



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Lilliana Freer Balma
Dependencia:	Agencia El Alto Guadalupe
Periodo de Gestión:	2021
Destinatarios:	Lic. Marco A. Oviedo Castillo. MBA. Graciela Vargas Castillo.
Firma:	
Fecha:	28/12/2021

---

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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

En 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 a.i., de la Agencia El Alto de Guadalupe, del periodo comprendido de Noviembre 2020 a diciembre 2021.

### **Resultados de la gestión**

El presente informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realice como jefatura a.i. de la Agencia El Alto, 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.

### **Labor Sustantiva Institucional**

La Agencia El Alto de Guadalupe, esta localizada en la provincia de San José, Cantón Goicoechea, pertenece al BPT Goicoechea, con un horario de atención al público de lunes a Viernes de 1:00 p.m., a 7:00 p.m., cuenta con 9 plazas.

Dentro de las principales actividades económicas de la zona se destacan zonas habitacionales, comercio, empresas privadas, instituciones públicas y privadas.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- **PERIODO 2021.**

Sobre los resultados que se pudieron obtener con corte al 30 de noviembre, se detalle que a pesar del esfuerzo del personal para poder lograr la meta de cartera Financiera, quedo en saldo negativo, tuvimos una perdida de cartera muy elevada, igualmente en la cartera social se vio muy afectado por cancelaciones anticipadas y los pases a Cobro Judicial, cabe destacar el ausentismo por citas medicas, las constantes incapacidades del personal a lo largo de todo el periodo, hubo un traslado de un funcionario con todo y plaza a otra Agencia y al encargado de Bases de Datos los trasladaron al BP Total Goicoechea, siendo una baja muy sensible para la Oficina, además contamos con dos suplencias (personal nuevo en el Banco), lo cual lleva tiempo el periodo de aprendizaje.

PRODUCTO	Porcentaje de Cumplimiento
Cartera Financiera	0%
Cartera Social	0%
Cartera Desarrollo	32%
Ahorro Plazo	0%
Ahorro Voluntario	43%
Cuentas Corrientes	0%
Plan Naranja	100%
Cuenta Naranja	100%
Mora	100%
BP Salario	0%
Visa Personas	37%
Q Kids y O2	100%
Clientes Nuevos	71%
Ahorro Escolar	6%
Conexión BP	12%
Punto BP	0%
Gestor Ambiental Personas	0%
Seguros Autoexpedibles	53%
Planes Voluntarios	76%
Planes Obligatorios	83%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

En la meta de Ahorro a Plazo, hubo muchas cancelaciones por las bajas en la tasa de interés que se ofrecía, adicionalmente se logró cumplir con las metas de planes naranja, cuenta naranja, Kids, y en Bienes Adjudicados, contribuimos con la meta institucional de la venta de estos inmuebles, que permite revertir estimaciones y mantener una salud financiera importante para la institución. Otro punto a resaltar es la morosidad, la cual está controlada, logrando superar los límites establecidos de recuperación. En cuanto a las metas de captación a bajo costo, fuimos afectados por retiros de fuertes sumas de las cuentas por causa de la pandemia, con el fin de poder afrontar las liquidaciones, entre otros gastos.

### Cambios en el entorno

Con la llegada de la Pandemia Mundial de COVID 19, se ha tenido que generar nuevas estrategias de venta proactivas para poder atender los servicios y necesidades de los clientes.

La zona se ha visto muy afectada, algunas empresas han cerrado, otras han disminuido sus jornadas laborales, en algunas ha habido despidos, y en la mayoría los funcionarios están en teletrabajo. En años anteriores se podían hacer visitas presenciales a las diferentes empresas de la zona, pero nos han negado los accesos a las instituciones, lo que nos obligo a realizar las reuniones virtuales, y no fueron muy efectivas, sin embargo hicimos los esfuerzos necesarios para seguir virtualmente y algunas veces con la colaboración de los ejecutivos de ventas se hicieron varias negociaciones.

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, la Oficina mantuvo en un nivel de riesgo aceptable.

