



INFORME FINAL DE GESTIÓN

| | |
|---------------------|---|
| Nombre: | David Alonso Ramírez Gómez |
| Dependencia: | Ventanilla Guatuso |
| Periodo de Gestión: | Del 16-10-2007 al 31-01-2022 |
| Destinatarios: | Oscar Mario Vargas Artavia Alonso Arce Gutierrez Direccion de Capital Humano. |
| Firma: | |
| Fecha: | 31/01/2022 |

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 | 6 |
| Administración de Recursos Financieros..... | 6 |
| Sugerencias..... | 7 |
| Observaciones | 7 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República | 8 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo..... | 8 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna..... | 8 |
| Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo..... | 8 |
| Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público | 8 |



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 coordinador de la Ventanilla Guatuso, del periodo comprendido del 16 de octubre del 2007 al 31 de enero del 2022.

En el presente documento, se expondrá la situación financiera de la Ventanilla Guatuso, los principales logros dentro de la gestión cualitativa y cuantitativa, así como logros importantes de la oficina.

Resultados de la gestión

El presente informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión realizada, dicho informe 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 Ventanilla Guatuso es dependencia adscrita al Bp Total San Carlos, localizada en el distrito primero del Cantón de Guatuso, la oficina cuenta con 04 plazas en propiedad; 1 categoría 17 y 3 categorías 14, un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:45 am a 4:30pm en la actualidad no se labora los sábados aunque sí se realizaba..

La oficina se ubica, Frente al Inder, edificio de una planta.

La oficina tiene influencia en cuatro distritos importantes: San Rafael, Katira, Cote, Buenas Vista, lo que hace que la ventanilla sea muy estratégica por sus áreas de influencia y población económicamente activas.

Dentro de las principales actividades económicas se destacan actividad; Comercial, turística, ganadera, agrícola e institucional por ser cantón.

Es importante destacar que la ventanilla en el período 2021, ha logrado dar un importante apoyo al BP Total en la venta de Bienes Adjudicados, contribuyendo con la meta del BP lo cual repercute en la reversión de estimaciones.

Con respecto a la morosidad la ventanilla se apoyo en el proyecto de cobro donde al 38% de la meta indicada.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

La jefatura logro conformar un equipo de trabajo capacitado, polifuncional; con estrategias en la atención de crédito, dentro de las cuales podemos mencionar.

- 1- Los 2 funcionarios del frente atienden y revisan a cliente ofreciendo el producto.
- 2- El coordinador recibe información de un cliente interesado y se atiende para dar todas las características y requisitos del producto o bien recibir documentación.
- 3- Una funcionaria ubicada atrás de público realiza la operativa de preanálisis, y remite el expediente a nuestros canales de apoyo, luego realiza la confección de expediente para firma y giro.
- 4- Un funcionario de atención al público capacitado realiza el giro del crédito.

El apoyo incondicional del personal comprometido así como la ayuda y el apoyo de los diferentes canales de apoyo, considero repercutieron para que la oficina lograra incrementar la colocación bruta en los últimos meses.

Cuando se inicio con la administracion de esta ventanilla la misma tenia solo 3 funcionarios, no tenia cajero automatico y el área del edificio era de 63mts cuadrados. Con apoyo de la junta de crédito local y gestiones realizadas se logro que la oficina fuera remodelada y su área de edificio creciera a 110mts cuadrados, sus funcionarios aumentaran a 4 y se colocara 1 cajero automatico.

Se atiende clientes de todo tipo de crédito: financiero, vivienda, back to bank y banca de desarrollo, este ultimo con la ayuda de los funcionarios de banca de desarrollo quienes le referenciamos clientes para la gestión de los mismos y la oficina realiza toda la labor de afiliación.

Todos los funcionarios y funcionarias de la oficina son polifuncionales, atienden cualquier gestión que nuestros clientes requieren, quitando la idea que son cajeros, plataformistas o analistas.

Se pertenece a grupos de trabajo del cantón como lo es el CCCI el cual es una comisión de la municipalidad donde están todas las jefaturas de las instituciones publicas. Ademas se pertenecia a la comisión de emergencias donde están muchas instituciones publicas y privadas incluidas.

Se trabaja en la captación a bajo costo con los principales productos para este fin y con la identificación y afiliación de clientes ideales para aumentar saldos.

