



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Alonso Arce Gutierrez
Dependencia:	Ventanilla Guatuso
Periodo de Gestión:	01/02/2022 al 07/03/2022
Destinatarios:	Oscar Mario Vargas Artavia Pamela Gamboa Rodriguez Direccion de Capital Humano
Firma:	
Fecha:	04/03/2022

---

## 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 .....	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	3
Acciones sobre el Control Interno.....	3
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes .....	4
Administración de Recursos Financieros.....	4
Sugerencias.....	4
Observaciones .....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	5
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	5
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	6



## 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 01 de marzo del 2022 al 07 de marzo del 2022.

### **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 03 plazas en propiedad; 1 categoría 17 y 2 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.

En este mes y 7 días de mi gestión, nos colaboraron con la ayuda de una compañera de la móvil 7 días, de los cuales solo en 3 días estuvimos los 4 funcionarios, ya que tres de esos otros días se sacaron de vacaciones por una emergencia familiar, y el otro día la compañera de la móvil tenía que renovar su firma digital.

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.

Con respecto a la morosidad la ventanilla se apoyo en el proyecto de cobro.

La jefatura logro conformar un equipo de trabajo capacitado, polifuncional, dentro de las cuales podemos mencionar.

Los 2 funcionarios del frente atienden y revisan a cliente ofreciendo el productos de todo tipo y solventan las necesidades de los clientes

El apoyo incondicional del las dos compañeras nos permitió salir adelante este mes, ya que con solo tres personas es difícil llevar a cabo algo mas que la atención de nuestros clientes quienes llegan día a día



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

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 logro con la coordinación de la Union Cantonal de Guatuso, una pequeña remodelación de la imagen del banco ya que esta muy deteriorada externa he internamente desde la inundacion de la oficina, actualmente se trabaja en la pintura exterior, lavado de rotulos, lavado y pintura del parqueo, pintado de baño y salón de espera de los clientes y se esta negociando la pintura de toda la oficina.

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 3 funcionarios

### Cambios en el entorno

- La ley contra la USURA, limita la colocación debido a aque 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

Según el oficio UCI-0467-2021 se informa del resultado optenido en la ultima evaluación realizada bajo la administración anterior, ya que en este mes no se ha revisado la oficina

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

### 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 el cual no corresponde a mi persona, ya que en este periodo no se reviso la oficina



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Principales Logros

Se logra mantener la operativa de la oficina normal, durante un mes y una semana, con solo dos personas al frente las cuales hacen todo tipo de tramite que requieran los clientes.

Se remitió el envío de marchamos de fin de periodo.

Se envió remesa de billetes de algodón.

### Proyectos más relevantes

La oficina con la cantidad de personal de 3 funcionarios no puede gestionar proyectos ostentosos pero entre lo que pudimos realizar fue atender a nuestros clientes en todo lo que requirieran ya que en un mes, con dos personas al frente, y con el coordinador sin muchos usuarios es un poco difícil realizar algún proyecto

### Administración de Recursos Financieros

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

- Siempre se ha propiciado en la oficina una cultura del ahorro, en aspectos medulares como es el gastos de papel, electricidad, agua, etc.
- Se gestionan acciones como: o Todos los equipos de uso operativo del personal quedan apagados al finalizar la jornada. o Todos los aires acondicionados quedan apagados al cierre de jornada.

### Sugerencias

Algunas sugerencias de mi parte para que la Ventanilla Guatuso pueda crecer son:

- 1- Se sugiere ingresar mas personal, no necesariamente a un modelo de agencia pero si que almenos se pueda realizar la gestión operativa ideal, detalle:
- 2- 1 Caja rápida. 2 Plataformistas: Que gestionen ventas
- 3- 1 Analista de crédito financiero exclusivo en esta labor y que no tenga cajas, que analice a un cliente y pueda foramlizar el crédito aquí mismo, ya sea hipotecario, fideicomiso o bien adjudicado.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- 4- 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.
- 5- Se sugiere tener un analista de banca de desarrollo al menos 1 día a la semana en la oficina o visitando clientes de la ventanilla.

### **Observaciones**

Se está a la espera que llegue la nueva Jefatura para hacer arqueos y entrega de llaves como corresponde.

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

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 gestiones alguna, por lo que en este apartado no se encuentran pendientes.

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

Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

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

No se giraron 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.



## 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.