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
3%	Excelente	0%	Excelente

Con el compromiso de todos los funcionarios de la Agencia, la labor del Gec y el Goa, se logro dicha calificación.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

Por medio de reuniones, correos y reportes, se logra concientizar e instruir a todos los colaboradores, sobre las funciones que se deben realizar diariamente, las normas por cumplir de Riesgo Operativo, se le dio seguimiento por medio de informes y matrices de mejora.

### **Principales Logros**

- Se gestionó esfuerzo importante para enderezar los resultados de Riesgo Operativo y mantener los indicadores acordes con los parámetros.
- En ocasión de la Pandemia COVID-19, se logró reinventarnos en cuanto a la atención de los clientes y hemos sido exitosos sobre el manejo de los temas para con el resguardo de la salud de los clientes y colaboradores.
- Se atendieron los diferentes informes y planes de acción para mejorar del desempeño de la Agencia.
- En cuanto a captación de Bajo Costo, se logra en el período, las metas de los Planes Naranja, Cuentas Naranja, Kids, contribuyendo así a disminuir los costos de captación de la institución.
- Se le colaboro al BP Total Goicoechea para lograr la meta de Bienes Adjudicados indicador importante para las utilidades del Banco.

### **Proyectos más relevantes**

En cuanto al estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Agencia El Alto, existentes al inicio de la gestión y de los que se deja pendientes de concluir:

- Se requiere gesitonar capacitación para que el 100% de los colaboradores puedan ofrecer, precalificar y hasta finiquitar créditos, para maximizar la posibilidad de colocación crediticia.
- Pendiente capacitación la categoría 17, en el proceso del Proyecto de Fuerza de Ventas.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Administración de Recursos Financieros**

Se formuló el presupuesto anual operativo tal y como lo establece el Área de Presupuesto con lo cual se logró y se podrá llevar a cabo las labores de operación normal de la oficina.

Se realizaron las gestiones pertinentes para atender las medidas relacionadas en cuanto al tema de contención del gasto, tales como requisición de suministros sin sobrepasar el monto asignado, eliminación del pago de horas extras y cobro de comisiones según las tarifas vigentes y de forma consistente.

### **Sugerencias**

- ✓ Seguir con los mecanismos de Control, de cara a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente, para no desmejorar las calificaciones obtenidas
- ✓ Mantener la distribución de las cargas de trabajo, para equilibrar el desempeño y mantener resultados satisfactorios.
- ✓ Tratar de darle mayor participación al equipo de mejora debido a que no se ha podido integrar al grupo este tipo de actividades y es bueno para el ambiente laboral.
- ✓ Mantener las acciones de apoyo, capacitación y fortalecimiento en el personal, para reforzar el desempeño y lograr mejores resultados.
- ✓ Velar porque los funcionarios estén debidamente capacitados en relación con los productos y servicios que atienden y velar porque sean empleados polifuncionales que puedan realizar cualquier gestión que se les asigne. Capacitar a los colaboradores con mayor énfasis en el temas de ventas.
- ✓ Poner especial énfasis en el cumplimiento de los temas prioritarios en el Banco, a saber, captación a bajo costo, colocación.
- ✓ Fortalecer la formación en todas las variaciones que derivan de la Ley 7786.

### **Observaciones**

No existen observaciones al respecto.

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

Se indica que no se han recibido gestión alguna sobre disposiciones durante mi gestión que hubiera girado



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

la Contraloría General de la República, por lo que, en este apartado no se encuentran pendientes.

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

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión hubiera girado algún órgano de control externo, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en este apartado no se encuentran pendientes.

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

No existen recomendaciones pendientes de atender por parte de esta administración hacia la Auditoría Interna.

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

El presente apartado debe permitir conocer la situación real sobre la correcta ejecución del objeto contractual, además, detalle de la correcta administración, control y supervisión del contrato o contratos a cargo; así como poder verificar el cumplimiento de las obligaciones contraídas, vencimiento de plazos y vigencia de garantías de cumplimientos, prórrogas y notificaciones, contar con evidencia para medir el desempeño real del proveedor, aplicación de multas, entre otros.

### **Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público**

La suscrita 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.