Se trabaja en aprovechar los diferentes canales de apoyo para gestionar tramites de plataforma y así maximizar la atención de los clientes en posibles ventas y aprovechar la estructura que ya el banco tiene pero que existía en la oficina al ser solo 4 funcionarios.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

- COVID 19, la economía empezó a contraerse, hubo incremento en la morosidad aunque se logro contener con las políticas activadas.
- Importante agresividad en la conquista de clientes por parte del sector Cooperativo lo cual obligo a las autoridades superiores a tomar medidas para frenar la ola de cancelaciones que se estaban dando.
- La ley contra la USURA, limita la colocación debido a que si existen varios clientes analizados que no se les puede otorgar el crédito por esta razón.
- Bajas tasas en las inversiones a plazo, desencadenando mucha fuga de inversionistas en busca de mejores tasas para sus inversiones a plazo en otras instituciones o cooperativas.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El riesgo operativo y control interno durante mi administración ha tenido siempre resultados satisfactorios, existen años esporádicos que en las primeras evaluaciones las calificaciones reportan un incremento por lo cual debemos realizar gestiones de capacitación, revisión y controles para que en la segunda revisión el resultado sea satisfactorio.

Según el oficio UCI-0467-2021 se informa del resultado obtenido en la última evaluación realizada bajo mi administración la cual se detalla:

| Calificación Riesgo Operativo | | Calificación Control Interno | |
|-------------------------------|-------|------------------------------|-----------|
| 8% | Bueno | 0% | Excelente |



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

Como vemos en el recuadro de arriba el control interno se manejo de manera excelente en el ultimo periodo evaluado. Esto se debe a que:

- 1- Se nombro a una persona encargada por producto de revisión a los otros compañeros cuando estos realizaban un tramite.
- 2- Se realizaba revisiones contantes tipo autoevaluaciones con el formulario completo indicado para este fin.
- 3- Se realizaba capacitaciones o difuciones constantes de información relacionada al control interno.
- 4- Se consultaba en caliente a nuestro asesor de control interno antes de realizar un tramite que mantenía dudas en esta índole.

Principales Logros

Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional y de la oficina, se detallan:

- 1- Remodelar la oficina.
- 2- Colocar un cajero automático.
- 3- Aumentar a 4 el personal.
- 4- Aumentar el parqueo de 3 vehiculos a 7 por la coordinación conla municipalidad en el momento de la remodelación y hacer disponibles espacios.
- 5- Crear un recinto de crédito privado para poder hablar y tramitar créditos.
- 6- Colocar un teléfono naranja.
- 7- Coordinar la cooperación de banca fácil para el análisis de créditos y mantener su funcionamiento.
- 8- Coordinar la cooperación del CCSR para la apertura de expedientes de nuevos clientes o actualizaciones.
- 9- Mantener un crecimiento en colocación de crédito financiero.
- 10- Coordinar la cooperación con el BPT San Carlos para análisis de créditos hipotecarios.
- 11- Colocar todo tipo de crédito en la ventanilla ya sea financiero, hipotecario, vivienda, back to back o coordinación para banca de desarrollo, aun con 4 funcionarios.
- 12- Ser autosuficientes en el efectivo de la bóveda ya que no se realizaban remesas por la relación de ingresos y salidas de efectivo evitando costos de transporte del dinero.
- 13- Contratar a personal de la zona y mantener una planilla estable evitando traslados de estos y por ende mejor conocimiento de nuestros clientes y mejores atenciones.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

La oficina con la cantidad de personal de 4 funcionarios no puede gestionar proyectos ostentosos pero entre lo que se puede realizar se detallan:

- 1- Dar con resultados positivos en la evaluación del estudio de factibilidad para poder pasar la ventanilla a agencia y en donde se inicio los tramites pero por decisiones administrativas fuera de mi decisiones detuvieron la continuación de crear la agencia.
- 2- Ser una de las pocas oficinas que se les aprobó y coloco un teléfono naranja el cual ha ayudado a gestionar clientes y tener una extencion del personal.
- 3- Poder haber realizado acuerdo con banca fácil para que estos analizaran los créditos y por enden los niveles de aprobación en banca fácil están todos por lo cual aselera el tiempo de respuesta para con nuestros clientes.
- 4- Poder haber realizado acuerdo con el Centro de Soporte Regional para que realicen los expedientes de apertura y actualización de clientes pudiendo asi que nuestro personal dedique mas tiempo a ventas y menos a operativa.
- 5- Poder a ver realizado acuerdo con el BPT San Carlos para que nos analicen crédito de índole hipotecaria y así poder continuar con la labor de venta y no con la operativa del análisis y aprobación del crédito ya que el BPT si cuento con toda la estructura y personal para poder realizar la gestión de forma fluida.

