



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	GAUDY SERRANO MORALES
Dependencia:	BP TOTAL HEREDIA
Periodo de Gestión:	2016-2020
Fecha:	21/09/2020

---

## 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 .....	6
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	7
Acciones sobre el Control Interno .....	7
Principales Logros .....	7
Proyectos más relevantes .....	8
Administración de Recursos Financieros .....	9
Sugerencias .....	9
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 .....	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 .....	11



## 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 BP TOTAL DE HEREDIA, del periodo comprendido del 01 de enero del 2016 al 31 de setiembre del 2020.

### Resultados de la gestión

El presente informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realice como jefatura del BP TOTAL DE HEREDIA, 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. Mismo que se remite a mi jefatura superior, Señor M.B.A Benjamin Garcia Vargas, jefe de la Dirección Regional Oeste, M.B.A. Graciela Vargas Castillo, directora Dirección de Capital Humano, y a la M.B.A. Ana Lorena Marin Vargas quien asume el cargo de jefatura del BP TOTAL DE HEREDIA a partir del 02 de setiembre del 2020.

### Labor Sustantiva Institucional

El BP TOTAL de Heredia, tiene a su cargo 8 agencias adscritas las cuales son San Antonio de Belén, Real Cariari, San Francisco de Heredia, Los Angeles, Santa Barbará, Plaza Heredia, Paseo Las Flores y Santo Domingo.

El BP TOTAL DE HEREDIA con sus oficinas adscritas, presento los siguientes resultados para los periodos bajo mi responsabilidad:

- PERIODO 2016**

Los resultados para el periodo finalizado al 31 de diciembre fueron los siguientes:

OFICINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social	Bienes Adjudicados	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario	Mora	Cta_Naranja	VISA	PAS	Programado	Seguros	PENSIONES
AG MALL REAL CARIARI	85%	122%	199%	161%	103%	72%	153%	103%	100%	154%	75%	197%
AG MALL PASEO DE LAS FLORES	113%	89%	108%	214%	186%	82%	112%	119%	100%	142%	76%	142%
BPT HEREDIA	151%	131%	101%	113%	43%	119%	138%	112%	100%	122%	27%	129%
AG BELÉN	114%	120%	108%	138%	76%	113%	131%	148%	100%	138%	40%	131%
AG STO DOMINGO HEREDIA	119%	117%	115%	216860%	280%	87%	132%	101%	100%	117%	76%	113%
AG LOS ANGELES	179%	121%	95%	225%	137%	462%	132%	85%	100%	170%	109%	211%
AG PLAZA HEREDIA	116%	131%	101%	136%	158%	212%	115%	100%	100%	136%	34%	52%
AG SANTA BARBARA	135%	105%	131%	136%	125%	211%	125%	105%	100%	158%	111%	182%
AG SAN FRANCISCO DE HEREDIA	159%	131%	105%	340%	243%	100%	186%	117%	100%	182%	99%	



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Según el cuadro adjunto los resultados generales fueron muy satisfactorios, se trabajó con un esquema de Trabajo en Equipo, creando sinergia entre las oficinas y así permear dichas acciones en los resultados generales de todas las adscritas.

El BP Total Heredia y las oficinas adscritas, presentaron un crecimiento exponencial en la mayoría de sus metas, logrando de esa forma las metas asignadas.

En este periodo se implementó, a nivel nacional, el nuevo modelo de Servicio al Cliente, esto abarco al BP Total de Heredia y todas las oficinas adscritas.

El resto de los indicadores, relacionados con temas de Oficialía de cumplimiento, informe de auditoría y servicio al cliente, se lograron cumplir para el periodo 2016, en cuanto al riesgo Operativo propiamente del BP Total Heredia, es importante indicar que se logró llevar a las oficinas de un resultado deficiente a un resultado satisfactorio, esto se implementando grandes cambios en la cultura del equipo.

