



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	MARIBEL CHAVARRIA RUGAMA
Dependencia:	DIRECCION SOPORTE ADMINISTRATIVO
Periodo de Gestión:	OCTUBRE 2013-DICIEMBRE 2015
Fecha:	31/12/2015

---

## 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

---

# 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 .....	12
Administración de Recursos Financieros.....	17
Sugerencias.....	21
Observaciones .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	22
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	22
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	22



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

El presente informe resume las principales actividades y resultados de la gestión desplegada por esta Dirección durante el lapso de 26 meses, en que dicha Dirección estuvo dirigida por la suscrita, Maribel Chavarría Rugama.

El presente informe buscará dar cuentas de los resultados de la gestión desplegada, enfatizando en los principales logros alcanzados, las limitaciones y condicionalidades que se enfrentaron y ante todo, dejar constancia de los retos de gestión que se enfrentan y los proyectos que están en curso y que deberán culminar en otra gestión. Así como todos aquellos trámites importantes que deben dársele seguimiento para lleguen a feliz término.

### **RESULTADOS DE LA GESTION**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

Las estrategias y programas de trabajo se concentraron en el objetivo definido para la Dirección en el Manual de la Organización, el cual establece:

- Planear, coordinar, dirigir, controlar y supervisar las actividades de soporte administrativo relacionadas con el abastecimiento y contratación de bienes y servicios necesarios para satisfacer necesidades institucionales. Igualmente con relación a las actividades de administración de bienes y servicios en general, y otras con matiz administrativo y de soporte. La supervisión da especial énfasis a los servicios contratados por outsourcing, buscando no solo que el servicio sea de alta calidad, sino mantener un equilibrio entre el ahorro de recursos económicos y la oportunidad requerida en la prestación de los servicios.

#### **Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

En lo referente a cambios en el entorno durante el periodo de esta gestión, no se presentaron cambios en el ordenamiento jurídico que afectaran el quehacer institucional o de esta Dirección.

En cuanto a la estructura organizacional si hubo un cambio que es importante reportar, como es la transformación del Área de Seguridad en la División de Seguridad Bancaria, asimismo producto de la implementación del Modelo de Gestión para la Competitividad del Banco Popular, se dio el traslado de la División de Operaciones a la Dirección de Soporte al Negocio; Dirección que fue



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

creada con el fin de dar soporte a las Oficinas Bancarias del Banco a nivel nacional en actividades sustantivas para el negocio. Esto sucedió en Noviembre del 2012.

### **Estado de la autoevaluación del sistema de control interno y Riesgo Operativo al inicio y final del período que se reporta, según corresponda al jerarca o titular subordinado:**

En la gestión de la suscrita, se recibe calificación de la autoevaluación del 2013, con resultado de Excelente.

Para el año 2014 en la autoevaluación de control interno y riesgo operativo se obtiene una calificación de excelente con un 3% y 2% respectivamente.

Para este 2015 la autoevaluación de control interno y riesgo operativo inició el 30 de octubre del 2015, por lo que a la fecha no se tienen los resultados.

### **Acciones sobre el Control Interno**

Durante el periodo y con el fin de corresponder en tiempo y forma al cumplimiento del sistema de Control Interno institucional, se procedió durante esta gestión al acatamiento de la normativa interna y externa establecida; además que para la Dirección y sus áreas adscritas, se han llevado a cabo una cantidad significativa de fiscalizaciones por parte de la Auditoría Interna, en donde se han presentado oportunidades de mejora que se deben seguir ejecutando para dar aún mayor robustez a las estructuras dispuestas, sobre todo en las áreas operativas y en el control y fiscalización contractual dispuesto para todos los servicios que se tienen tercerizados.

### **Principales Logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.**

#### **PLAN ANUAL OPERATIVO**

<b>Período</b>	<b>Calificación</b>
2013 Informe II Semestre 2013	80%
2014	100%
III trimestre 2015	100%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

En vista del carácter operativo de este instrumento, se considera que no se estima necesario hacer un recuento de los principales logros alcanzados para estos dos años, sino que se hace referencia a los oficios con que de acuerdo con las condiciones y plazos se hizo la respectiva rendición.

- Principales logros del 2014: En los oficios DIRSA-13-2014; DIRSA-300-2014; DIRSA-503-2014; DIRSA-725-2014 y DIRSA-05-2015.
- Principales logros del 2015 al III trimestre: En los oficios DIRSA-243-2014; DIRSA-440-2015 Y DIRSA-673-2015.