Administración de Recursos Financieros

Los mismos fueron administrados de manera responsable, siempre velando por los intereses patrimoniales de la institución.

- Siempre se ha propiciando en la oficina una cultura del ahorro, en aspectos medulares como es el gastos de papel, electricidad, agua, etc.
- Se gestionan acciones como:
 - Todos los equipos de uso operativo del personal quedan apagados al finalizar la jornada.
 - Todos los aires acondicionados quedan apagados al cierre de jornada.
 - Los activos son cambiados únicamente por deterioro, por lo cual el PAO de activos se realiza en la realidad de uso.
 - Se cambiaron dos computadoras de escritorio por dos portátiles pudiendo así trasladarse de un cubículo a otro y con ello evitando tener equipo de escritorio en cada cubículo.
 - Se capacito y gestiono el uso de la firma digital y almacenamiento en la nube para evitar impresiones.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- No se realizan remesajes ya que somos autosuficientes, captamos lo necesario para entregar a nuestros clientes que requieren el efectivo, evitando gasto de remesaje.
- Los activos que se tienen son los necesarios para trabajar no hay activos osiosos.

Sugerencias

Algunas sugerencias para que la Ventanilla Guatuso pueda crecer son:

- 1- Se sugiere quitar la operativa al coordinador para que este puede salir a relizar negocios.
- 2- Se sugiere ingresar mas personal, no necesariamente a un modelo de agencia pero si que almenos se pueda realizar la gestión operativa ideal, detallo:
 - a. 1 Caja rápida.
 - b. 2 Plataformistas: Que gestionen venta de crédito.
 - c. 1 Analista de crédito financiero exclusivo en esta labor y que no tenga cajas: Que analice a un cliente y si este es para crédito hipotecario traslade este crédito a un centro de apoyo ósea que designen en la UPI una pesona que atienda a la oficina y si es financiero traslade a Banca Facil, luego este confecciona el expediente y firma con el cliente físicamente para pasar a giro.
 - d. 1 GOA: que realice la labor que atualmente hace el coordinador de ventanilla; ósea, la operativa de la bóveda, la atención interna a nuestros plataformista, el giro de créditos, el control interno y toda la operativa de la oficina.
 - e. 1 coordinador que salga a realizar negocios.
- 3- Se sugiere colocar un cajero multiservicios para atraer a todo comercio del centro que cierran después del cierre de la oficina bancaria, con el fin de captar a bajo costo.
- 4- Se sugiere colocar un cajero automatico en el centro de Katira.
- 5- Se sugiere tener un analista de banca de desarrollo al menos 1 dia a la semana en la oficina o visitanto clientes de la ventanilla.

Observaciones

- 1- Se realizo inventario de activos con el encargado de control interno bajo el oficio UCI-020-2022 y se realizado traslado de los mismo al nuevo coordinador el 31-01-2022 con el oficio VGUA-053-2022. No quedando activos asignados a mi nombre.
- 2- Se realizo el jueves 27-01-2022 arqueo de liquidación o traslado de la bóveda donde se conto billete por billete y se traslado a satisfacción del nuevo coordinador.
- 3- Se revisaron los inventarios de documentos garantes y dejo en conocimiento del saldo al nuevo coordinador.
- 4- Se entrega al nuevo coordinador todos los elementos utilizados para realizar la labor diaria.
- 5- Se entrega al nuevo coordinador los uniformes que tiene el logo del banco popular; se entregan 05 camisas, 06 camisetas, 05 pantalones y 1 corbata.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

El puesto de Coordinador de la no debe realizar declaración jurada anual a la contraloría, así lo dispone la normativa.

No ha existido ninguna otra disposición de la Contraloría General de la República específica para mi persona.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

En relación 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

Se atendieron en tiempo todas las recomendaciones de la Auditoría Interna, durante el tiempo de gestión, al cierre de mi gestión no hay atenciones pendientes.

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

Al cierre de mi gestión la Ventanilla no es fiscalizadora directa de contratos específicos, por lo que sobre esta materia no hay situaciones a cargo o pendientes.

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.