

## AGENCIA PLAZA HEREDIA

06 de marzo de 2015  
APH-0336-2015

MBA  
Jorge A Quesada Solano  
Director Región Central



En cumplimiento al ordenamiento jurídico, específicamente al inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la República en su directriz D-1-2005-CO-DFOE del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta N° 131 del 07 de julio del 2005, me permito presentar para su consideración el Informe Final de mi gestión como jefatura de la Agencia de Santa Bárbara en el periodo comprendido entre el 23 de abril del 2012 y el 28 de febrero del 2015.

Cordialmente,

  
Lic. Juan Luis Hernández Ruiz  
Jefe



Cc Lic. Miriam Villalobos García, Jefe de Agencia  
MBA Jorge Ulate Cruz, Gerente BPT Heredia  
Licda. Graciela Vargas Castillo, Jefe Dirección Capital Humano.



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

|                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| Nombre:             | Juan Luis Hernandez Ruiz |
| Dependencia:        | Agencia Plaza Heredia    |
| Periodo de Gestión: | 2012-2014                |
| Fecha:              | 06/03/2015               |

---

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.....                                                        | 3                                    |
| Cambios en el entorno .....                                                                | 2                                    |
| Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....                                       | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Acciones sobre el Control Interno .....                                                    | 2                                    |
| Principales Logros .....                                                                   | 3                                    |
| Proyectos más relevantes .....                                                             | 6                                    |
| Administración de Recursos Financieros .....                                               | 6                                    |
| 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                                    |



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

En cumplimiento al ordenamiento jurídico específicamente al inciso e) del artículo 12 de la ley General de Control Interno, así en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la República en su directriz D-1-2005-CO-DFOE del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta No 131 del 07 de Julio del 2005, me permito presentar para su consideración el Informe final de mi gestión como Jefatura de la Agencia Plaza Heredia en el periodo comprendido entre el 23 de abril del 2012 y el 28 de febrero del 2015.

### **Resultados de la gestión**

#### **Cambios en el entorno**

En el periodo de mi gestión el cambio más radical y que ocasionó mayor impacto en la Agencia, fue la apertura de la Oficina ubicada en el Centro Comercial Paseo de la Flores, la cual antiguamente se había ubicado en la zona conocida como Pentágono. Al abrirse esta Agencia, algunos clientes de la zona se decidieron a trasladarse más que todo pensando en un tema de conveniencia al encontrarse en el Centro Comercial pues la facilidades de paqueo y de comodidad para llegar por transporte públicos o privados fueron evidentes.

A nivel Institucional se sufrió un cambio importante en el tema de normativa SUGEF 1-05 los cuales vinieron a dar un cambio sustancial al tema de capacidad de pago en los créditos.

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

Algunas acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Unidad fueron las siguientes:

- Definir tareas específicas para cada funcionario de acuerdo al puesto que ejecutaba, donde un tercero ejerciera el rol de supervisión.
- Se asignaron las responsabilidades directas con respecto a las preguntas del Cuestionario de Riesgo Operativo donde cada pregunta evaluada tenía un funcionario responsable directo de ejecutar dicha labor y de velar por el cumplimiento de la misma.
- Autoevaluaciones de Riesgo Operativo al menos cada dos meses para detectar de manera oportuna posibles desviaciones u omisiones en los controles, tomando las medidas correctivas pertinentes.
- Reuniones con el personal para repasar procedimientos importantes que impactaban la labor diaria de la oficina con el objetivo de fortalecer la cultura de control interno.
- Atención de los planes de acción tanto de la Unidad Técnica de Evaluación como de la





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

misma Auditoría.

### Principales Logros

#### Labor Sustantiva Institucional

Durante mi periodo como Jefatura de la Agencia Plaza Heredia me avoqué en el cumplimiento de las metas asignadas por medio de la aplicación de las estrategias dictadas por la Institución para cumplir con los diferentes objetivos tanto cualitativos como cuantitativos. Los resultados de dicha gestión durante estos tres años fueron de buenos resultados al cumplirse con rendimientos destacados en los productos más importantes desde el punto de vista de generación de utilidades.

A continuación se presenta un resumen del cumplimiento de las metas asignadas durante los periodos 2012, 2013 y 2014.