### • PERIODO 2017

Los resultados para el periodo finalizado al 31 de diciembre fueron los siguientes:

OFICINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario	Programados	Mora	Cta_Naranja	VISA
AG MALL REAL CARIARI	60%	117%	23%	62%	41%	64%	137%	75%
AG PLAZA HEREDIA	68%	169%	266%	-44%	71%	100%	124%	94%
AG STO DOMINGO HEREDIA	20%	148%	297%	-17%	149%	52%	89%	83%
AG MALL PASEO DE LAS FLORES	45%	164%	159%	85%	118%	100%	101%	123%
AG LOS ANGELES	81%	121%	165%	68%	101%	58%	92%	77%
AG BELÉN	118%	153%	18%	-19%	93%	88%	97%	118%
BPT HEREDIA	94%	118%	101%	-4%	51%	100%	106%	85%
AG SAN FRANCISCO DE HEREDIA	136%	211%	430%	81%	171%	100%	104%	180%

OFICINAS COMERCIALES	PAS	FAVI	KIDS 02	ECO CREDITO	BIENES ADJUDICADOS	PIGNORACION	Seguros	Pensiones	SAFI
AG MALL REAL CARIARI	32%	150%	113%	0%	200%	100%	72%	119%	100%
AG PLAZA HEREDIA	71%	75%	114%	204%	169%	100%	206%	105%	100%
AG STO DOMINGO HEREDIA	94%	100%	128%	4592%	103%	100%	119%	103%	100%
AG MALL PASEO DE LAS FLORES	52%	50%	101%	127%	1479%	100%	109%	102%	100%
AG LOS ANGELES	27%	133%	108%	0%	101%	100%	99%	171%	100%
AG BELÉN	56%	200%	99%	308%	101%	100%	116%	121%	100%
BPT HEREDIA	104%	89%	98%	1848%	107%	106%	114%	115%	-7%
AG SAN FRANCISCO DE HEREDIA	18%	75%	107%	715%	143%	100%	110%	122%	100%

En este periodo los resultados del BP Total y adscrita, fueron en términos generales aceptables, algunas metas se vieron afectados, tal como fue Cartera Financiera, Ahorro Voluntario, pago de salarios, que vieron afectado el cumplimiento de la meta.

El resto de los indicadores, relacionados con temas de Oficialía de cumplimiento, riesgo operativo, informe de auditoría y servicio al cliente, se lograron cumplir para el periodo 2017.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- PERIODO 2018**

Los resultados para el periodo finalizado al 31 de diciembre fueron los siguientes:

OFICINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario	Mora	BIENES ADJUDICADOS	Plan_Naranja	Cta_Naranja
AG MALL REAL CARIARI	206%	86%	610%	64%	162%	100%	52%	75%
AG LOS ANGELES	227%	78%	291%	148%	123%	100%	75%	73%
AG BELÉN	106%	203%	252%	-45%	140%	100%	78%	30%
BPT HEREDIA	146%	111%	192%	36%	124%	134%	91%	55%
AG STO DOMINGO HEREDIA	118%	145%	581%	189%	116%	100%	56%	38%
AG SANTA BARBARA	251%	173%	679%	239%	150%	100%	65%	63%
AG SAN FRANCISCO DE HEREDIA	221%	216%	285%	330%	127%	100%	76%	99%
AG MALL PASEO DE LAS FLORES	171%	123%	624%	175%	119%	100%	96%	87%
AG PLAZA HEREDIA	225%	177%	378%	400%	158%	100%	122%	92%

OFICINAS COMERCIALES	VISA	PAS	FAVI	KIDS 02	ECO CREDITO	PIGNORACION	SEGUROS	PENSIONES	SAFI
AG MALL REAL CARIARI	124%	31%	100%	56%	100%	100%	416%	108%	100%
AG LOS ANGELES	47%	27%	100%	105%	100%	100%	230%	268%	100%
AG BELÉN	152%	78%	100%	124%	100%	100%	281%	104%	100%
BPT HEREDIA	158%	52%	66%	118%	180%	110%	158%	85%	13%
AG STO DOMINGO HEREDIA	58%	88%	100%	101%	100%	100%	127%	94%	100%
AG SANTA BARBARA	108%	51%	100%	70%	100%	100%	243%	165%	100%
AG SAN FRANCISCO DE HEREDIA	83%	18%	100%	113%	100%	100%	114%	99%	100%
AG MALL PASEO DE LAS FLORES	138%	85%	100%	105%	100%	100%	132%	207%	100%
AG PLAZA HEREDIA	164%	39%	100%	99%	100%	100%	500%	124%	100%

En este periodo, los resultados son muy satisfactorios, acordes con las estrategias y planes de acción implementadas, dentro de ellas, la estrategia "hormiga. Así como mantener la penetración en mercados locales y apoyándonos en las organizaciones sociales.

El resto de los indicadores, relacionados con temas de Oficialía de cumplimiento, riesgo operativo, informe de auditoría y servicio al cliente, se lograron cumplir para el periodo 2018.

