARTERA AL DIA	86.02%

Todos los datos mostrados en cuadro anterior presentan corte al mes de julio, y detallan el avance parcial de los diferentes indicadores relacionados con cada indicador meta.

El porcentaje que reflejó la cartera de consumo ha derivado en un gran esfuerzo de la Agencia, por hacer crecer el indicador, sin embargo, aún no se ha logrado alcanzar números positivos para este rubro y la mayoría de las acciones desarrolladas fueron con el fin de revertir esos resultados, siendo que el origen de la situación tuvo afectación en términos netos por las amortizaciones y el efecto de la mora, mientras que las carteras de vehículos, vivienda y plazo están completamente saldadas (100%). En cuanto a las tarjetas de crédito, también están totalmente saldadas (100%).

El porcentaje de mora superior a 90 días es del 54%, lo que indica que más de la mitad de los créditos en mora tienen un atraso mayor a tres meses, de ahí que el esfuerzo también se ha

INFORME FINAL DE GESTIÓN

direccionado en esta línea. Por otro lado, el 86.02% de la cartera está al día, lo que refleja una buena gestión en la recuperación de créditos y una mayoría de clientes cumpliendo con sus pagos.

Cambios en el entorno

Durante el periodo de mi gestión uno de los principales retos que debí resolver fue la disminución de personal, producto de la renuncia de dos compañeras de plataforma, lo cual, afectó directamente la carga de trabajo y por ende, se volvió más retador el cumplimiento de las metas, teniendo que replantear constantemente las funciones que cada compañero desempeñó en su labor diaria.

Para septiembre 2024 se dio el traslado de la cartera de Coopeservidores al Banco Popular, lo que representó un reto adicional, dado el aumento de la afluencia de público y la logística que se debía de asumir para su atención, por lo que se trabajo en equipo para plantear las estrategias a nivel de la agencia y poder cumplir con las metas mientras se cumple con la atención de estos nuevos clientes y su adaptación al Banco Popular, al igual que para el segundo semestre del año 2025.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En 2025 aún no se cuenta con calificación final, sin embargo, se implementaron estrategias de concientización y mejora para fortalecer los controles internos y corregir prácticas detectadas.

Para lo referente a mi gestión en el 2025, no se ha obtenido la nota final de evaluación sin embargo se han detectado oportunidades de mejora, para lo cual he realizado una estrategia de concientización con el equipo de trabajo sobre la importancia del cumplimiento de este factor y se planea elaborar una estrategia para corregir las malas practicas planteadas durante este año, esto con la intención de repuntar la nota de cara al próximo año, con la nueva Jefatura.

Acciones sobre el Control Interno

En el tema de control interno, la gestión se enfocó en concientizar, instruir y motivar al 100% de los colaboradores sobre las funciones que se realizan diariamente, versus las normas por cumplir de Riesgo Operativo; situación que se refleja en el resultado del 2024, donde hubo un mayor control de este factor.

Se han implementado los informes de seguimiento, las matrices de mejora y los planes de acción de los informes finales, los cuales, se encuentran atendidos en un 100%, pero se mantienen las

INFORME FINAL DE GESTIÓN

oportunidades de mejora, para hacer de este tema una cultura diaria.