### AÑO 2012

#### A. CREDITO

|                      | Saldo     | Cumplimiento |
|----------------------|-----------|--------------|
| Personal Hipotecario | €1.026,75 | 96,31%       |
| Personal             | €5.351,87 | 148,52%      |
| Social               | €2.948,03 | 92,48%       |

\*En miles de millones

#### B. CAPTACIÓN

| Saldo | Cumplimiento |
|-------|--------------|
|-------|--------------|



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

|                   |           |         |
|-------------------|-----------|---------|
| Ahorro a Plazo    | ₡4.479,20 | 151,33% |
| Ahorro Voluntario | ₡1.439,24 | 100%    |

\*En miles de millones

### AÑO 2013

#### A. CREDITO

|                      | Saldo     | Cumplimiento |
|----------------------|-----------|--------------|
| Personal Hipotecario | ₡1.408.00 | 236,31%      |
| Personal             | ₡5.766,87 | 75,98%       |
| Social               | ₡3054,03  | 147,48%      |

\*En miles de millones

#### B. CAPTACIÓN



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

|                   | Saldo     | Cumplimiento |
|-------------------|-----------|--------------|
| Ahorro a Plazo    | ₡5 771,20 | 90,90%       |
| Ahorro Voluntario | ₡1.652,24 | 100%         |

\*En miles de millones

## AÑO 2014

### A. CREDITO

|                      | Saldo     | Cumplimiento |
|----------------------|-----------|--------------|
| Personal Hipotecario | ₡1.761.00 | 159,31%      |
| Personal             | ₡6.663,87 | 158,98%      |
| Social               | ₡3 269,03 | 103,48%      |

\*En miles de millones

### B. CAPTACIÓN

|                   | Saldo     | Cumplimiento |
|-------------------|-----------|--------------|
| Ahorro a Plazo    | ₡5 374,20 | 00,00%       |
| Ahorro Voluntario | ₡1.715,24 | 100%         |

\*En miles de millones



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Proyectos más relevantes

Con respecto a los proyectos más importantes realizados en la Oficina de Plaza Heredia en mi gestión, indico los siguientes:

- Rotación del personal por diferentes áreas con el fin de conocer todos los productos y no limitarse a la especialización de una sola tarea.
- Acomodo de la oficina con respecto a los archivos de crédito pues el espacio era muy limitado.
- Envío de documentación atrasada al Archivo Central
- Envío de los formularios de la política conozca a su cliente del año 2014 al archivo central para su digitalización. Conforme a las políticas institucionales vigentes, se debe mantener en custodia de la Agencia al menos los formularios vinculados durante los últimos 6 meses.

### Administración de Recursos Financieros

Se mantuvo durante mi gestión un control estricto del manejo de los recursos financieros asignados a la Agencia, los cuales fueron administrados de manera clara y transparente, en apego a las normas y procedimientos establecidos por la Institución. Dichos recursos fueron asignados mediante el Plan Anual Operativo por parte del área de Presupuesto y se mantuvo un estricto control de su ejecución, con la finalidad de evitar sobregiros y sub ejecuciones de las partidas asignadas

### Sugerencias

Con respecto a este punto se sugiere solicitar mayor rotulación externa para la Oficina. Por la ubicación de la misma y al encontrarse en la parte interna del Centro Comercial, los clientes que transitan por dicha Plaza Comercial en vehículo o caminando no logran divisarla al punto que muchos usuarios no identifican que en ese punto se encuentra una Agencia del Banco Popular. Por ese motivo se sugiere pedir una rotulación más acorde, sobretodo en la parte del rótulo giratorio del Centro Comercial la cual cuenta actualmente con poca visibilidad y mantiene el logo antiguo de la Institución.

Igualmente se recomienda mantener relaciones cercanas con el personal de la Universidad Nacional ya que es un cliente importante para la oficina sobre todo con el Pago de Salarios como llave de acceso para otros productos como los créditos Personales e Hipotecarios.

Se recomienda definir los límites de acción con el BP Total de Heredia con respecto al mapeo de la zona para identificar cuales Instituciones o empresas de Cantón Central de Heredia serán atendidas por cada uno.





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Observaciones**

No se tiene observaciones adicionales.

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

No existen directrices emanadas por la Contraloría General de la República para la Agencia de Plaza Heredia.

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

No existen observaciones al respecto.

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

No existen recomendaciones pendientes de atender hacia la auditoría interna.