



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: JOSE OVIDIO FERNANDEZ UMAÑA

Dependencia: AGENCIA PLAZA OCCIDENTE

Periodo de Gestión: Enero 2017 - Setiembre 2021

Fecha: 06/10/2021

Destinatarios: MBA Carlos Mario Hidalgo Alpizar,
Jefe de la Dirección Regional Norte
MBA. Graciela Vargas Castillo,
Directora Dirección Capital Humano
Lic. Christian Molina Gonzalez,
Gerente Centro de Negocios San Ramón
Lic. Arturo Córdoba Quesada, Jefatura que asume

Firma :

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
• AÑO 2017	3
• AÑO 2018	4
• AÑO 2019	5
• AÑO 2020.....	6
• AÑO 2021	7
Oficialía de Cumplimiento:.....	7
Cambios en el entorno.....	8
Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo.....	8
Acciones sobre el Control Interno	9
Principales Logros.....	9
Proyectos más relevantes	9
Administración de Recursos Financieros.....	10
Sugerencias	10
Observaciones.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	11
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	11
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	11

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En apego a lo establecido en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben de observar los colaboradores (as) obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno), me permito presentar el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia Plaza Occidente, del periodo comprendido de enero 2017 al 30 de setiembre del 2021.

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 Plaza Occidente, 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 Carlos Mario Hidalgo Alpizar, Jefe de la Dirección Regional Norte, MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección Capital Humano, Lic. Christian Molina Gonzalez, Gerente Centro de Negocios San Ramón, Lic. Arturo Córdoba Quesada, quien asume el cargo de Jefatura de la Agencia de a partir del 07 de octubre de 2021.

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia de Plaza Occidente, es dependencia adscrita al Centro de Negocios de San Ramón, localizada en el Centro Comercial llamado Plaza Occidente, en San Ramón de Alajuela, cuenta con 09 plazas fijas, en realidad eran 10 plazas, pero a partir de setiembre del 2021, Capital Humano traslado una plaza para la Agencia de Palmares, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 1:00 pm a 7:00 pm y los sábados de 10:45 am a 5:30 pm.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Seguidamente detallo el cumplimiento de metas para los años 2017 a la fecha:

AÑO 2017.

Para este año se tuvieron excelentes resultados, los cuales se detallan a continuación:

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	73%
SOCIAL	219%
AHORRO A PLAZO	164%
AHORRO VOLUNTARIO	96%
PAS	50%
TARJETAS VISA	109%
PLANES NARANJA	172%
CUENTA NARANJA	103%
CUENTAS KIDS	111%
MORA	545%
PENSIONES	96%
SEGUROS	122%

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **AÑO 2018**

Para este año las principales metas se cumplieron casi todas en un 100%, excepto la meta de crédito financiero, PAS, Planes y cuentas naranja. Por lo que en general fue un buen cumplimiento, esto debido al compromiso y motivación del personal.

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	28%
SOCIAL	149%
AHORRO A PLAZO	109%
AHORRO VOLUNTARIO	564%
PAS	37%
TARJETAS VISA	133%
PLANES NARANJA	63%
CUENTA NARANJA	90%
CUENTAS KIDS	91%
MORA	140%
PENSIONES	452%
SEGUROS	105%

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **AÑO 2019**

Este no fue un buen año para la Agencia de Plaza Occidente en cuanto a cumplimiento de metas, por cuanto no se cumplieron en su mayoría en un porcentaje importante, excepto la meta de Ahorro a Plazo, Mora y Pensiones que si tuvo un cumplimiento del 100%.

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	0%
SOCIAL	0%
AHORRO A PLAZO	174%
AHORRO VOLUNTARIO	0%
PAS	54%
TARJETAS VISA	82%
PLANES NARANJA	57%
CUENTA NARANJA	0%
CUENTAS KIDS	No hubo información
MORA	100%
PENSIONES	100%
SEGUROS	No hubo información

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **AÑO 2020.**

Para el año 2020 se inició con el compromiso de cumplir las metas establecidas en vista del no cumplimiento en el año 2019, como es bien sabido la pandemia afectó significativamente la economía del país por las restricciones que impuso el Gobierno con el fin de proteger a la población del virus.

A pesar de esto si se cumplió la meta de crédito social no así la de crédito financiero y otras metas establecidas, y la meta principal que fue la morosidad. debido a la pandemia y a la gran afectación económica que tuvo en la población costarricense, se logró cumplir y ayudar a muchos clientes con moratorias y arreglos de pago.

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	0%
SOCIAL	100%
AHORRO A PLAZO	0%
AHORRO VOLUNTARIO	161%
PAS	15%
TARJETAS VISA	96%
PLANES NARANJA	0%
CUENTA NARANJA	261%
CUENTAS KIDS	No hubo información
MORA	100%
PENSIONES	162%
SEGUROS	21%

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **AÑO 2021**

Para este año seguimos con la afectación de la pandemia, sin embargo, se establecieron nuevas estrategias para la colocación de crédito. Todavía en los reportes que emite el mapa de calor no se refleja en positivo el cumplimiento de la meta de crédito financiero y social, pero con el inventario que se tiene, se va cumplir con meta de crédito social y muy cerca de cumplir la de crédito financiero al 31-12-2021.