### BALANCE SCORE CARD y MCI

Período	Calificación
2013	100%
2014	100%
2015	Etapas de cierre

### Principales logros 2014:

Se atendieron las actividades para lograr la consecución de las diferentes Perspectivas de cada una de las siguientes metas planificadas:

	Indicadores
<b>Perspectiva Financiera</b>	90% del personal con mínimo de días de vacaciones pendientes de disfrutar. Esta meta no fue ganada por esta Dirección ya que no se pudo concretar que todo el personal estuviera en el rango propuesto.
<b>Perspectiva Procesos Internos</b>	Puesta en operación de la primera fase del Centro de Soporte Logístico en coordinación con la Dirección de Tecnología de Información

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

	<p>Resolver todas las contrataciones con un ahorro promedio mínimo el 30% con respecto al plazo máximo de ley.</p> <p>Cumplir con el cronograma de actividades de los siguientes proyectos institucionales:</p> <p>1) Modelo de Competitividad: Dotar del espacio físico a la nueva Dirección de Soporte al Negocio y la División de Centros de Servicios de Soporte y sus áreas adscritas.</p> <p>2) Plan de Expansión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Traslado de Moravia</li> <li>-Traslado de Monte Verde</li> <li>- Apertura de la nueva Agencia Multiplaza Curridabat</li> <li>-Promover el concurso licitatorio para el alquiler de 4 Centros Empresariales: Ciudad Neilly, Pérez Zeledón, San Carlos, Alajuela y que queden resueltos al 31-12-2014.</li> </ul> <p>3) Readequación de instalaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodelaciones del primer piso Edificio Metropolitano</li> <li>• Transformación fachada CSF del Este.</li> </ul> <p>4) Instalación de 5 tótem.</p> <p>5) Remodelación de 5 fachadas con los nuevos elementos icónicos.</p>
<p><b>Perspectiva Clientes:</b></p> <p><b>Convenios de Servicios:</b></p>	<p>Lograr al menos una calificación del cliente interno (convenios de servicio suscrito con la Subgerencia General de Negocios) <math>\geq 90\%</math></p>
<p>Realizar dos visitas al año (1 por semestre) de inspección al 100% de las oficinas para determinar necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de (aires</p>	<p>Se realizaron las dos visitas al año y se evidenciaron por medio de las copias de actas de visitas a los locales según programación efectuada.</p>

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

acondicionados. Pintura de edificios)	
Atender el 95% de los reportes de mantenimiento físico recibidos al 30 de noviembre.	Se cumplió con el indicador, se atendió el 95% de los reportes.
Realizar dos visitas al año (1 por semestre) para dar seguimiento a la recolección de documentos para el archivo y recolección de activos en desuso.	Se realizaron las dos visitas al año y se evidenciaron por medio de las copias de actas de visitas a los locales según programación efectuada.
Realizar un diagnóstico de los parqueos a nivel nacional y se dará solución de necesidad de 17 CSF.	Se realizó una revisión en primera instancia de planos y también física por medio de los funcionarios del grupo logístico que estaban haciendo giras, posterior se hizo una publicación en los periódicos nacionales para que se hicieran ofrecimientos
Establecer parámetros de parqueos en coordinación con la Subgerencia de negocios	Se establecieron las políticas y parámetros validados para aprobación de la Subgerencia General de Negocios
Implementación (elaboración del instrumento contractual correspondiente para contratar en zonas de interés parqueos privados para clientes)	Se tramito mediante licitación el alquiler de los parqueos, sin embargo no pudo concretarse ningún alquiler debido a que los dueños de los parqueos no se ajustaron a los requisitos del banco.
Hacer un estudio de necesidades de plantas electrónicas para medir el porcentaje de fallas y el costo de instalación para cada caso y elevarlo a aprobación a la subgerencia respectiva.	Se efectúe el diagnóstico de necesidades de plantas eléctricas y se elevó a la Subgerencia para aprobación.
Dotar a la red de Negocios en el primer semestre del 2014 de : -Un video beam	Se le entregó tanto el teléfono a cada jefe de agencia así como los video beams a las oficinas que requerían.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

-Un teléfono celular (Jefe de Agencia)	
Adquirir vehículos para las 13 Centros Empresariales una vez que se presente la solicitud de compra, la cual debe ser del 28 de febrero 2014.	Vehículos entregados al 31-12-2014
Servicio de recolección de cajas de archivo una vez que la transferencia documental ha sido validada por el Centro de Documentos. - 3 días después del reporte (área metropolitana) - 5 días después del reporte (área regional)	Se efectuaron las recolecciones según los plazos establecidos.
Consolidar al mes de diciembre, la instalación de cubículos para cajeros automáticos (llave en mano) según el convenio recibido a más tardar al 30 de setiembre 2014.	Debidamente instalados y en funcionamiento los cajeros automáticos solicitados por el área correspondiente.
Lograr que el mobiliario y equipo de oficina presupuestado para el 2014 quede entregado en el I Semestre a las oficinas bancarias	Informe de compras presupuestadas 2014 y su entrega.

