



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

|                     |                                                  |
|---------------------|--------------------------------------------------|
| Nombre:             | Licda. Melissa Maria Sing Toruño Iraheta         |
| Dependencia:        | Ventanilla Jicaral                               |
| Periodo de Gestión: | 26 de noviembre del 2012 al 30 de junio del 2020 |
| Fecha:              | 03/07/2020                                       |

---

## 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

---

# INDICE

---

---

### Contenido

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Resultados de la gestión.....                                                              | 2  |
| Labor Sustantiva Institucional.....                                                        | 2  |
| Cartera de Crédito Financiero .....                                                        | 3  |
| Cambios en el entorno.....                                                                 | 5  |
| Estado de la evaluación y Riesgo Operativo .....                                           | 5  |
| Acciones sobre el Control Interno .....                                                    | 6  |
| Principales Logros.....                                                                    | 7  |
| Proyectos más relevantes .....                                                             | 8  |
| Administración de Recursos Financieros.....                                                | 8  |
| Sugerencias.....                                                                           | 9  |
| Observaciones .....                                                                        | 9  |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República ..... | 9  |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....               | 10 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....                    | 10 |
| Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....                   | 10 |



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

La suscrita Licda. Melissa Maria Sing Toruño, mayor, unión libre, cédula cinco – trescientos sesenta y cuatro – setecientos sesenta y uno, Licenciada en Administración de Empresas, vecina de Nicoya, Guanacaste, en mi condición de Coordinadora a.i. de Ventanilla Jicaral y de conformidad con la circular DGT-1419-2019 del 21 de agosto del 2019, emitida por la Division de Gestion de Talento Humano, presento para su consideración, el informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada como Coordinadora a.i. de Ventanilla Jicaral, para el período comprendido del 26 de noviembre del 2012 al 03 de junio del 2020.

El presente informe se emite al amparo del inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la Republica en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta N° 131 del 07 de julio de 2005.

Este informe Ejecutivo muestra los principales resultados relacionados a las metas asignadas a la oficina y Planes de Acción Pendientes.

Finalmente, se detallan las actividades a las cuales se recomienda dar seguimiento, como aporte de las mejores prácticas para el logro de los objetivos financieros y de control interno de la Agencia.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

El presente informe se realiza con el fin de cumplir con la directriz emitida por la Contraloría General de la República, así mismo, expone la gestión realiza por mi persona en el período que me desempeñe como Coordinador de Ventanilla y la rendición de cuentas de los resultados obtenidos de todas las metas asignadas con corte al 31 de mayo del 2020.

El presente informe ejecutivo es enviado con copia a: MBA. Dannia Villegas Aragón, Directora Región Norte; Lic. Giovanni Bernini Esquivel, Gerente del BP Total Nicoya; Licda. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección de Desarrollo Humano y a la Licda. Alejandra Cascante Araya, quien asumirá el cargo de Coordinador a.i. de esta Ventanilla a partir del día 06 de julio del 2020.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Dentro de las labores ejecutadas, se establecieron lineamientos los cuales nos han permitido como oficina, mantenernos dentro de los estándares de control interno, clima organizacional y consecución de metas crucialmente importantes, las cuales recaen bajo nuestro rol como jefatura de oficina y cuyo único fin es proteger el patrimonio institucional.

Así mismo los planes estratégicos para el logro de las metas se fueron alineando semanalmente al Plan Estratégico Institucional, dándoles un seguimiento permanente y oportuno, las cuales fueron compartidas con los funcionarios, y se les dio un seguimiento conjunto en forma semanal, incorporando las observaciones que cada uno de ellos realizó, de acuerdo a su experiencia en las plataformas y visitas de empresa, así como se redefinieron estrategias para alcanzar las metas trazadas significativamente, ya que en Jicaral por ser Ventanilla no se le asignan metas.

Se detalla a continuación los resultados obtenidos en Ventanilla Jicaral con corte al 31/05/2020.

### **Cartera de Crédito Financiero**

Con relación al 100% de la colocación de la cartera de crédito al 31 de diciembre del 2019, se presenta un crecimiento acumulado de -0,38% , esta afectación es generada por la crisis presentada en Costa Rica a partir de marzo, por ende se ha presentado un deterioro en las carteras sin embargo se siguió trabajando base de datos de sector público para atracción y retención de clientes en la línea 29, así mismo el compromiso y mística del equipo de plataforma en la integración de nuestros clientes, lo cual ha contribuido para que no sea tan grande la afectación.

