



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Jefatura Sucesora:	INGRID VARGAS MORALES
Jefatura Directa	Benjamín García Vargas
Jefatura C Humano:	Graciela Vargas Castillo

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

Nombre: MARCO OVIEDO CASTILLO

Dependencia: AGENCIA DE CORONADO

Periodo de Gestión: 2017-2021

Fecha: 30/11/2021

INDICE

Contenido

Presentación	3
Resultados de la gestión	3
Labor Sustantiva Institucional	3
• • Periodo 2021	4
Cambios en el entorno	5
Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo	6
Acciones sobre el Control Interno	6
Principales Logros	7
Proyectos más relevantes	7
Administración de Recursos Financieros	8
Sugerencias	8
Observaciones	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la 9República	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	10
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo	10
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	10

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 del BPT Goicoechea, del periodo comprendido de enero de 2019 a noviembre 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 AGENCIA CORONADO, 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 Benjamin Garcia Vargas, Jefe Dirección Regional Oeste, MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección Capital Humano, y al Licda. Ingrid Vargas Morales, quien asume el cargo de Jefatura de Agencia Coronado en forma interina a partir de 01 de diciembre 2021.

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia de Coronado, es dependencia adscrita al BPT Goicoechea, División Regional Oeste, localizada en el Cantón de Goicoechea, provincia de San José, cuenta con 10 plazas, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:45am a 4:30pm y los sábados de 8:15am a 11:30am.

Dentro de las principales actividades económicas de las zonas se destacan zonas habitacionales, comercio, empresas privadas, instituciones públicas y la Zona Franca de Calle Blancos, donde se encuentra en su mayor parte la empresa Yireh Médica



INFORME FINAL DE GESTIÓN

• Periodo 2021

Sobre los resultados que se pudieron obtener con corte al 30 de noviembre, detallamos:

El esfuerzo del personal de la Agencia se concentró en el logro de la cartera Financiera, revirtiendo el decrecimiento generalizado en todas las oficinas del Banco Popular, logrando saldos en positivo para el cierre de noviembre en la Agencia de Coronado

Los resultados de la cartera social se vieron afectados por las cancelaciones anticipadas y los pases de operaciones a cobro judicial. Sin embargo, se cierran con saldos positivos.

Producto	Logro
Cartera Financiera	100%
Cartera Social	-100%
Ahorro Plazo	100%
Ahorro Voluntario	100%
Plan_Naranja	100%
Cta Naranja	100%
Mora	100%
WEB	124%
VISA	44%

Es importante destacar que se cumplió la meta del Ahorro a Plazo, pese a las bajas en la tasa de interés que se ofrecía, logrando el cumplimiento también en las agencia adscritas; adicionalmente se logró cumplir con las metas de planes naranja, planes de pensiones voluntarios y obligatorios y la meta del 100% de venta Bienes

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Adjudicados, contribuyendo con la meta institucional de la venta de estos inmuebles, que permite reversar estimaciones y mantener una salud financiera importante para la institución.

Otro punto a resaltar es el Control de la Morosidad, el cual está controlado en la Agencia Coronado, logrando superar los límites establecidos de recuperación.

En cuanto a las metas de captación a bajo costo, fuimos afectados por retiros millonarios de las cuentas de una institución pública que tuvo que liquidar personal interino y por contrato por causa de la pandemia, realizando retiros importantes para afrontar las liquidaciones, entre otros gastos.

Cambios en el entorno

Es bien sabido que el Banco ha venido modificando los indicadores meta que cada año dispone, para muestra, verificar en cada período que varias metas cambiaron, y el BPT ha tratado de ir al corriente de estos Productos y Servicios ofrecidos por el Banco, en su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactivas para atender las necesidades de los clientes.

Luego de marzo de 2020, con la llegada de la Pandemia Mundial de COVID-19, se ha visto seriamente afectada la zona, algunas empresas tan disminuido sus jornadas laborales y se materializaron despidos, inclusive otras empresas más pequeñas han sido afectadas hasta tener que cerrar operaciones.

Otro obstáculo es el teletrabajo, en años anteriores se realizan visitas presenciales a las empresas publicas y privadas de la zona (stand); sin embargo con la Pandemia los ingresos fueron controlados o denegados y la mayor parte del personal se encontraba en teletrabajo por lo que dificultó la localización en sitio, teniendo que dirigirnos a contactación virtual, lo cual en muchos casos no es siempre tan efectivo.