### Principales logros 2015:

**A la fecha del presente informe, se reportan los siguientes niveles de cumplimiento:**

Perspectiva	Indicadores
<b>Perspectiva Financiera</b>	

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

<p>90% del personal con mínimo de días de vacaciones pendientes de disfrutar.</p>	<p>100% según programación de cuadros de vacaciones de la Dirección de Soporte Administrativo</p>
<p><b>Perspectiva Clientes:</b> <b>Convenios de Servicios:</b></p>	<p>Lograr al menos una calificación del cliente interno (convenios de servicio suscrito con la Subgerencia General de Negocios) <math>\geq 90\%</math></p>
<p>Realizar dos visitas al año (1 por semestre) de inspección al 100% de las oficinas para determinar necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo, bienes en desuso y aspectos de seguridad.</p>	<p>A la fecha de este informe, se visitaron la totalidad de las oficinas tanto en el primer semestre como en el segundo semestre.</p>
<p>Atender el 100% de los reportes de mantenimiento físico y de seguridad recibidos al 30 de setiembre por medio del Grupo Logístico.</p>	<p>La medición de este indicador es anual por lo que su cumplimiento se reporta al final del año de evaluación.</p>
<p>Atender los reportes de mantenimiento físico que afecten la operación normal de una oficina, en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a recibirse en los siguientes casos: Fugas de agua Cese fluido eléctrico por problemas infraestructura eléctrica del edificio Caída del sistema total de telefonía de la oficina Ruptura de vidrios fachadas oficinas</p>	<p>Se atendieron todos los reportes que se recibieron dentro de este rubro. Estos reportes se atienden de inmediato porque afectan la operación de la oficina.</p>
<p>Gestionar la inscripción al menos de 3 posibles proveedores por zona de influencia de oficinas,</p>	<p>Plan ejecutado, se evidencia con el plan y mediante oficio donde se enlistan los proveedores inscritos</p>

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

para atención de reparaciones menores	
Compra e instalación de plantas eléctricas en las oficinas de Upala, Jicaral, Paquera, Guatuso, Naranjo.	Se inicia el procedimiento de compra mediante la Licitación Abreviada No. LA2015-000013-DCADM, se reciben ofertas, se da criterio técnico y se adjudica; sin embargo se presenta un recurso de apelación al acto de adjudicación ante la Junta Directiva, lo que atrasa el proceso; por lo que se solicitó el ajuste de la meta.
Atender los reportes de mantenimiento correctivo pendientes (5%) al cierre 2014 detectados en las visitas realizadas por el Grupo Logístico	Se atendió el 79% de los reportes pendientes, el restante 21% se concluyó en el segundo trimestre del 2015.
Lograr que el mobiliario y equipo de oficina presupuestado para el 2015 quede entregado en el I Semestre a las oficinas comerciales y Centros Empresariales	Cumplimiento: 100% según el informe de compras presupuestadas 2015 y su entrega.
Servicio de recolección de cajas de archivo una vez que la transferencia documental ha sido validada por el Centro de Documentos. - 3 días después del reporte (área metropolitana) - 5 días después del reporte (área regional)	En el primer y segundo trimestre el grado de cumplimiento fue de un 100%, para el tercer trimestre fue de un 93.75% de cumplimiento.
Consolidar la construcción de cubículos de cajeros automáticos en un plazo de 3 meses, según convenios recibidos de conformidad a más tardar el 30 de setiembre del 2015.	A la fecha de este informe estos son las cantidades de cajeros recibidos: Convenios recibidos: 12 Cajeros instalados: 11 Cajeros en proceso: 01



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplir con el cronograma de limpieza de rotulación externa de las oficinas	Se atendió el 100% del cronograma en todos los trimestres.
Cumplir con el cronograma de mantenimiento preventivo de equipo de seguridad	Se atendió el 100% del cronograma en todos los trimestres.
Culminar la desconcentración de los centros empresariales de Pérez Zeledón, Ciudad Neilly, San Carlos, Liberia y Alajuela, según cronograma	Para este 2015 según el cronograma de actividades se concretaron los siguientes centros empresariales:  Centro Empresarial San Carlos  Centro Empresarial Ciudad Neilly  Centro Empresarial Alajuela
<p><b>Perspectiva Clientes</b></p> <p>Cumplir con el 100% de las actividades del cronograma del Plan de Expansión:</p> <p>1. Apertura de 7 oficinas nuevas</p> <p>a. Agencia Lindora</p> <p>b. City Mall</p> <p>c. Los Angeles, Heredia</p> <p>d. San Francisco de Heredia</p> <p>d. Agencia Ciudad Colón</p> <p>f. San Rafael Abajo de Desamparados</p> <p>g. Concepción de la Unión</p> <p>2. Traslados de 4 oficinas</p> <p>a. Agencia Liberia centro</p>	<p>Se está cumpliendo con el cronograma de actividades para el Plan de Expansión, más detalle sobre estas aperturas, traslados y remodelaciones, se pueden observar en el apartado de Proyectos Relevantes.</p> <p>Sin embargo, es importante resaltar que para el cierre del año se lograron abrir las siguientes oficinas:</p> <p>Agencia de Lindora</p> <p>Agencia City Mall</p> <p>San Rafael Debajo de Desamparados</p> <p>El estudio de factibilidad para la apertura de Concepción de la Unión dio negativo por lo que se desestimó dicha apertura.</p> <p>Quedando pendiente de abrir para el primer trimestre del 2016:</p> <p>Agencia de San Francisco de Heredia</p> <p>Agencia de Ciudad Colón</p>