- PERIODO 2019**

Los resultados para el periodo finalizado al 31 de diciembre fueron los siguientes:

OFICINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario	Plan_Naranja	Cta_Naranja	Mora
AG BELÉN	41%	50%	158%	23%	34%	160%	100%
AG MALL PASEO DE LAS FLORES	118%	101%	111%	14%	-36%	-131%	100%
BPT HEREDIA	123%	-474%	117%	73%	0%	339%	100%
AG SANTA BARBARA	121%	91%	110%	39%	-93%	101%	100%
AG STO DOMINGO HEREDIA	174%	92%	177%	102%	-50%	656%	100%
AG MALL REAL CARIARI	130%	232%	142%	27%	60%	74%	100%
AG PLAZA HEREDIA	119%	125%	133%	105%	-16%	347%	100%
AG SAN FRANCISCO DE HEREDIA	351%	404%	72%	62%	-31%	155%	100%
AG LOS ANGELES	308%	211%	125%	61%	-7%	376%	100%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

OFICINAS COMERCIALES	WEB	VISA	Bienes_Adjudica dos	BP_Salario_Volu ntario
AG BELÉN	84%	60%	52%	57%
AG MALL PASEO DE LAS FLORES	82%	78%	372%	51%
BPT HEREDIA	105%	63%	67%	66%
AG SANTA BARBARA	78%	64%	78%	38%
AG STO DOMINGO HEREDIA	81%	30%	182%	36%
AG MALL REAL CARIARI	76%	71%	0%	98%
AG PLAZA HEREDIA	54%	113%	285%	63%
AG SAN FRANCISCO DE HEREDIA	76%	70%	344%	52%
AG LOS ANGELES	71%	65%	62%	39%

En este periodo, los resultados de cartera financiera y social, en términos general del BP y adscritas fueron satisfactorios.

El resto de los indicadores, relacionados con temas de Oficialía de cumplimiento, riesgo operativo, informe de auditoría y servicio al cliente, se lograron cumplir para el periodo 2019.

- **PERIODO 2020.**

Debido a la llegada de la pandemia por COVID 19, sus efectos no solo de salud sino económicos, han impactado negativamente en los resultados de las metas del periodo actual.

Las medidas implementadas para evitar el contagio han afectado las diferentes estrategias de salón y actividades fuera con nuestros diferentes socios comerciales. Así mismo se cumplió con la estrategia de la Banca de Personas en cuanto a direccionar el 100% de la fuerza de ventas a la atención de los clientes que presentan problemas para el pago de sus operaciones.

No obstante, lo señalado, se continúa ofreciendo nuestros productos y servicios para el cumplimiento de las metas:

Para el 31 de agosto 2020 estos son los datos de la gestión:

OFICINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera	Ahorro	Ahorro Voluntario	CUENTAS CORRIENTES	Plan_Naranja	Cta_Naranja	Mora
		Social	Plazo					
BPT HEREDIA	0%	100%	296%	525%	-8%	186%	51%	100%
AG BELÉN	0%	100%	599%	554%	30%	427%	113%	100%
AG MALL PASEO DE LAS FLORES	0%	100%	12%	424%	4003%	492%	135%	100%
AG PLAZA HEREDIA	0%	100%	28%	595%	33%	78%	132%	100%
AG SANTA BARBARA	0%	100%	159%	386%	-2%	670%	190%	70%
AG SAN FRANCISCO DE HEREDIA	0%	100%	578%	510%	1%	655%	266%	70%
AG LOS ANGELES	100%	0%	-264%	371%	0%	507%	149%	62%
AG STO DOMINGO HEREDIA	0%	100%	204%	663%	-6%	600%	167%	64%
AG MALL REAL CARIARI	0%	100%	-148%	372%	-6%	20%	132%	100%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

OFICINAS COMERCIALES	VISA	Bienes_Adjudicados	Q PIGNORACION	M PIGNORACION	CLIENTES NUEVOS	SEGUROS AUTOEXPEDIBLES	PLANES VOLUNTARIOS	PLANES OBLIGATORIOS
BPT HEREDIA	29%	55%	0%	147%	97%	30%	33%	97%
AG BELÉN	66%	195%	0%		80%	133%	31%	186%
AG MALL PASEO DE LAS FLORES	26%	205%	0%		42%	16%	9%	75%
AG PLAZA HEREDIA	33%	0%	0%		24%	105%	19%	172%
AG SANTA BARBARA	55%	536%	0%		75%	73%	0%	43%
AG SAN FRANCISCO DE HEREDIA	21%	0%	0%		52%	22%	9%	47%
AG LOS ANGELES	32%	0%	0%		72%	22%	8%	54%
AG STO DOMINGO HEREDIA	11%	0%	0%		41%	13%	7%	62%
AG MALL REAL CARIARI	14%	0%	0%		18%	41%	0%	6%