Principales Logros

- ✓ A pesar de la disminución de personal, los resultados de Riesgo Operativo y Control Interno se mantienen acordes a los estándares Institucionales para el 2024, salvaguardando los intereses de los clientes y de la institución.
- ✓ Se logró una disminución considerable en el reporte de errores en el llenado, confección y documentación de la PCSC, siendo que, en los últimos informes la Agencia mostró mejorías respecto de años anteriores.
- ✓ Pese a la disminución de personal y a la carga de trabajo que experimenta cada colaborador, se ha mantenido una buena calificación en materia de liderazgo y clima organizacional dentro de la Agencia, haciendo de esta una excelente Agencia para laborar.
- ✓ Dentro del periodo de mi gestión se experimentó una disminución considerable en lo que respecta a las quejas de los clientes ante la Contraloría de Servicios, lo cual refleja la mejora constante en el Servicio al Cliente y el compromiso de cada funcionario con este valor.
- ✓ Se ha logrado dar una atención oportuna de los diferentes informes y planes de acción de las distintas Áreas fiscalizadoras buscando el mejor desempeño y eficacia de la Agencia. (Auditoría Interna, Unidad de Control Interno, División Oficialía de Cumplimiento, División Gestión, experiencia al Cliente, entre otros.)
- ✓ En cuanto a captación de Bajo Costo, la Agencia logró las metas consolidadas, contribuyendo así a disminuir los costos de captación de la institución.
- ✓ Se logra persuadir a la plataforma de la importancia de que cada funcionario conozca la mayor cantidad de roles y productos posibles, esto para equiparar las cargas y promover las capacidades de cada uno, además de aumentar las ventas al máximo, a modo de ejemplo al cierre de mi gestión del total de funcionarios que colaboran en la agencia solamente uno no domina el proceso de giro crediticio y el restante del grupo sabe confeccionar al menos dos líneas de crédito.

Proyectos más relevantes

En cuanto al estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Agencia, existentes tanto al inicio como al cierre de mi gestión se encuentran los siguientes:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Durante mi gestión, se dio alta rotación del personal de la Plataforma de Servicios y crédito, por lo que se requirió la capacitación para que el 100% de los colaboradores puedan ofrecer, precalificar y hasta finiquitar créditos, para maximizar la posibilidad de colocación crediticia en al menos dos líneas de crédito cada uno.
- ✓ Se logró habilitar la instalación de un tanque de agua potable, lo que vino a solucionar los problemas de falta del líquido y las consecuentes afectaciones a nivel de salud y salubridad.
- ✓ El estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad quedan todos concluidos y a la fecha no hay un proyecto que no haya sido atendido, por lo que para la nueva jefatura no quedaran proyectos por terminar a la fecha del presente informe.

Administración de Recursos Financieros

En cuanto a la administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión en la Agencia, los mismos fueron administrados de manera transparente, en apego a las normas institucionales, de acuerdo con los planes establecidos y en consecuencias con las directrices de reducción del gasto:

- ✓ Se establecieron mejoras relacionadas con tema gastos, en cuanto a su control y aplicar medidas para su disminución, tales como: electricidad, papelería y demás gastos.
- ✓ Se pudo conciliar al 100% la existencia de Activos Fijos, de manera que todos se ubicaron físicamente y coincidieron con los reportes de existencia, garantizándose así que no hubo pérdidas y que los activos se administran de manera correcta.

Sugerencias

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

- ✓ Mantener las acciones de apoyo, capacitación y empoderamiento del personal, para fortalecer el desempeño del equipo de trabajo.
- ✓ Mantener la distribución de las cargas de trabajo, para equilibrar el desempeño y mantener resultados satisfactorios.
- ✓ Reforzar y fortalecer constantemente los conocimientos de todos los colaboradores tanto en temas de la Ley 7786 y conexas, así como de la actualización constante de todos los productos del conglomerado

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Continuar fortaleciendo los mecanismos de control, de cara a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente, así como control interno
- ✓ Robustecer el seguimiento a las labores del Equipo de Recuperación de Cartera Crediticia, para que se mejore la cobranza de créditos morosos de la Agencia.
- ✓ Estimular la venta constante de productos para la integración máxima de cada cliente.

Observaciones

No hay observaciones.

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

Se indica que no se han recibido en la Agencia, 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 esta apartado no se encuentran pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión hubiera girado la Auditoría Interna, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta apartado no se encuentran pendientes.

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

Actualmente la Agencia no es fiscalizadora directa de contratos específicos, por lo que sobre esta materia no hay situaciones por enunciar.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.