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

<p>b. Agencia La Cruz</p> <p>c. Agencia Florencia</p> <p>d. Agencia Paraíso</p> <p>3. Cumplir con el cronograma de remodelación interna de 5 oficinas</p> <p>1. BP Total Heredia</p> <p>2. BP Total Liberia</p> <p>3. BP Total Cañas</p> <p>4. BP Total Grecia</p> <p>5. BP Total Alajuela</p>	<p>En cuanto a los traslados se materializaron:</p> <p>Agencia de La Cruz</p> <p>Agencia Paraíso</p> <p>Quedando pendiente para el primer trimestre 2016:</p> <p>Agencia de Liberia</p> <p>Agencia de Florencia.</p>
<p><b>Perspectiva Clientes</b></p> <p>Atender el 100% de los requerimientos del Plan de Implementación del Modelo de <b>Gestión para la Competitividad.</b></p>	<p>A la fecha se ha atendido todos los requerimientos del Modelo, en este caso la contratación del asesor, la cual se declaró infructuosa.</p>
<p><b>Perspectiva Procesos Internos</b></p> <p>Cumplir con el 100% de lo establecido en la Ley 8204, relacionados con la Política Conozca a su Cliente, su empleado y evaluación de la Oficialía de Cumplimiento</p>	<p>Las políticas están debidamente actualizadas y en cuanto a los exámenes los mismos fueron ganados a satisfacción.</p>
<p><b>Perspectiva Procesos Internos</b></p> <p>Cumplir las acciones definidas en el Plan de Gestión Ambiental</p>	<p>Se presentó el 30 de setiembre al MINAE el Plan de Gestión Ambiental del Banco Popular, el cual se <u>adjunta</u> para conocimiento.</p>
<p><b>Perspectiva Procesos Internos</b></p> <p>Dotar de los insumos para la</p>	<p>Se está en proceso de recopilación de la información</p>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

publicación de la memoria de sostenibilidad (Informe GRI)	
<b>Perspectiva Procesos Internos</b> Cumplimiento del cronograma de actividades del Proyecto Data Center y el Programa de Solución Planta física	El Proyecto Data Center está concluido y el Programa de Solución de Planta física está en proceso
<b>Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento</b>  Patrocinar la creación e implementación de un plan de formación interna	Las capacitaciones se dieron a cabalidad.-

### Proceso de Reducción de Vigilancia

Para el Período 2014-2015 se logra una reducción importante de vigilancia que contempla la Agencia Mall San Pedro, Agencia de Perez Zeledón, Multiplaza Escazú, Plaza Lincoln, Real Cariari, Terramall, Paseo Metrópoli, Casa de la Cultura, Agencia de Hatillo, Oficinas centrales, BP total de Guápiles, Puntarenas, Heredia, Limón, Cartago y Multicentro Desamparados, además las agencias de Paseo de las Flores y Mall plaza de Occidente, para un total de 18 oficiales de seguridad y un total anual de **186.6 millones de colones**.

### Proyectos más relevantes

Para el cierre de 2013 se logró con nuestra participación, la apertura de cuatro nuevos puntos de cajeros automáticos, para ampliar la red de atm's propios del Banco Popular, fueron instalados y puestos en operación en:

1. Municipalidad de Bagaces, Guanacaste
2. Municipalidad de Carrillo, Guanacaste
3. Municipalidad de Hojanca, Guanacaste
4. Municipalidad de Montes de Oro, Puntarenas



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

De tal manera que amplió la cobertura de servicios bancarios del Banco Popular en las zonas alejadas de la capital, buscando de esa manera, llevar los servicios bancarios hasta lo más cercano de nuestros clientes, coadyuvando con ello en el desarrollo de esos lugares, a la vez se

En febrero de 2014 en las reuniones del Comité Ejecutivo Gerencial, se valoró la forma en que la Institución venía trabajando en términos de infraestructura en su red de locales de negocios, prevaleciendo la prioridad sobre la apertura de nuevos locales, por lo que se estableció que la prioridad fuera el mantenimiento de los edificios y la mejora en sus fachadas, sin renunciar a la apertura de nuevos locales.

En apoyo con la División de Planificación Estratégica se implementó una herramienta metodológica que permitió determinar el orden de prioridad en que debían atenderse las necesidades de las diversas oficinas.

Paralelamente y en forma complementaria, ésta Dirección visualizando la importancia del tema, creó a nivel interno el Grupo Logístico quien tiene a cargo la visita preventiva a todos locales de la red, dos veces al año y su objetivo es el de conocer las necesidades y las que son de poca cuantía atenderlas lo más rápido posible, el Grupo Logístico está compuesto por funcionarios de las Divisiones adscritas a excepción de la División de Contratación Administrativa, quienes ingresan las necesidades observadas y las solicitadas a la Mesa de Atención, para que cada una de las Divisiones a nuestro encargo procedan con la pronta atención a los requerimientos, cumplimiento las mismas de acuerdo a los niveles de servicio.

### **Para el cierre de 2014 se logró lo siguiente:**

En cuanto a la ampliación de la red propia de cajeros automáticos, la misma creció sin incluir los cajeros automáticos de las nuevas oficinas, según el siguiente detalle, uno por cada lugar:

EMPRESA O INSTITUCIÓN	
1	A y A Oficinas Centrales en Pavas
2	CAIS Puriscal
3	COOPEGUANACASTE R.L.

