



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

|                     |                        |
|---------------------|------------------------|
| Nombre:             | ARTURO CÓRDOBA QUESADA |
| Dependencia:        | AGENCIA MALL PALMARES  |
| Periodo de Gestión: | Abril 2022-julio 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 para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

---



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Fecha:

27/07/2022



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

# INDICE

---

---

### Contenido

|  |   |
|--|---|
| Presentación.....  | 3 |
| Resultados de la gestión.....  | 3 |
| Labor Sustantiva Institucional .....   | 4 |
| Cambios en el entorno .....  | 4 |
| Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....                                       | 4 |
| Acciones sobre el Control Interno.....   | 4 |
| Principales Logros.....  | 4 |
| 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.....                    | 6 |
| Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo..... | 6 |
| Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....                   | 6 |



## 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 del 25 de abril del 2022 al 16 de Julio del 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. A partir del 18 de julio 2022, procedo a entregar la Agencia Palmares al MBA Luis Kenneth Araya Rodriguez quien volvió a su puesto como Jefe de Agencia.

### Labor Sustantiva Institucional

La Agencia de Plaza Palmares, es dependencia adscrita al Centro de Negocios de San Ramón, localizada contiguo al ICE en el centro de Palmares, Alajuela, cuenta con 12 plazas, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:45 am a 4:30 pm y los sábados de 8:15 am a 11:30 pm. De acuerdo al tema de metas, en los dos meses y medio laborados, al final de dicho período se hace corte de datos de colocación con los siguientes resultados: Corte al 17 de julio 2022

|  |                                    |                       |
|--|------------------------------------|-----------------------|
| <b>Crecimiento de cartera crédito financiero</b> | Crecimiento acumulado al 17-7-2022 | 108% de la meta anual |
| <b>Crecimiento de cartera crédito social</b>     | Crecimiento acumulado al 17-7-2022 | 762% de la meta anual |



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **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**

Para el mes de mayo, junio y julio, el banco enfrenta aún, un entorno país con ataques cibernéticos a instituciones públicas, empresas privadas y personas físicas, lo cual podría haber desestabilizado en alguna medida, la armonía banco cliente. Todo el personal de la oficina Palmares enfocó esfuerzos en dar el mejor servicio incluyendo la atención de los funcionarios encuestadores del Gobierno que fueron atendidos en dicho periodo y que saturaron los servicios de cajas y plataforma.

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno la calificación para el año 2022, indico que durante el periodo laborado por mi persona no se realizaron evaluaciones por parte del Encargado de Control Interno.

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

Se le dio instrucción a la GEC para que coordinara con el Encargado de Control Interno, las acciones para instruir al personal sobre los cambios realizados en la guía, así como hacer las acciones necesarias para trasladar la reportería y controles a archivo digital. Principales Logros Aunque el período de mi jefatura en la Agencia Plaza Palmares fue demasiado corto, se pueden destacar como los principales logros alcanzados durante mi gestión los siguientes: 1. Se realizaron visitas a diferentes instituciones públicas como escuelas y colegios del Cantón, así como a las delegaciones de policía y tránsito, para acercar el banco a la comunidad, ofrecer crédito para los funcionarios, tanto en financiero como en social, así como trasladar FCL y ROP, colocación de tarjetas de crédito y captación de ahorros de bajo costo.

### **Principales Logros**

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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

1. Se realizaron visitas a diferentes instituciones públicas como escuelas y colegios del Cantón, así como a las delegaciones de policía y tránsito, para acercar el banco a la comunidad, ofrecer crédito para los funcionarios, tanto en financiero como en social, así como trasladar FCL y ROP, colocación de tarjetas de crédito y captación de ahorros de bajo costo.
2. Se realizaron visitas a diferentes empresas privadas del Cantón, para acercar el banco a los comerciantes, para ofrecer crédito empresarial, convenios PAS, Convenios de deducción, créditos para los funcionarios, tanto en financiero como en social, así como trasladar FCL y ROP, colocación de tarjetas de crédito y captación de ahorros de bajo costo.
3. Se logró traer nuevas inversiones a Plazo de cliente que se había retirado de la institución y que había trasladado sus recursos a otros bancos.
4. Se logró un acercamiento con la administración del Gobierno local y se conversa sobre colaboración entre ambas instituciones, para lo cual se coordina con la Junta de Crédito local de San Ramón.
5. Se concretan dos convenios PAS y de deducción con empresas privadas, una de ellas una estación de servicio y otra una empresa maquiladora de aceites procesados.
6. Se deja en proceso tres nuevos convenios más con otra estación de servicio y con una importadora de zapatos y una cadena de supermercados y licorera.
7. Se deja la meta de colocación de crédito financiero y social con un crecimiento de cartera superior a la meta anual.

### **Proyectos más relevantes**

\*El proyecto principal es el traslado de la ubicación del edificio a otro ubicado a 100 mts del parque central de Palmares. Para dicho efecto se realizó oficio a la División Regional Norte para que se le diese trámite.

### **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. Al momento de mi cese de funciones en el puesto de jefe de agencia de Palmares, la oficina presenta utilidad positiva neta.

### **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. \*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.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

\*Dar seguimiento al tema del traslado del edificio para mejorar la atención al público y a su vez disminuir los costos de alquiler.

### **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. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna No se han recibido disposiciones de la 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

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

No se han recibido disposiciones de la 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