



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: ARTURO CÓRDOBA QUESADA

Dependencia: AGENCIA MALL PLAZA OCCIDENTE

Periodo de Gestión: OCTUBRE 2021-ABRIL 2022

Destinatarios: MBA Carlos Mario Hidalgo Alpizar,
Jefe de la Dirección Regional Norte
MBA. Graciela Vargas Castillo,
Directora Dirección Capital Humano
Licda. Olga Soto Barrantes
Gerente Centro de Negocios San Ramón

Firma:

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Fecha:

03/05/2022



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

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



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 Octubre 2021 a Abril 2022

Resultados de la gestión

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, Licda. Olga Soto Barrantes, Gerente Centro de Negocios San Ramón, por cuanto a partir del 25 de abril asumí la Jefatura de la Agencia Palmares entregando la administración de la Agencia Plaza Occidente a la Gerente del BPT San Ramón doña Olga Soto Barrantes, como resultado del proceso de fusión de ambas oficinas comerciales.

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.

Seguidamente detallo el cumplimiento de metas para el año 2021

Producto	% cumplimiento
Cartera Financiera	0%
Cartera Social	100%
Ahorro a Plazo	0
Ahorro Voluntario	100%
Cuentas Corrientes	0%
Plan Naranja	0%
Cuentas Naranja	100%
Mora	100%
Visa	32%
Bienes Adjudicados	100%
Kids/O2	58%
Clientes Nuevos	88%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Seguros	53%
Pensiones	100%

Oficialía de Cumplimiento:

En este periodo de gestión se ha realizado una labor de capacitación y autoanálisis de los errores e inconsistencias reportadas de forma que se redujeron las mismas de forma muy considerable, y las que se han reportado no han sido consideradas como graves y se han corregido en el tiempo establecido.

Cambios en el entorno

Durante este periodo de gestión, el Banco Popular enfrentó una situación de caída de sistemas e intermitencia durante los cuales el personal de la oficina procedimos a laborar muchas más horas de las habituales para darle un servicio al cliente lo más humano y eficaz aún con la situación agravante que acontecía.

Para el mes de abril el banco también enfrenta un entorno país con ataques cibernéticos a instituciones públicas, empresas privadas y personas físicas, lo cual podría haber desestabilizado la armonía banco cliente. Todo el personal de la oficina Plaza Occidente enfocó esfuerzos en dar información a tiempo, veraz y proactiva.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno la calificación para el año 2021, en el cual me desempeñé durante los meses de Agosto a Diciembre fue de: II Semestre 2021 Riesgo Operativo del 7% y Control Interno del 0%, para una muy buena calificación en ambos rubros.

Para el 2022, no se realiza evaluación ya que se implementa la fusión por lo que la evaluación se realizará de forma integral a final de año al BPT San Ramón una vez integrado el personal de la Agencia Plaza Occidente.

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.

Adicionalmente, se realizó el traslado de todos los cierres y controles a la nube, de forma digital para evitar tanto el uso de papel como la omisión o extravío de dichos documentos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Aunque el período de mi jefatura en la Agencia Plaza Occidente fue muy corto, se pueden destacar como los principales logros alcanzados durante mi gestión los siguientes:

- *Remodelación estructural de la oficina para embellecer físicamente y elevar la percepción y ambiente para funcionarios y clientes.
- *Capacitación del personal en los temas con deficiencias de productos y servicios del Banco Popular.
- *Mejora del ambiente laboral dentro de la oficina Plaza Occidente
- *Implementación de control de gestión de las actividades asignadas al personal mediante oficce 365
- *Gestión del control interno aplicado de forma digital y guardado en la nube corporativa.
- *Promoción y coordinación con la Gerente del BPT para implementación anticipada del BPT San Ramón y la Agencia Plaza Occidente.
- *Convenio PAS y deducción con empresa privada de Transporte de pacientes
- *En negociación, Convenio PAS y deducción con Institución de bien social de San Ramón.

Proyectos más relevantes

*El proyecto principal es el traslado por fusión de la oficina con el BPT San Ramón, lo que dará amplitud de horario a los clientes en un solo lugar, así como un ahorro significativo mensual a los costos del Banco Popular.

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.

Períodos

Período 2021:

RESULTADO DEL PERIODO (UTILIDAD OPERATIVA, (en millones de colones): 439,076.78

MARGEN DE CONTRIBUCION AJUSTADA A LA UTLIDAD NETA: (en millones de colones): -16 006,37



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Enero a abril 2022:

RESULTADO DEL PERIODO (UTILIDAD OPERATIVA, (en millones de colones):
133 878,81

MARGEN DE CONTRIBUCION AJUSTADA A LA UTILIDAD NETA: (en millones de colones): 45 662,13

Sugerencias

*Promover que todos funcionarios de la Agencia sepan vender, analizar y aprobar créditos para aumentar los canales de producción para la colocación de crédito.

*Aumentar la asignación de trabajo de bases de datos, ya que actualmente son pocos los convenios PAS y deducción que posee la oficina.

*Colocar adicionales de las tarjetas de crédito para aumentar doble la colocación de las mismas.

*Solicitar siempre referidos de los clientes a los que se le coloca crédito para tener siempre casos en producción.

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.

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.

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

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.