



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Marlen Arias Hernández
Dependencia: Agencia Plaza Lincoln
Periodo de Gestión: 20 de noviembre 2016 al 06 de enero 2017
Fecha: 27/01/2017

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.....	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	3
Acciones sobre el Control Interno	4
Principales Logros	4
Proyectos más relevantes.....	4
Administración de Recursos Financieros.....	4
Sugerencias.....	¡Error! Marcador no definido.
Observaciones	4
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	5



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Adjunto en este documento encontraran un detalle de la gestión realizada por mi persona como jefe de agencia, a partir de mi nombramiento el 20 de noviembre de 2016 al 06 de enero de 2017.

Resultados de la gestión

En el desempeño de mis funciones como Jefe de Agencia A.I de la Agencia Plaza Lincoln, en el periodo comprendido del 01 de noviembre de 2016 al 06 de enero de 2017, detallo los siguientes aspectos:

Labor Sustantiva Institucional

A partir del 01 de noviembre de 2016 asumo la jefatura de Agencia Plaza Lincoln, sin omitir mencionar que realice dichas funciones a partir de la fecha indicada, no obstante se me realizo en nombramiento en firme a partir del 20 de noviembre de 2016.

Al 01 de noviembre de 2016, el resultado de las metas y objetivos de la Agencia Plaza Lincoln era la siguiente:

ORIGNAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social	Clientes Adjudicado	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario	Mora	Cta. Naranja	VISA	PAS	Programado	Seguros	Pensiones
AG MALL SAN PEDRO	85%	80%	100%	76%	100%	74%	122%	80%	82%	85%	80%	83%
AG PLAZA VÍQUEZ	92%	89%	100%	105%	111%	87%	127%	80%	89%	98%	80%	88%
AG CURRIDABAT	90%	84%	99%	122%	210%	79%	103%	81%	92%	102%	100%	98%
BPT MULTICENTRO	91%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	87%	102%	89%	105%	98%
BPT SAN PEDRO	87%	104%	90%	118%	100%	100%	125%	80%	94%	100%	100%	100%
BPT MORAVIA	81%	95%	100%	81%	120%	95%	119%	90%	94%	78%	100%	88%
AG EL ALTO GUADALUPE	83%	84%	88%	80%	123%	102%	100%	77%	90%	90%	100%	139%
BPT CATEORAL	80%	112%	80%	166%	100%	102%	110%	134%	84%	100%	137%	212%
AG ZONA CENTRO	87%	100%	100%	184%	184%	100%	100%	110%	133%	116%	112%	100%
AG MULTIPLAZA	89%	71%	90%	200%	80%	74%	120%	74%	90%	90%	90%	90%
AG CORONADO	73%	84%	100%	112%	112%	88%	112%	100%	100%	100%	100%	100%
AG CINCO ESQUINAS	73%	115%	100%	107%	100%	71%	112%	83%	90%	90%	100%	100%
BPT GOICOECHEA	81%	127%	233%	82%	100%	80%	120%	84%	100%	110%	100%	110%
AG SAN ANTONIO	132%	91%	100%	107%	100%	78%	120%	76%	133%	81%	100%	100%
AG ASERRI	101%	90%	115%	101%	107%	80%	144%	80%	135%	85%	102%	100%
AG PLAZA LINCOLN	138%	83%	110%	112%	227%	80%	157%	91%	90%	73%	76%	78%
AG TIBÁS	111%	204%	100%	100%	144%	80%	121%	105%	90%	74%	100%	100%
AG SAN FRANCISCO	100%	100%	137%	260%	170%	84%	127%	80%	84%	100%	126%	78%

Como se puede observar en el mapa de calor adjunto, al 31 de Octubre de 2016 se encontraban con un porcentaje de alcance menor al 90% las siguientes metas:

- Cartera Social 83%
- Mora 80%
- Pas un 24%
- Ahorro Programado 73%
- Seguros 76%
- Pensiones 78%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

De acuerdo a estos resultados, enfocamos nuestros esfuerzos en replantear las estrategias y buscar opciones de mejora, para lograr alcanzar dichos objetivos con un porcentaje mayor al 90%.

Obteniendo el siguiente resultado de gestión al 31 de Diciembre de 2016.