### **Cartera de Crédito Social**

Al 31 de diciembre del 2019 del 100% del saldo de cartera, a pesar de la crisis se logró un crecimiento acumulado del 6%. En este caso se trabajó la base de datos de la cartera activa y se aplicaron las políticas de retención, además del impacto de los clientes referidos mediante la estrategia de salón y receptivo.

### **Morosidad**

Esta ventanilla presenta datos de cumplimiento del 100% en lo que respecta a la morosidad general, la cual se ha trabajado de acuerdo a las estrategias establecidas por la banca. Negociaciones plan Covid, además se impulsa la mora asignando una cantidad de casos por funcionario.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Ahorro a plazo, ahorro Voluntario, planes naranja y cuentas naranja

Al 31/05/2020 debido a la crisis y la baja de las tasas se dio una cancelación importante de un cliente BP Global (inversiones mayores a los 50 millones) un solo ahorro a plazo, por tal razón se mantiene un decrecimiento sin embargo por las negociaciones con el cliente mantendrá el saldo en cuenta corriente hasta tener una mejor oferta de parte del Banco Popular. El Ahorro Voluntario es un saldo que la mayoría de clientes mantienen en sus cuentas de ahorro por ser PAS, Las cuentas y los planes naranjas se trabaja con las estrategias de salón, (inversiones mayores a los 50 millones).

### Visa, Bienes Adjudicados, BP Salarios, Empresas\_PAS, FAVI, FEVI, Pignoración, Eco Crédito y Web

El producto VISA se gestiona por integración. Por la situación presentada el presente año bajo la colocación de productos, sin embargo BP salarios, PAS, Y Web por estrategias de Salón, además de bases de datos de clientes activos. Esta oficina todos los años cumple las metas establecidas.

### Productos de Sociedades Anónimas

Se siguen trabajando las estrategias, capacitando a todo el personal en el uso de las herramientas para la venta de seguros y pensiones, así como capacitación sobre las ventajas del producto y las visitas de asesoría constante de las ejecutivas del producto. Nos abocamos a eficientizar la estrategia de salón y la integración de los productos en crédito.

### Servicio al Cliente

Con la implementación del Modelo de Experiencia en el año 2018, se mejoró la imagen ante la clientela en la agilidad de la atención y los tiempos de espera en el salón. Si bien es cierto al 31 de diciembre del 2019 la nota del Índice de Eficiencia para la oficina cerró en un 89.88%; este se ve opacado por el porcentaje de cliente incógnito, ya que a nivel de efectividad de la atención la nota es de un 98.97% y el de cliente incógnito es de un 86%. Para este año, con el fin de mejorar la nota de cliente incógnito, se deben de repasar los protocolos de atención, y cada ítem en los cuales la nota arrojó acciones de mejora.

|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| RESULTADOS ÍNDICE DE EFICIENCIA (IE) POR OFICINA COMERCIAL |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

|                         |                                   |
|-------------------------|-----------------------------------|
| Indicador:              | EVALUACIÓN CUENTE INCÓGNITO (ECI) |
| Cálculo:                | Según método de evaluación        |
| Resultado:              | # nota de evaluación              |
| Fuente:                 | Empresa externa evaluadora        |
| Peso del Indicador ECI: | 15                                |

Ir a Hoja Resumen

| Nota | Rangos | Equivalencia |
|------|--------|--------------|
| 100  | 85     | 1            |
| 84   | 70     | 2            |
| 69   | 55     | 3            |
| 54   | 0      | 4            |

| División Regional | Oficina Comercial  | Nota ECI | Rango | Equivalencia EC | Ponderación EC |
|-------------------|--------------------|----------|-------|-----------------|----------------|
| Norte             | Ventanilla Jicaral | 86,00    | 1     | 100             | 12,90          |

|                      |                                                                    |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Indicador:           | EFFECTIVIDAD DE ATENCIÓN                                           |
| Cálculo:             | Tiquetes atendidos oficina comercial/ tiquetes emitidos oficina co |
| Resultado:           | % Efectividad por Oficina Comercial                                |
| Fuente:              | SAF                                                                |
| Peso del Indicador : | 5,00                                                               |

Ir a Hoja

| Nota | Rangos |
|------|--------|
| 100% | 90%    |
| 89%  | 80%    |
| 80%  | >      |

1. Llenar por mes el resultado del porcentaje de efectividad de atención.

| División Regional | Oficina Comercial  | ene-1  | feb-1  | mar-1  | abr-19 | may-1  | jun-1  | jul-1  | ago-1  | sep-1  | oct-1  | nov-1  | dic-19 | Promedio | Rango | Equivalencia |
|-------------------|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|-------|--------------|
| Norte             | Ventanilla Jicaral | 97,26% | 97,34% | 98,50% | 99,45% | 99,30% | 99,44% | 99,35% | 99,51% | 99,53% | 99,58% | 99,57% | 98,79% | 98,97%   | 1     | 100          |

