



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Anyolet Cortes Reyes
Dependencia:	AGENCIA ZONA CENTRO
Periodo de Gestión:	26 Dic 2022- 20 octubre 2023
Destinatarios:	Nancy Sanchez Aguilar, Jefe Agencia Zona Centro Fabian Chaves Mora, Gerente BPT Desamparados Dirección de Capital Humano

Firma:

Fecha: 23/10/2023

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.....	3
Labor Sustantiva Institucional	3
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	7
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

Este informe se realiza con el objetivo de cumplir con lo dispuesto en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE del 24 de junio del 2005 y publicada en la Gaceta N°131 del 7 de julio del 2005 donde se indica, que deben observar los funcionarios obligados al presentar informe final de su Gestión, según lo dispuesto en las Directrices Internas de la Unidad de Relaciones con el Personal y cumplir lo expuesto en la Ley de Información No Divulgada N° 7975, referente a este tema.

Ante esto, la suscrita Anyolet Cortes Reyes, mayor, casada, cédula de identidad uno- uno cuatro cuatro dos- cero dos siete uno, Licda. en Administración Empresas, vecino de San José, Aserrí. En mi condición de Jefe a.i. de Zona Centro y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, presento para su consideración el Informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada en el período comprendido del 26 de diciembre 2022 al 20 de octubre 2023, dentro de la cual y como parte fundamental de la labor sustantiva como Jefe de la Agencia, fue establecer y mantener lineamientos que permitieran conservar un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas, propiciar un clima laboral razonable y velar por el cumplimiento de las normas de control interno institucionales, que resguardan el patrimonio, del cual se es responsable.

Como parte del contenido, se mencionan los principales aspectos relacionados con los resultados obtenidos, producto de las estrategias aplicadas y la gestión integral para el logro de los objetivos y metas bajo mi administración como Jefe a.i. de Agencia Zona Centro.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Mi labor como Jefe a.i. de Agencia Zona Centro, consistió en establecer la dirección estratégica del centro de negocios en alineamiento con las estrategias de la Dirección de la Banca de Personas, a fin de facilitar el logro de los resultados.

- Operativa diaria: Se atienden todos los requerimientos diarios propios de la operativa del negocio, brindando a cada colaborador y colaboradora, los insumos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como el envío y explicación de información referente a las directrices, normativa y circulares que regulan sus funciones, lo cual se evidencia en minutas de reunión y correos electrónicos enviados, con el fin de asegurar la calidad de los procesos implementados.
- Ley 7786, Código de Conducta, Riesgo: Todo el personal participó activamente, durante todo el período de mi gestión en los talleres anuales referentes a la ley 7786, se instruyó activamente en lo concerniente al Código de Conducta de la Institución, así como en todo lo referente a los temas de riesgo y la realización de las evaluaciones asociadas.
- Oficialía de Cumplimiento y Unidad de Control Interno: Se atendieron en tiempo y forma todos los informes y requerimientos enviados por estas dependencias y se implementan las recomendaciones derivadas de los mismos.
- Recurso Humano: La oficina cuenta con un total de 10 colaboradores en un ambiente laboral saludable, gestionado mediante la implementación de actividades que permitieron la convivencia grupal.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **Cientes:** Se realiza la aplicación del modelo de “Experiencia al Cliente”, en el cual se controla el cumplimiento de los tiempos de alimentación, los tiempos de espera de nuestros clientes, la aplicación de las normas de servicio y atención al cliente, el uso permanente del proceso “Ruta al Éxito”.
- **Inconformidades:** Las presentadas se atienden en tiempo y forma.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

A la finalización de la fecha de mi gestión, se recibe durante el mes de julio- agosto la revisión preliminar, la nota de ésta se recibe mediante el oficio UCI-0545-2023 de fecha 13 setiembre 2023 por parte del Área Centro de Servicio de Soporte Regional, donde el resultado fue el siguiente:

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
Porcentaje	Calificación	Porcentaje	Calificación
14,06%	Regular	0%	Excelente

Calificación RO Y CI	
Porcentaje	Calificación
7%	Bueno

Todos los Planes de Accion se encuentran atendidos en tiempo y forma.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Inventario de activos: esta conciliado al 11/09/2023 mediante oficio AAA-0861-2023, donde se evidencia que se cumplió con la conciliación del 100,00% de los activos, mismos que fueron asignados el 100,00% a los funcionarios responsables en la agencia.

Acciones sobre el Control Interno

Según lo indicado anteriormente, y precisamente tomando como referencia la evaluación preliminar realizada, se toman medidas para establecer y mejorar el sistema de Control Interno, entre ellas la comunicación e instrucción a los funcionarios de las medidas en las que se presentan debilidades para su respectiva corrección y mejora.

Principales Logros

Para efectos de valoración de los resultados obtenidos durante la gestión, se presentan los datos al 30 de setiembre de 2023, de las principales metas asignadas a la Agencia Zona Centro.

OFICINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario	Cuentas Corrientes	Mora	Visa Personas
AG ZONA CENTRO	78%	100%	85%	100%	0%	72%	42%

Proyectos más relevantes

- Se trabajó para mejorar la calidad del clima organizacional de la oficina.
- Reforzar en los colaboradores el cobro de comisiones.
- Reforzar el buen servicio al cliente mediante el seguimiento de la Ruta del Éxito.
- Mantener y colaborar en el seguimiento de cada una de las metas asignadas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

Como parte de las medidas tomadas y en lo referente al tema, se implementaron medidas de contención del gasto para mantener la austeridad de la oficina. Entre ellos:

1. Mantener un equilibrio en la solicitud de requisición sin sobrepasar el presupuesto autorizado.
2. Maximización de los saldos de efectivo en bóveda.
3. Cobro de comisiones según las tarifas vigentes del Banco.

Sugerencias

Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad:

1. A nivel de Capital Humano promover y aumentar el proceso de sustitución de funcionarios en periodos de vacaciones e incapacidades.
2. Se sugiere a la nueva jefatura a continuar y promover aún más los planes de acción para el respectivo cumplimiento de metas.
3. Se sugiere a la nueva jefatura a continuar y promover aún más el ambiente laboral de la oficina y fomentar además la unión de equipo y el trabajo en conjunto.

Observaciones

No se realizan adicionales a lo indicado en el presente informe.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante mi gestión en la Agencia Zona Centro no se recibieron recomendaciones ni planes de acción por parte de la de la Auditoría Interna.

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

No se tiene expedientes de fiscalización a cargo.

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.