AG MALL SAN PEDRO	87%	85%	83%	84%	86%	78%	116%	100%	100%	100%	100%	100%
AG PLAZA VÍQUEZ	80%	82%	83%	84%	81%	75%	120%	75%	77%	124%	80%	81%
BPT SAN PEDRO	80%	85%	80%	80%	80%	80%	112%	116%	80%	100%	104%	72%
BPT MULTICENTRO DESAMPARADOS	80%	80%	81%	83%	80%	80%	100%	100%	80%	110%	100%	87%
AG EL ALTO GUADALUPE	80%	100%	81%	75%	85%	100%	80%	81%	100%	100%	100%	100%
BPT MORAYA	80%	100%	77%	77%	71%	71%	110%	110%	100%	110%	70%	80%
AG ZONA CENTRO	81%	115%	120%	100%	117%	100%	100%	100%	110%	110%	110%	79%
BPT CATEDRAL	77%	117%	110%	110%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AG CURRIDABAT	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	74%	100%	100%	100%	100%
AG CORONADO	80%	80%	87%	81%	82%	76%	100%	100%	100%	100%	100%	71%
AG CINCO ESQUINAS TIBAS	90%	110%	110%	100%	110%	82%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
BPT GOROCHEA	78%	110%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AG SAN ANTONIO DESAMPARADOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	81%	100%	100%	100%	100%
AG MULTIPLAZA CURRIDABAT	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	81%
AG ASERDI	100%	72%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AG TIBAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AG PLAZA LINCOLN	100%	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AG SAN FRANCISCO	80%	100%	80%	80%	100%	80%	100%	80%	77%	100%	100%	100%

Como se puede observar en el mapa de calor con corte a Diciembre de 2016, se logra los objetivos planteados, salvo las metas de Mora, donde se obtuvo un porcentaje de un 88% y Pago Automático de Salarios con un 40%.

No obstante, a pesar de no lograr alcanzar estas dos metas, logramos colocarnos como la segunda mejor Agencia en el logro de los objetivos a nivel de la Dirección Central Este.

Cambios en el entorno

Cabe mencionar que como cambios en el entorno que afectaron directamente en el logro de los objetivos, se detallan problemas en el clima organizacional, que dio como resultado el cambio de la jefatura de nuestra Agencia por mi persona, esto repercutió en los indicadores y en el resultado de control interno.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Producto de las evaluaciones de Riesgo Operativo y control interno, la evaluación obtenida en el 2do Semestre de 2016 fue la siguiente:

Calificación Riesgo Operativo	Calificación Control Interno
10%	8%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Calificación Riesgo Operativo	Calificación Control Interno
10%	8%

Por lo que no se logró obtener una calificación de Riesgo aceptable, esto por los motivos anteriormente citados.

Acciones sobre el Control Interno

Entre las acciones emprendidas para mejorar dicho indicador, fue reunir al personal y retroalimentarlos respecto a las inconsistencias presentadas y subsanarlas en tiempo y forma según recomendación, así como de concientizarlos de la responsabilidad que compete a cada uno en referencia a los temas y actividades de control, para lo cual se elaboró minuta como evidencia de la misma.

Principales Logros

Logramos posicionarnos como la segunda mejor Agencia en el logro de los objetivos a nivel de la Dirección Central Este y alcanzar el mayor número de metas con más de un 90% de cumplimiento en la historia de esta oficina.

Proyectos más relevantes

No dejo proyectos en el ámbito institucional pendientes de concluir.

Administración de Recursos Financieros

Queda pendiente el traslado de activos de la Agencia Plaza Lincoln, por parte del señor Marvin Miranda Sequeira a Evelyn Azofeifa Villalobos, nueva jefe de Agencia de dicho Centro de Negocios.

Observaciones

Cabe mencionar que mi último día en la Agencia Plaza Lincoln fue el día 23 de Diciembre de 2016, ya que a partir del 26 de diciembre hasta el 06 de enero de 2017, goce de mis vacaciones y me incorpore a mi nuevo lugar de trabajo a partir del 09 de enero del año en curso.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

La contraloría General de la República, me solicita realizar la declaración de bienes de 2016, se procede según solicitud.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No aplica.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Al fin de mi gestión, quedan atendidas las recomendaciones dadas por la Auditoría Interna, según evaluación realizada en el segundo semestre de 2016.