### Cambios en el entorno

Durante mi periodo de permanencia a cargo de esta Ventanilla se dieron cambios representativos en el entorno como lo son: cambio de Gobierno, entrada en vigencia de la nueva reforma fiscal, la huelga a nivel país y actualmente la pandemia por el COVID 19 lo que provoco un cambio en el entorno para hacer negocios ya que las personas y empresas se mantienen más cautelosos a la hora de realizar nuevas inversiones y ejecución de nuevos proyectos. Lo cual hace que la dinámica del mercado se contraiga y las personas busquen un menor endeudamiento y menor participación en el mismo.

Se dieron algunos cambios en el diseño de productos y servicios ofrecidos por el Banco Popular, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactiva para atender las necesidades de los clientes.

Una de las estrategias de mayor impacto que se han dado es en cuanto a la búsqueda en mejora de los índices de morosidad, ya que se establecieron muchas opciones para que el cliente pueda aplicar en alguna de ellas y buscar hacerles frente a sus compromisos financieros por medio de: arreglos de pago, refinanciamientos, novación de deudor, dación de pago las cuales han tenido un impacto positivo en la mejora de este indicador.

### Estado de la evaluación y Riesgo Operativo

Para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas, la administración mantiene implementadas una serie de actividades de carácter obligatorio que se desarrollan a lo largo del año, entre las que podemos citar:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Como parte de un cronograma en el primer semestre del año el funcionario de la UTEG visita la Agencia para realizar por módulos la evaluación integral del control interno y así se tiene la oportunidad de corregir en el momento cada detalle y puntos de mejora para lograr un adecuado seguimiento de la Guía de Riesgo operativo y Control Interno.
- En el primer semestre del año 2020 se realizó la evaluación y se alcanzó una nota de un 4% en Riesgo Operativo, este excelente resultado se debe al trabajo en equipo de la Ventanilla y la búsqueda de la mejora continua de las medidas evaluadas y que son responsabilidad de cada uno de los funcionarios en el Ambiente de Control.

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

Para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas se realizan algunas acciones con el fin de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno en la oficina, entre las que podemos citar:

- Por parte de la oficina se da seguimiento continuo a la correcta aplicación de las medidas de riesgo operativo y se comunica en reuniones cambios importantes en los procedimientos con el fin de que se apliquen en tiempo y forma y con ello minimizar la cantidad de errores u omisiones posibles.
- Adicionalmente se realizan sesiones de trabajo con el personal donde se analizan las recomendaciones, generándose ideas para la mejora de los controles.
- En cuanto a la Ley 8204, se comunica de inmediato a los funcionarios, las inconsistencias encontradas por el Técnico de Cumplimiento, dándole seguimiento a la corrección de las mismas.
- Se asignan las medidas del Cuestionario de Riesgo Operativo inherentes a cada puesto a los funcionarios, con el fin de generar un estado de responsabilidad con los controles que debe mantener en su actividad diaria según corresponda a cada puesto.
- Es importante indicar que se mantiene un instrumento de evaluación para cada funcionario denominado Balance Desarrollo Personal, donde se incluye un porcentaje importante para la evaluación del Control Interno.
- Se controla que todos los funcionarios cumplan con la evaluación de Control Interno que le Banco realiza anualmente.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Los funcionarios reincidentes en omisiones del Control Interno son llamados en forma individual para tratar de detectar los elementos que están incidiendo en esta condición de repetición de inconsistencias, ofreciéndoles capacitación y acompañamiento para tratar de revertir esta condición.

### Principales Logros

Durante la gestión se debe indicar que a pesar de la asignación de metas significativas a esta oficina, el equipo de trabajo logró cumplir con todos los objetivos establecidos por la jefatura demostrando su compromiso con la Institución.

Seguimiento a la implementación de estrategias basadas en “Metas Crucialmente Importantes”

Medidas predictivas para la Ventanilla Jicaral, lo cual implica llevar un control semanal de las diferentes actividades que se desarrollan para el cumplimiento de las metas propuestas esto es el Plan Táctico, tomando en consideración que la Ventanilla desarrolla actividades que generan nuevos negocios de forma proactiva, cuidando la calidad en el servicio y tiempo de respuesta a los clientes.

El personal de la Ventanilla está altamente comprometido e involucrado en la búsqueda proactiva de nuevos negocios.