También se realizó de nuevos locales,

el aperturamiento dichas aperturas

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

se enfocaron en el a infraestructuras mayor tránsito de alrededores y de vehicular, con de parqueos, así siguientes

- BP Total de lobby traslado a
- Agencia Puntarenas, traslado
- Apertura de nueva Agencia en Multiplaza Escazú, con lobby tecnológico

4	Hospital Pérez Zeledón
5	Municipalidad de Dota, en Santa María
6	Municipalidad de Tilarán
7	Aduana de Paso Canoas
8	RECOPE Limón
9	Súper Compro Sardinal Guanacaste

traslado de oficinas más modernas, de personas en sus mayor afluencia amplias opciones se concretaron los traslados:

Moravia, ya con tecnológico, fue un mejor local Monteverde, en

Se modernizaron algunas oficinas, bajo la nueva modalidad del establecimiento de lobbies tecnológicos, cambiando la imagen de locales institucionales, convirtiéndolos en puntos con mayor tecnología y amigables con el usuario, modernos y más competitivos, al punto, que nos han visitado de varios bancos estatales, para conocer nuestra modalidad y poder implementar en sus oficinas:

- BP Total Catedral (Oficinas Centrales en San José)
- BP Total San Pedro de Montes de Oca

Se realizaron gestiones con otras oficinas de la Institución, tendientes a buscar el cambio de imagen, ya para finales de 2014 se fue concluyendo con la determinación de un nuevo diseño de fachadas y la incorporación de un tótem con el rótulo del Banco Popular, además se estableció un nuevo diseño de imagen para los cajeros automáticos, siendo que al BP Total San Pedro de Montes de Oca, fue la primera oficina a la que se le cambió la imagen.

A la vez se estableció un modelo de tótem y rotulación para implementarlo en el 2015.

Propiamente en el año 2015, se lograron los siguientes aspectos de vital importancia para el crecimiento institucional y para mejorar de cara a la competencia y desde nuestras oficinas de soporte, este fue nuestro apoyo:

En coordinación con el área de desarrollo se logró la apertura de cuatro Centros Empresariales en locales alquilados, debidamente acondicionados para tales fines y se están por aperturar en enero próximo dos más, en Pérez Zeledón y en Liberia Centro

Los Centros Empresariales puestos en operación han sido:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- CE Alajuela
- CE Ciudad Neilly
- CE San Carlos
- CE Grecia

Referente a la apertura de nuevos cajeros automáticos, la red creció sin considerar los cajeros automáticos de las nuevas oficinas de negocios, con un cajero automático por cada lugar, según detalle:

EMPRESA O INSTITUCIÓN	
1	Heladería Malavassi, en Moravia
2	Nuevo Hospital de Heredia
3	Hospital de San Vito de Coto Brus
4	INS Insurance Plaza del Sol, Curridabat
5	La Rita de Guápiles
6	Paraíso de Cartago, Ferretería Femaco
7	Laboratorios Dentales en Tejar del Guarco
8	Municipalidad de Aserri
9	Plaza Médica Esparza
10	CPN Pavas
11	Pocora, Supermercado Hermanos Rojas

Como parte del compromiso adquirido para mejorar la imagen de las oficinas, se está realizando un plan de cambio de **fachadas** en las distintas oficinas, siendo que a la fecha ya se han transformado las siguientes:

BP Totales	Agencia
------------	---------



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

San Pedro	Curridabat
San Carlos	Alajuela Este
Cañas	Quepos
Liberia	Alajuelita
Grecia	Centro de Alhajas
Turrialba	Santo Domingo
Heredia	La Uruca
Ciudad Neilly	Tres Ríos
	Cartago Centro
	Quepos
	Oreamuno
	Coronado

En lo que se refiere al aperturamiento de nuevas oficinas, se dio a inicios de enero 2014, la apertura de la Agencia en Mutiplaza Curridabat, lo cual fue el traslado de la oficina que operó en el Centro Comercial Plaza Cristal.

No menos importante fue la apertura de la Dirección de Soporte al Negocio y sus áreas adscritas consisten en un edificio en Pavas, precisamente en las cercanías de la Embajada de los Estados Unidos de Norteamérica, para dar atención a los requerimientos del Modelo de Gestión para la Competitividad.

En el mismo tema del aperturamiento de oficinas para la ampliación de la red bancaria y de conformidad con el Plan de Crecimiento 2015, en el mes de noviembre, en los primeros días de diciembre y a finales de enero 2016, a saber:

OFICINA		FECHA APERTURA
1	Agencia La Cruz Guanacaste	Noviembre de 2015
2	Agencia San Rafael Abajo de Desamparados	Noviembre de 2015
3	Agencia City Mall Alajuela	Diciembre de 2015
4	Agencia Paraíso de Cartago	Diciembre de 2015
5	Agencia Lindora, Santa Ana	Diciembre de 2015
6	Agencia Los Ángeles de Heredia	Enero de 2016



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

7	Agencia Liberia Centro	Enero de 2016
8	Centro Empresarial de Liberia	Enero de 2016

Es importante destacar que la apertura de una oficina, sea esta una agencia o un centro empresarial, conlleva todo el procedimiento de contratación administrativa, sea esta una contratación directa por excepción (según lo prevé la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa) , o mediante una licitación pública para hacerse del alquiler y con ello la contratación es propensa a objeciones al cartel, a aclaraciones, a observaciones y luego a apelaciones a la adjudicación, tan solo para el proceso del alquiler.