Se espera ajustes en metas y proceso de evaluación, bajo las nuevas condiciones. Acciones que se ejecutaran en el presente mes de setiembre y/o próximos, lo cual conlleva a ajustes individuales y estrategias implementadas.

Adicionalmente para esto últimos meses, luego del mes de marzo, nos hemos abocado a las estrategias relacionadas con la afectación de nuestros clientes, por la pandemia, con lo cual se pretende llevar un alivio financiero, especialmente a nuestros clientes de crédito. Aun así, algunas metas ya se encuentran cumplidas al 100%.

Actualmente se trabajó sobre bases prioritarias de recuperación de cartera de clientes afectados por los efectos de la pandemia y que requieren un alivio financiero.

### Cambios en el entorno

En cuanto a este apartado, se han presentado cambios en el diseño de productos y Servicios ofrecidos por el Banco, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactivas para atender las necesidades de los clientes, tales como BP Salario por cuenta propia, Conexión BP, Puntos BP y Vivienda Comunitaria.

La emergencia mundial ha venido a impactar la forma de hacer negocio y hacer un replanteamiento de estrategias para mantener los indicadores lo más estables posibles, dicha situación ha implicado reducir las estrategias proactivas y cuidar la calidad de la cartera-

Por tanto, las actividades cómo charlas de finanzas sanas, reuniones etc, en su mayoría se han transformado a comunicaciones electrónicas y por medio digitales, así como videoconferencia, dejando de lado las estrategias normales de visita presencial.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En cuanto a la autoevaluación y Riesgo operativo del sistema de control interno institucional, durante mi gestión la oficina, siempre se mantuvo en un nivel de riesgo aceptable, según las normas institucionales. Se detalla las últimas dos calificaciones:

AÑO	META INSTITUCIONAL	LOGRADO
2019	8% NOTA MAXIMA DE RIESGO	6%
2020	5% NOTA MAXIMA DE RIESGO	4%

La nota debe ser menor a la máxima para lograr una nota eficiente.

Estos resultados se logran al esfuerzo en materia, de concientización y control de las diferentes labores, que se consideran en la evaluación.

### Acciones sobre el Control Interno

El tema de control interno ha sido una tarea relevante, donde no se solo se evidencia a través del resultado, factores como capacitación del personal, control de las tareas, sino el trabajo fuerte en tema de cultura de control interno, que hace posible, los resultados satisfactorios obtenidos.

Para este periodo 2020, el porcentaje de aceptación fue modificado a un 5%, siendo que nuestro resultado fue debajo del indicador, un 4%.

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

### 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:

- ✓ Resultados satisfactorios de Control de Riesgo operativo, acordes a las metas institucionales.
- ✓ Atención en tiempo de los diferentes informes y planes de acción para mejorar del desempeño.
- ✓ Establecer estrategias para lograr los resultados de las metas, mediante un trabajo paralelo de trabajo en equipo tanto del BP Total y adscritas.
- ✓ Negociación para la atención y mantenimiento de los cajeros automáticos los cuales eran atendidos por el BP Total, San Antonio de Belén, San Francisco de Heredia, Los Ángeles y Santa Bárbara,



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

esto representaba una carga de trabajo importante tanto las oficinas que le afectaban el servicio al cliente, teniendo que asignar colaboradores para dicha gestión. La misma fue asumida en su totalidad por el Subproceso de Cajeros Automáticos.