Herramienta en Excel ligada al link de metas en la intranet para el seguimiento y el cumplimiento individual de las tareas asignadas para el logro de la meta, mismo que se encuentra alineado a los indicadores de BDP negociados previamente con los funcionarios.

En la Ventanilla existe un excelente clima laboral, el cual se ve fortalecido por cada una de las actividades realizadas durante el año como lo son celebraciones de cumpleaños, fiesta de fin de año. Lo cual hace que junto con el equipo de mejora se logre una cohesión del grupo para afrontar los retos con base de un buen trabajo en equipo para el logro de las metas.

A continuación, se desglosará lo ocurrido en el año, partiendo del análisis del margen operativo y todos los componentes que inciden de manera positiva y negativa en el resultado final:

- Los ingresos totales crecieron en un 11.99% del año 2019 al 2020.





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Los gastos disminuyeron en un 31% en relación del año 2019 al 2020.

Por lo anterior el incremento en el ingreso, así como la baja en los gastos, se ven reflejados en el resultado final de la Ventanilla de Jicaral, generando una incidencia positiva de 107.15% con respecto al año 2019.

### **Proyectos más relevantes**

A continuación, procedo a enumerar las gestiones más relevantes a las cuales se les debe de dar un seguimiento, a saber:

Durante la gestión se tramitó el traslado de la Ventanilla Jicaral a otro lugar con el nuevo modelo del Banco, el proyecto ya se encuentra aprobado, y asignado el cartel el proceso de ejecución. Solamente se debe dar seguimiento.

Seguimiento para este año de las estrategias de Calle, Bases de Datos y Salón a través del sistema Integra donde nos enfocamos en la profundidad de los productos que tenga el cliente y así poder lograr integrarles otros productos y lograr el 100%.

Seguimiento las reuniones semanales con el equipo para la retroalimentación de los avances y retos a los que se deben de afrontar.

Mantener un funcionario dedicado a la gestión de las bases de datos basado en el sistema integra.

Se hace necesaria la compulsión y concientización de todo el equipo para realizar la gestión de morosidad en conjunto con los compañeros de cobro del BP Total Nicoya, de acuerdo a los nuevos lineamientos del proceso de cobro de la morosidad.

### **Administración de Recursos Financieros**

El presupuesto es monitoreado mediante la herramienta SIPRE y en apego a los lineamientos y procedimientos institucionales establecidos para tal efecto, los recursos fueron administrados bajo un estricto control y sin despilfarros; esto en apego a la Política de Contención del Gasto.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Sugerencias

- 1- Se recomienda mantener reuniones semanalmente con todos los funcionarios de Ventanilla Jicaral, con el fin de mantenerlos informados de temas importantes de aplicación inmediata, como procedimientos, avance de Metas Crucialmente Importantes, cumplimiento de medidas predictivas, circulares de las diferentes áreas del Banco, generando la correspondiente minuta.
- 2- Compartir resultados de informes de Auditoría, Oficialía de Cumplimiento y Contraloría de Servicios, analizando las omisiones encontradas y permitiendo que los colaboradores generen lluvia de ideas para subsanarlas.
- 3- Realizar capacitaciones periódicas para refrescar aspectos de la guía de la Política Conozca a su Cliente.
- 4- Realizar sesiones de trabajo para revisión de los diferentes capítulos del Manual de Servicio y Atención al Cliente.
- 5- Mantener un seguimiento continuo a los inventarios de créditos, poniendo especial atención a los tiempos de respuesta.
- 6- Dar seguimiento a las subsanaciones de omisiones o inconsistencias encontradas por el Técnico de Cumplimiento.
- 7- Realizar sesiones de trabajo para revisión de errores y subsanación de omisiones u inconsistencias encontradas en las visitas de diagnóstico del Técnico de Control Interno enviado por la UTEG.

### Observaciones

Realizar el Plan de acción de la evaluación de soporte de Riesgo Operativo y Control Interno aplicada durante el I semestre 2020.

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

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para la Ventanilla de Jicaral.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo para la Ventanilla de Jicaral.

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

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo para la Ventanilla Jicaral.

### **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

Licda. Melissa Sing Toruño, **Coordinador a.i.**

**Ventanilla Jicaral**

CC.

MBA. Dannia Villegas Aragón, DIRECCION REGIONAL NORTE

Licda. Graciela Vargas Castillo, DIRECCION DE CAPITAL HUMANO

Lic. Giovanni Bernini Esquivel, BP TOTAL NICOYA

Licda. Alejandra Cascante Araya. COORDINADOR AI VENTANILLA JICARAL