



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Isaac Herrera Vallejos
Dependencia:	Agencia Multiplaza Escazú
Periodo de Gestión:	01-01-2024 al 30-05-2025
Destinatarios:	MBA. Silvia Goyez Rojas MBA. Roger Benavides Villalobos MBA. Olga Soto Barrantes Lic. Kabeth Herrera Padilla
Firma:	
Fecha:	26/05/2025

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	2
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	3
Acciones sobre el Control Interno.....	3
Principales Logros.....	3
Proyectos más relevantes	4
Administración de Recursos Financieros.....	4
Sugerencias.....	4
Observaciones	5
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
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	5
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	5



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En cumplimiento a lo estipulado en la directriz emitida 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), expongo el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia Multiplaza Escazú; periodo comprendido del 1 de enero del 2024 al 30 de mayo del 2025.

Resultados de la gestión

Este informe presenta los aspectos más relevantes de la gestión que realizada como jefatura de la Agencia Multiplaza Escazú durante el periodo del 1 de enero 2024 al 30 de mayo del 2025.

El presente documento se remite a mi jefatura superior, MBA. Roger Benavides Villalobos, jefe de la Dirección Regional Metropolitana, MBA. Silvia Goyez Rojas, directora Capital Humano, MBA. Olga Soto Barrantes, Gerente del BPT Pavas y al Lic. Kaberh Herrera Padilla, Jefatura quien asume el cargo de la de la Agencia Multiplaza Escazú partir del 2 de junio del año 2025.

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia Multiplaza Escazú es una oficina adscrita al BPT Pavas y por ende a la División Regional Central Metropolitana. Dentro de las principales actividades económicas que se destacan en esta zona, podemos citar el comercio y la actividad industrial. La oficina se encuentra dentro de uno de los Centros Comerciales más reconocidos a nivel nacional. Lo anterior, ha permitido que la oficina sea reconocida a nivel nacional por el cumplimiento y logro de las metas institucionales.

Cambios en el entorno

Desde el inicio de nuestra gestión, se encontraron una serie de retos y dificultades, los cuales se exponen a continuación:

- Ingreso de 4 funcionarios nuevos a la plataforma de servicios con todo lo que ello conlleva, capacitación, curva de aprendizaje, etc.
- Cambios en la normativa interna de crédito, lo cual, ha repercutido directamente en la colocación y cumplimiento de este indicador.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el periodo sobre el cual se basa este informe, se realizó la evaluación anual del periodo 2024, en el cual, gracias al esfuerzo del equipo de trabajo se obtuvo la siguiente calificación.

Evaluación Riesgo Operativo y Control Interno II Semestre 2024								
Oficina	División Regional	Adscritas	Indicadores de Riesgo	Estado FR	Control Interno	Estado CI	Nota Final	Estado Nota Final
Agencia Multiplaza Escazú	División Regional Central Metropolitana	BPT Pavas	6,60%	Bueno	0,00%	Excelente	3,30%	Excelente

Acciones sobre el Control Interno

Algunas de las medidas ejecutadas son:

- Asignación de las medidas de control interno a los colaboradores de la oficina comercial.
- Atención a los planes de acción emitidos por la Unidad de Control Interno. (Corrección y subsanación de las faltas encontradas). Hoy en día se encuentran atendidos al 100%.
- Capacitación al personal de los cambios de la Guía de Control Interno.
- Atención oportuna de los inventarios anuales y asignación de activos.

Principales Logros

Dentro los principales logros alcanzado durante mi labor en el periodo señalado, puedo mencionar:

- Promoción de personal de la oficina para optar por nuevos puestos y oportunidades de ascensos.
- Cumplimiento parcial de las metas establecidas, dentro de las cuales podemos mencionar, tarjetas de crédito, crédito prendario, sociedades anónimas y moras tempranas, todas ellas con un porcentaje de cumplimiento mayor al 90%, generando esfuerzos extraordinarios con la participación de todo el equipo de trabajo, esto independientemente de las situaciones externas que nos han afectado.
- Durante el periodo 2024 y al corte del mes de marzo 2025, la oficina ha logrado obtener y mantener utilidades operativas y netas.
- Se continúa con el posicionamiento de la Agencia en medio de una zona bancaria competitiva, de clientes de gran exigencia en servicio al cliente y tiempos de respuesta.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Consolidación y unión del equipo de trabajo, lo cual se refleja en la nota final de ambiente laboral, en donde se obtuvo una calificación del 91%
- Remodelación completa del mobiliario y activos de la oficina.

Proyectos más relevantes

Con el fin de dar continuidad al proceso de consolidación de la oficina, considero indispensable:

- Continuidad con el modelo de la fuerza de ventas y abordaje de bases de datos.
- Priorización a la gestión de cobro y la cartera morosa de la Agencia.
- Continuar con el excelente clima laboral que presenta el Equipo de esta Agencia.

Administración de Recursos Financieros

Durante esta gestión, tanto los activos asignados como los recursos financieros han sido manejados de manera transparente y en apego a las normas institucionales.

Por otro lado, al contar con un presupuesto limitado para la solicitud de suministros, la misma se realiza de manera conjunta entre el GEC y la Jefatura de la oficina, con la intención de ser lo más eficientes posibles.

La Agencia Multiplaza Escazú cuenta con jornada ampliada por lo que los sábados se requieren los funcionarios estrictamente necesarios para dar el servicio de plataforma no así para otras funciones, para lo cual, se ha implementado un roll de asistencia.

Sugerencias

Con el fin de continuar creciendo como equipo y enfocados en resultados, recomiendo:

1. Sinergia con el Centro de Negocios Pavas.
2. Fomentar el trabajo en equipo basado en la sana competencia, el respeto, la comunicación y la empatía.
3. Actualización continua y capacitación constante al personal.
4. Brindar oportunidades de aprendizaje a todos los colaboradores de la oficina.
5. Modelo 360 en la gestión diaria.
6. Continuar con las actividades de integración del equipo, esto para fortalecer la unión actual.
7. Priorizar la colocación de crédito de consumo y vivienda para cerrar las brechas en el cumplimiento de dichos indicadores.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

No hay observaciones.

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

Hoy en día, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Multiplaza Escazú referentes a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Hoy en día, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Multiplaza Escazú referentes a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Hoy en día, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Multiplaza Escazú referentes a este punto.

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

Hoy en día, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Multiplaza Escazú referentes a este punto.

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.