Nuestros esfuerzos continuaron en forma virtual, uno a uno con los colaboradores de las empresas hasta ir logrando concretar las negociaciones.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, durante mi gestión la oficina, se mantuvo en un nivel de riesgo aceptable, en promedio por debajo del límite máximo permitido.

Período	Logro	Resultado	Máximo permitido
2021	6%	Satisfactorio	8%

Esta labor se logra, con el compromiso de todo el equipo de la Agencia, impulsando la cultura de la administración y mitigación del riesgo, suministrando al personal las herramientas y retroalimentación necesaria, para lograr la sinergia en miras al resultado deseado.

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 los resultados de todos estos años, los cuales han sido en términos generales inferior a lo establecido en la Institución.

Se han implementado los informes de seguimiento y matrices de mejora, las cuales se encuentran atendidos en un 100%.

Cabe indicar que el inventario de activos de la Agencia se encuentra realizado físicamente, coincidiendo al 100% con el registro de activos digital que tiene el Banco Popular registrados en la Agencia en el mes de enero del 2021.

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:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- De conformidad con los Análisis de Costos, la Agencia ha mantenido un Margen de Contribución positivo a la Utilidad Neta, lo cual, el balance neto es positivo ya que se han generado contribuciones mayormente de utilidades durante 2019 hasta 2021 inclusive.
- Se gestionó esfuerzo importante para enderezar los resultados de Riesgo Operativo y mantener los indicadores acordes con los parámetros institucionales.
- En cuanto a captación de Bajo Costo, el BPT junto con sus Agencias lograron en la mayoría de los períodos, las metas de Ahorro Voluntario, Plan Naranja y Cuentas Naranja, contribuyendo así a disminuir los costos de captación de la institución.
- Se atendieron los diferentes informes y planes de acción para mejorar del desempeño de la Agencia.
- Se abocó a la atención de clientes que requirieron aplicar los beneficios del Plan Solidario COVID.
- En ocasión de la Pandemia COVID-19, se logró reinventarnos en cuanto a la atención de los clientes y hemos sido exitosos sobre el manejo de los temas para con el resguardo de la salud de los clientes y colaboradores.
- Mantener un ritmo de colocación acorde a las metas asignadas

Proyectos más relevantes

En cuanto al estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de de la Agencia, existentes al inicio de mi gestión y de los que dejé pendientes de concluir:

- Entre nuestros principales logros, se pueden detallar los convenios realizados de Deducción de Planillas y Pago Automático de Salarios con empresas de la zona de influencia y por último el apoyo a el establecimiento de Puntos BP y

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Conexión BP con nuestros socios comerciales y los referenciados por el ejecutivo.

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 trasparente, en apego a las normas institucionales, de acuerdo con los planes establecidos y en consecuencias con las directrices de reducción del gasto:

1. Con el modelo 360 se establecieron mejoras relacionadas con tema gastos, en cuanto a su control y aplicar medidas para su disminución, tales como: electricidad, papelería y gastos de jornada ampliada.
2. La oficina mantiene indicadores de margen de intermediación y utilidades dentro de los rangos generales de la institución, siendo que mayoritariamente se ha generado aporte a las Utilidades Netas de la Institución, considerándose este Centro de Negocios como rentable.

Sugerencias

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

- Mantener las acciones de apoyo, capacitación y empoderamiento en el 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.
- Fortalecer la formación en todas las variaciones que derivan de la Ley 7786.
- Seguir fortaleciendo los mecanismos de Control, de cara a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente, para no desmejorar las calificaciones obtenidas.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

No hay observaciones.

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

Se indica que no se han recibido gestión alguna sobre disposiciones durante mi gestión que hubiera girado la Contraloría General de la República, por lo que, en este aportado 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 aportado no se encuentran pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Se recibió en varias oportunidades a la Auditoría Interna, principalmente relacionadas con temas de revisión de Otorgamiento de Crédito, siendo la primera en enfoque específico sobre créditos de Ingresos Propios, por lo que, se recibió el debido informe y se validó todo en los sistemas de Control de Recomendaciones, quedando atendido en su totalidad el tema.

Luego fuimos parte de la muestra de la Evaluación de Otorgamiento de Crédito y se cumplió con todo lo recomendado y se dio por parte de la Auditoría Interna, como cumplidas todas las recomendaciones, por lo que, se validó todo en los sistemas de Control de Recomendaciones, quedando atendido en su totalidad el tema.

Por lo que no quedan temas pendientes de atención.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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 por enunciar.

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.

Atentamente,

Lic. Marco Antonio Oviedo Castillo
Jefe Agencia