Y si se contrata en obra gris por razones del mercado inmobiliario para los casos en que solo así se logra el alquiler, el proceso es más amplio por tanto se debe contratar la remodelación de la oficina, según los estándares del Banco Popular, ya para estos casos existen empresas precalificadas y se les pone a concursar solo a ellas, hasta lograr adjudicar a la de mejor precio.

Otra participación nuestra en la parte de los sistemas de seguridad bancarias y de sus alarmas, así como de la dotación de vigilancia.

Pero también acompañado a lo anterior, se debe dotar de equipo bancario y de los activos necesarios para que la oficina opere, así como del aseguramiento del local y del dinero que allí se maneje.

También el esfuerzo de la apertura de nuevos locales, incluye la dotación de los distintos servicios de soporte como: Mensajería, limpieza, transporte de tulas, etc.

Ha sido una interesante oportunidad que he vivido, de la cual queda evidente mi mayor esfuerzo, para lograr la innovación, la pronta respuesta, la seriedad del trabajo, la excelente comunicación entre el Despacho a mi cargo, los subordinados y mis superiores.

En dichos trabajos se logra materializar a través del trabajo en equipo, la coordinación tanto con las divisiones adscritas así como el personal de la Dirección en sí.

### **Temas relevantes pendientes o de seguimiento relacionados con la División de Infraestructura y Proyectos**

1. Conclusión de proyectos de remodelación que se iniciaron en el 2015 pero en algunas oficinas solo se hicieron parte de lo propuesto, por lo que la División de Infraestructura y



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Proyectos deberá presentar a más tardar el 22 de enero, el planteamiento de cómo se atenderá lo pendiente, en las siguientes oficinas:

- BP Total de Heredia
- BP Total de Cañas
- BP Total de Grecia
- BP Total de Alajuela
- BP Total de San Carlos

### **2. Centros Empresariales:**

Pendientes el de BP Total Nicoya y BP Total San Ramón, como este planteamiento de remodelación estaba ligado a la compra de terrenos, se toma la decisión de efectuar el plan de trabajo en base a no contar con los terrenos, por lo que se espera el planteamiento de la División de Infraestructura para el 22 de enero del 2016.

### **3. Tótem:**

Se debe generar una propuesta de prototipo del tótem para ser enviada a la Gerencia General, en donde se rediseñe el actual y poder cambiar el modelo aprobado. Para el 29 de enero del 2016 la División de Infraestructura deberá presentar la propuesta.

### **4. Fachadas 2015**

Para el 2015 se tenía prevista la sustitución de 30 fachadas, a la fecha terminadas existen únicamente 12, las restantes 18 se encuentran en proceso. Para el 15 de enero la Jefatura de Infraestructura y Proyectos deberá presentar un informe de la totalidad de las fachadas, cuales se podrán sustituir y en qué período; asimismo se le indicó que la propuesta contemplara 15 para el 2016 y las restantes 15 se planificaran para el 2017.

### **5. Remodelaciones Administrativas:**

- a) Tecnología de Información: Antes del 24 de diciembre don Carlos Valverde debe enviar el cronograma de cómo se atenderá esta remodelación.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- b) Dirección de Canales, la primera parte se concluirá en este 2015; la segunda parte quedará concluida en la primera semana de febrero.
- c) División de Seguridad Bancaria: Antes del 24 de diciembre don Carlos Valverde debe enviar la propuesta con costos.
- d) Dirección Financiera, se le solicitó a don Carlos Valverde que antes de fin de año se enviara la propuesta de diseño y costos asociados.

### 6. Remodelación en Agencias:

Para las agencias de: Cariari, San Pedro de Poás y Santa Ana los diseños, asignaciones, así como el cronograma de trabajo deben presentarse por parte de la División de Infraestructura el 30 de enero del 2016.

### 7. Próximas aperturas que vienen del 2015:

- Los Angeles de Heredia                      25 de enero 2016
- San Francisco de Heredia                  Febrero 2016
- Florencia de San Carlos                    Marzo 2016
- CE de Pérez Zeledón                        Marzo 2016
- Ciudad Colón                                  Abril 2016

### Para el 2016 se tiene aprobado dentro del Plan de Expansión:

1. Apertura de 4 oficinas nuevas, entre ellas está la de Sabanilla; ya se mandó a publicar en la Gaceta.
2. El traslado de 3 agencias:
  - San Marcos de Tarrazú
  - Cinco Esquinas de Tibás
  - San Antonio de Desamparados
3. Fachadas: 15 oficinas que define la División de Infraestructura y Proyectos y que informará el 15 de enero del 2016.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Otros temas de Seguimiento:

1. Acuerdo No 25-art.7 acd. 8-CG-2015, de fecha 11 de diciembre del 2015, recibido el 23 de diciembre en donde solicitan para el 27 de enero del 2016 un análisis de las partidas de otros alquileres y Otros servicios.
2. Queda pendiente de dar seguimiento el BSC 2016 de las oficinas, los cuales ya fueron presentados por las Divisiones adscritas, se revisaron los mismos conforme al BSC de la Dirección y lo que resta es atender los plazos indicados en la Circular DIRCH-C-36-2015, para que en enero se envíen a la División de Planificación.
3. AF-340-2015 de la Auditoría Financiera en donde se hizo una revisión al Proceso de Gestión Documental, dicho resultado no ha sido presentado a esta Dirección.
4. ANS-723-2015 de la Auditoría de Negocios donde informan que le darán seguimiento al informe ANS-573-2015, recomendación 1.
5. Oficio DIP-2407-2015 de la División de Infraestructura y Proyectos sobre plan de acción para atender recomendaciones de la empresa CAHWI relacionadas a capacitación que se le brindó a esa División.