En cuanto al cumplimiento de otras metas se espera estar cumpliendo con las mismas con la integración de los créditos a otorgar en los tres meses que restan para terminar el año, así como una acción proactiva en plataforma de servicios que han estado haciendo un muy trabajo en venta cruzada de productos y servicios a los clientes que se atienden diariamente

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	0%
SOCIAL	0%
AHORRO A PLAZO	100%
AHORRO VOLUNTARIO	100%
PAS	0%
TARJETAS VISA	25%
PLANES NARANJA	100%
CUENTA NARANJA	0%
CUENTAS KIDS	59%
MORA	100%
PENSIONES	100%
SEGUROS	16%

Oficialía de Cumplimiento:

En este periodo de gestión se ha realizado una excelente labor en todo lo correspondiente a las instrucciones emanadas por parte de la Oficialía de cumplimiento, tanto en la vinculación de clientes como la atención de alertas. A la fecha no existen inconsistencias con este tema.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Durante este periodo de gestión, el Banco ha actuado en respuesta al mercado y la necesidad de los clientes, enfocando principalmente en la colocación de crédito, ajustando requisitos, plazos y tasas de interés. También el banco ha actuado favorablemente en la actualización de la tecnología con mejoramiento en los sistemas informáticos de cara de servicio al cliente y ofreciendo más canales digitales a los clientes como página Web, las aplicaciones y fortaleciendo el servicio de Banca Fácil y las redes sociales.

Con la llegada de la Pandemia en marzo 2020, la institución se vio en la necesidad de establecer condiciones de arreglos de pago a clientes que se vieron afectados, por lo que con el apoyo del Centro de Negocios de San Ramón se han realizado varios refinanciamientos, moratorias y otros arreglos de pago.

Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, la oficina siempre mantuvo en un nivel de riesgo excelente, según las normas establecidas por la institución. Esta es una de las grandes fortalezas de la Agencia

Mall Plaza Occidente, se trabaja muy apegado a las normas y controles establecidos y de ahí los excelentes resultados.

Período	Logro	Resultado	Máximo permitido
2017	5%	Excelente	8%
2018	3%	Excelente	8%
2019	7%	Excelente	5%
2020	3%	Excelente	8%
2021	7%	Excelente	8%

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

Con motivo al cambio realizado por parte de la institución en la asignación de labores del GEC y el GOA, se logró en asignar al GOA funciones muy directas sobre control interno, tanto el que ella misma pueda ejercer como el de supervisión y guía hacia todo los demás compañeros y compañeras de la oficina. En este punto las calificaciones de control interno fueron mejorando día con día.

Principales Logros

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

Dentro de los principales logros en el periodo señalado se indica:

- ✓ En el año 2017, 2018, se logró mantener las excelentes calificaciones en cuanto a la evaluación del Clima Laboral y obtuvimos un premio de parte de Capital Humano,
- ✓ Uno de los aspectos en los cuales se trabajó más fue en integración del trabajo en las plataformas de la oficina, pues había una separación entre la Plataforma de Servicios y la Plataforma de crédito,
- ✓ Se ha logrado posicionar a la oficina en el cantón como una gran alternativa tanto para captación, colocación y otros productos, ya que, por horario vespertino, le funciona mucho a los Ramonenses, como de los cantones vecinos como de Naranjo, Palmares inclusive tenemos clientes de Esparza y Puntarenas, por la comodidad del horario.

Proyectos más relevantes

Se tienen en proceso el traslado de la Agencia Plaza Occidente para las oficinas de Centro de Negocios de San Ramón, una vez que la misma este remodelada y haya espacio para el acomodo del todo el personal. Esto en realidad va ayudar mucho tanto a los clientes como al Banco, ya que se va dejar hacer un gasto muy elevado en alquiler que se paga por el edificio que ocupa la Agencia.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.

Sugerencias

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

- ✓ Apoyar el trabajo en plataforma y estimular la colocación de productos.
- ✓ Debido a que en la zona se cuenta con pocas empresas grandes, se recomienda mantener la estrategia de bases de datos para la colocación de crédito.
- ✓ Continuar con el trabajo que se realizó en Plataforma de servicios a fin de que se coloque crédito ahí o que al menos se refiera a los compañeros que trabajan con crédito, esto ha servido mucho para el crecimiento de la Agencia.

Observaciones

No hay observaciones.

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

En el periodo de mi gestión no se han recibido requerimientos por parte de la Contraloría General de la República, por lo que, en este apartado no se encuentran pendientes.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

En el periodo de mi gestión no se han recibido requerimientos por parte de ningún órgano de control externo, por lo que, en este apartado no se encuentran pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Se han atendido oportunamente recomendaciones de Auditoría Interna.

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

El presente apartado debe permitir conocer la situación real sobre la correcta ejecución del objeto contractual, además, detalle de la correcta administración, control y supervisión del contrato o contratos a cargo; así como poder verificar el cumplimiento de las obligaciones contraídas, vencimiento de plazos y vigencia de garantías de cumplimientos, prórrogas y notificaciones, contar con evidencia para medir el desempeño real del proveedor, aplicación de multas, entre otros.

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

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público