- ✓ Lograr el Galardón de Bandera Azul
- ✓ Para este periodo en ocasión a la pandemia, se ha logrado reinventarnos con el tema de actividades virtuales y otras acciones, que han permitido seguir ofreciendo los diferentes productos y/o servicios de la institución.
- ✓ Lograr atender con eficiencia, las tareas relacionadas con la atención de clientes que requieren aplicar los beneficios del plan solidario, por la afectación de la Pandemia de Covid-19.
- ✓ Desde el 2018 se inició una labor liderada por esta gerencia de penetración de las principales empresas de las zonas francas de la provincia, logrando posicionar al Banco en empresas claves y que han contribuido al logro de los resultados. Con dicha estrategia se logró firmar pagos de salarios, convenios de deducción de planillas, charlas de finanzas sanas etc.
- ✓ Paralelo a esto, se logró estrechar relaciones con las principales empresas públicas de la provincia, así como lograr negocios con las 9 municipalidades del cantón, los cuales son atendidos por cada una de las oficinas.
- ✓ Adicionalmente se realizó una sinergia con el Sector Comunal y Dinadeco, dando como resultado, acercar el Banco Popular a las comunidades.
- ✓ Dotar a los cantones de San Isidro de Heredia, Barva y San Pablo, de Cajeros automáticos, posicionando al Banco Popular y con ellos tener presencia en todos los cantones de la provincia.

### Proyectos más relevantes

En cuanto al estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o del BP Total de Heredia, pendientes de concluir y/o seguimiento, procedo a detallar:

- Fortalecer el proyecto de UPI-HEREDIA, el cual consiste en la centralización de los analistas y ejecutivos para la atención de todas las estrategias, incluyendo la atención de la base de clientes inscritos en el plan solidario. Dicha estrategia nos ha permitido tener una estandarización del conocimiento, así como un control de tiempos de respuesta, así mismo nos permitió apoyar a algunas oficinas que tenían problemas de personal para la atención de casos.
- Lograr una cultura de equipo y respeto entre el BP Total y adscritas, lo cual ha favorecido el servicio al cliente, ya que, para este, es indiferente en cuál de las 9 oficinas es atendido.
- Dar seguimiento a las estrategias instruidas por los niveles superiores.
- Dar seguimiento al programa de galardón de Bandera Azul, el cual se debe de mantener las gestiones para mantener dicho galardón.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Seguimientos a diferentes negociaciones que se encuentran en proceso con algunas empresas e instituciones, así como colocación de Cajeros automáticos.
- Se realizaron las gestiones para lograr la remodelación del BP Total Heredia, no obstante, dicho proyecto fue replanteado por la gerencia General por el costo. Se realizó una propuesta más económica para dejar la actual oficina únicamente para atención al público y lograr su remodelación de acuerdo a los estándares del Banco, así como trasladar al personal operativo en otros espacios, dicha propuesta, se encuentra en análisis.

### **Administración de Recursos Financieros**

En cuanto a la administración de los recursos financieros asignados durante su gestión del Bp Total Heredia, los mismos fueron administrados de manera clara y transparente, en apego a las normas institucionales, de acuerdo con los planes establecidos y en consecuencias con las directrices de reducción del gasto

Durante mi gestión, se aplicó los programas del modelo 360, los cual me permitió administrar eficientemente los recursos asignados, impactando igualmente en tema de costos y resultados financieros. Antes de la Pandemia, el BP Total era la 3 oficina a nivel nacional por su aporte en utilidades, esto producto de la gestión tanto en bases de datos, cómo de atención a la estrategia de calle.

El programa de bandera Azul, contribuyo en aspectos como la disminución en el consumo en varios aspectos, como son: Electricidad, Papel, Agua, Combustible (se realizó la gestión para cambiar el vehículo por uno más económico).

El BP Total mantiene indicadores de margen de intermediación y utilidades dentro de los rangos generales de la institución.

### **Sugerencias**

Con el fin de mantener la buena marcha del BP Total de Heredia y las oficinas adscritas, se recomienda:

- ✓ Fortalecer las gestiones de apoyo, en capacitación, empoderamiento en el personal y motivacionales, para fortalecer el desempeño del equipo de trabajo,
- ✓ Mantener el grado de control sobre todas las tareas y gestiones, relacionadas con el cumplimiento de la LEY 8204 y anexos.
- ✓ Seguir fortaleciendo las estrategias y relaciones con la comunidad y las organizaciones sociales, con la finalidad de ofrecer los servicios y productos del Banco, además del acompañamiento en aspectos de asesoría y apoyo social.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- ✓ Vigilar el cumplimiento de las normas de Control, de cara a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente, con el fin de mantener excelentes indicadores.

### **Observaciones**

No hay observaciones.

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

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República, 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 órgano de control externo**

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le 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**

En cuanto al cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la Auditoría Interna, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta aportado no se encuentran pendientes.

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

En cuanto a este rublo, los contratos de servicios, están a cargo de otras dependencias del Banco, por lo que no hay ningún estado pendiente.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **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.