### 6. Encuesta de Ambiente Laboral:

La Dirección de Capital Humano da los resultados de la encuesta de Ambiente Laboral de las Divisiones a cargo de esta Dirección. Como resultado de las calificaciones las áreas efectuaron un plan de trabajo para la mejora de los resultados., según el siguiente detalle:

- A. División Seguridad Bancaria, mediante oficio DSB-711-2015
- B. División Seguridad Bancaria, mediante oficio UMOSB-674-2015
- C. División Infraestructura y Proyectos, mediante oficio DIP-2065-2015

### 7. Periodo de vacaciones:

En vista de que la División de Contratación Administrativa está en proceso de remodelación, se les otorgaron vacaciones a todos los funcionarios; sin embargo don Maykel Vargas no contaba en ese momento con el saldo suficiente, por lo que se le autorizó el disfrute de vacaciones anticipadas. Mediante Solicitud de Tramite DCADM-989-2015 se hace la respectiva solicitud y se indica cómo debe rebajarse los periodos siguientes.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Asimismo la señora Katty Barrantes Salas, a esta funcionaria se le autorizó 24 días de vacaciones para poder cumplir el indicador del BSC; sin embargo únicamente tomará 6 días, por lo que se estableció un control manual para el disfrute de los días a futuro.

### 8. Comité de Gestión Ambiental:

Esta Dirección ha estado trabajando a nivel de Comité de Gestión Ambiental en atender el Decreto Ejecutivo 36499-S-MINAE, el cual estableció el “Reglamento para la Elaboración de Programas de Gestión Ambiental en el Sector Público de Costa Rica”; en este documento se establecía la obligatoriedad de las instituciones públicas de presentar ante el Ministerio de Ambiente y Energía, Dirección de Gestión de Calidad Ambiental el Plan de Gestión Ambiental Institucional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Con fecha 30 de setiembre fue presentado este documento ante el MINAE y se está a la espera la visita de ese Ente para su revisión; se adjunta el documento.



Plan de Gestión  
Ambiental

### Administración de Recursos Financieros

Esta Dirección de Soporte Administrativo no administra grandes cifras de recursos económicos directamente, sino que de acuerdo a directrices institucionales, las formulaciones están direccionados a partidas centralizadas como son tiempo extraordinario, viáticos dentro del país, transporte dentro del país, alimentos y bebidas y alquiler de maquinaria, las cuales son solicitadas por las Divisiones adscritas y distribuidas a principio de año según requerimientos efectuados, a final de año queda totalmente liquidado el presupuesto.

Los recursos presupuestarios globales de esta Dirección son realmente significativos para la Institución en función de los grandes proyectos que se ejecutan con el concurso de las Divisiones adscritas, de acuerdo con el nivel de responsabilidad de la Dirección de Soporte Administrativo, que en su mayoría es de coordinación y dirección.

### Sugerencias

Se considera que institucionalmente el quehacer de esta Dirección está claramente definido y se le ha dotado de la infraestructura y recursos necesarios para una prestación eficiente de los



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

servicios que se brindan; como tarea pendiente con otras áreas de soporte, está lograr la integración de la Dirección de Tecnología de Información en los grandes proyectos que se llevan a cabo, para que tomen una función más participativa y de toma de decisiones.

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

No se tienen pendientes de cumplimiento ninguna disposición cursada por parte de la Contraloría General de la República en algún informe fiscalizador.

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

Al momento de la conclusión de mis funciones como Directora de Soporte Administrativo, no se tiene en curso de atención, disposiciones directamente de algún otro órgano de control externo.

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

A la fecha se han atendido cada una de las recomendaciones emitidas por parte de la Auditoría Interna; no obstante a la fecha de la realización del informe, se encuentran pendientes de resolver las siguientes recomendaciones:

<b>Número de informe</b>	<b>Numero de recomendación</b>	<b>Estado</b>	<b>Acciones</b>
ANS-410-2015	1	Por validar	A la espera de que la Auditoría valide la información elevada mediante DIRSA-867-2015 de que la empresa Creaciones Niza ya canceló la totalidad de lo adeudado.
ANS-573-2013	1	Por validar	A la espera de que la Auditoría valide la información enviada mediante DIRSA-710-2015 referente a la recomendación 1 del citado informe.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

			Con fecha 18 de diciembre mediante ANS-723-2015 se indica que se le va a dar seguimiento a partir del 23 de diciembre a esta recomendación.
AIRI-51-2014	6	Por validar	Se incluyó en el CAR toda la evidencia de las gestiones que el Banco ha hecho en el tema de armas, tanto de la destrucción como la donación de las mismas.
SUBA-127-2015	8	Por validar	A la espera de que la Auditoría valide la información enviada mediante DIRSA-716-2015 referente a la modificación del Capítulo 8 del Manual de Políticas Institucionales.
SUBA-241-2014 AIRI-58-2014	5, 6, 9	Por validar	<p>Estas recomendaciones fueron elevadas a la Subgerencia General de Operaciones por cuanto la Auditoría consideró que las acciones que se habían efectuado no satisfacían lo solicitado por esa Auditoría.</p> <p>Mediante el SGO-555-2015 la Subgerencia general de Operaciones indica a esta Dirección sobre el incumplimiento de las recomendaciones 5, 6 y 9 y que aporte cronograma de actividades y un detalle de lo actuado para el cumplimiento de estas recomendaciones.</p> <p>Mediante el DIRSA-695-2015 esta Dirección le informa las acciones realizadas para la atención de estas recomendaciones y dentro del mismo informe le remite cronograma para atención de la recomendación 6; la misma fue atendida y comunicada a la</p>

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

			Auditoría Interna mediante DIRSA-900-2015.
SUBA-241-2014  AIRI-58-2014	8	Por validar	<p>Mediante el oficio SGO-472-2015 la Subgerencia de Operaciones nos indica a esta Dirección sobre el incumplimiento de la recomendación 8, y que aporte cronograma de actividades y un detalle de lo actuado para el cumplimiento de estas recomendaciones.</p> <p>Mediante el DIRSA-575-2015 esta Dirección le informa las acciones realizadas para la atención de estas recomendaciones y mediante el DIRSA-629-2015 se remite cronograma para atención de dicha recomendación.</p> <p>Estamos a la espera de que la Auditoría Interna valide esta información.</p> <p>Mediante el oficio DIRSA-812-2015 se le informa a la Auditoría sobre el avance de las gestiones.</p>
AIRI-25-2015	1, 2, 3, 4 y 5	Pendientes	<p>Estas recomendaciones son de la Dirección y tienen plazo de cumplimiento al 31 de diciembre del 2015. Se delegaron a la División de Bienes y Servicios mediante el oficio DIRSA-572-2015, se presentó un cronograma de cumplimiento y se le ha dado el respectivo seguimiento.</p> <p>Se solicita ampliación del plazo para las recomendaciones 1, 2, 3 y 4 mediante el DIRSA-896-2015.</p>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

AIRI-25-2015	8	Por validar	Esta recomendación se atendió mediante el DIRSA-565-2015 a don Carlos Valverde Hernández, fecha cumplimiento 30-09-215.
AIRI-25-2015	9	Por validar	Esta recomendación está en proceso, mediante el DIRSA-573-2015 se instruye a la División de Infraestructura para que sea atendida en plazo. Mediante el DIRSA-819-2015 se da por atendida la recomendación.
AIRI-25-2015	13 y 14	Por validar	Actualización del procedimiento para autorizar cambio de fiscalizador. Mediante el DIRSA-865-2015 se da por atendida dicha recomendación.
AIRI-25-2015	19	Por validar	Esta recomendación está en proceso, mediante el DIRSA-573-2015 se instruye a la División de Infraestructura para que sea atendida en plazo, mediante oficio DIRSA-728-2015 se le informa a la Auditoría el cumplimiento de la misma.
AIRI-28-2015	2	Pendiente	<p>Esta recomendación está en proceso, mediante el DIRSA-758-2015 se instruye a la División de Contratación Administrativa para que procesa a atender lo solicitado.</p> <p>Mediante DCADM-UC-1506-2015 la Unidad de Contratos remite propuesta, la cual es tramitada mediante el DIRSA-873-2015 a la División Gestión de Calidad para proceder a la actualización.</p>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Registro de Activos

A continuación detallo la lista de activos asignados a la suscrita que a partir de esta fecha quedan a cargo de la persona que me sustituya:

DESCRIPCION DEL ACTIVO	CODIGO DE BARRAS
PINTURA	09336
PINTURA	10128
HORNO MICROONDAS	08901
AIRE ACONDICIONADO	08879
CENTRAL TELEFONICA	08883
MESA PARA REUNIONES	08893
PERCHERO	08894
BIBLIOTECA	61931
COMPUTADOR PORTATIL	69043
DISPENSADOR DE AGUA	73288
TELEVISOR LCD DE 42 PULGADAS.	77527
SILLON EJECUTIVO CON DESCANSA BRAZOS	78241
VIDEO BEAM	79696
IMPRESORA INYECCION DE TINTA.	94512
SCANNER DUPLEX.	88732
SILLA ESPERA	92440
SILLA ESPERA	92441
SILLA ESPERA	92442
SILLA ESPERA	92443
SILLA ESPERA	92445
SILLA ESPERA	92446
AIRE ACONDICIONADO	87943
REFRIGERADORA DE 4 PIES	98138
CAMARA FOTOGRAFICA DIGITAL	51453