



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Lilliam Chacón Gamboa

Dependencia: Ventanilla de Servicios Carit

Periodo de Gestión: Febrero 2012 a Abril 2025

Destinatarios: Karla Miranda Pérez
Roger Benavides Villalobos
Silvia Goyes Rojas

Firma:

Fecha: 07/05/2025

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	4
Acciones sobre el Control Interno	4
Principales Logros	4
Proyectos más relevantes	6
Administración de Recursos Financieros.....	6
Sugerencias	7
Observaciones	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	9
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	9
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	9



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente Informe Final de Gestión detalla las actividades, logros y resultados alcanzados durante el periodo en que mi persona se desempeñó como Jefatura de la Ventanilla de Servicios Carit, ubicada en el edificio MUSOC frente al Hospital de las Mujeres Doctor Adolfo Carit, desde febrero de 2012 hasta abril de 2025. Este documento se presenta en cumplimiento de la directriz No. D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República, el procedimiento interno de Informes Finales de Gestión y lo establecido en la Ley de Información No Divulgada N° 7975.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

La labor sustantiva de la Ventanilla de Servicios Carit durante el periodo comprendido entre febrero de 2012 y abril de 2025 se centró en facilitar el acceso a diversos productos y servicios financieros del Conglomerado Financiero Banco Popular a los clientes que acudían a la ventanilla ubicada estratégicamente frente al Hospital de las Mujeres Doctor Adolfo Carit. Si bien no se contaban con metas de colocación formalmente definidas por la Banca para esta unidad específica, la gestión se orientó a la atracción de nuevos clientes, promoción y colocación de seguros, la gestión de traslados de la operadora de pensiones, la referencias de créditos al BPT Catedral y el fomento del ahorro a través de la apertura de cuentas de ahorro, la comercialización de Planes Naranja, traslado de clientes para pago automático de salario y la colocación de Certificados de Ahorro a



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Plazo. Adicionalmente a la promoción y colocación de productos y servicios financieros, se establecieron lineamientos internos que permitieron a la Ventanilla Carit operar dentro de los estándares definidos por el control interno institucional. Se priorizó la creación y mantenimiento de un clima organizacional positivo, reconociendo su impacto directo en la eficiencia y la calidad del servicio. La gestión se enfocó en la consecución de metas consideradas crucialmente importantes para la protección del patrimonio institucional, aunque estas no estuvieran formalmente definidas por la Banca para la Ventanilla Carit. Una función esencial como Jefatura de la Ventanilla Carit fue la de brindar soporte técnico y operativo a los asesores de servicios en relación con consultas sobre los diversos productos y servicios ofrecidos por el Banco. Esta labor de apoyo contribuyó a garantizar la calidad y la eficiencia en la atención al cliente, así como a mantener actualizados los conocimientos del personal de la ventanilla.

Cambios en el entorno

Durante el periodo de gestión, la Ventanilla Carit enfrentó cambios significativos en su entorno operativo, siendo el más desafiante la pandemia del COVID-19. La necesidad de mantener la atención presencial al público, implementando estrictas medidas sanitarias para proteger tanto al personal como a los usuarios, representó un reto considerable en términos de adaptación y recursos. Adicionalmente, la dotación de personal experimentó variaciones, llegando a un punto crítico con solo tres funcionarios atendiendo las demandas del público. Posteriormente, se incorporó un cuarto funcionario, sin embargo, la Jefatura de la Ventanilla (mi persona) debió asumir simultáneamente las



INFORME FINAL DE GESTIÓN

responsabilidades de Tesorería, Gerente de Experiencia al Cliente (GEC), Gestión Operativa (GOA) y las propias de la jefatura. Esta situación se vio agravada por la ausencia de un asistente o personal de apoyo que cubriera las funciones de la jefatura durante los periodos de reuniones o inclusive de alimentación, los cuales también debieron ser asumidos por mi persona.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El sistema de control interno de la Ventanilla Carit demostró un desempeño sólido durante el periodo de gestión, obteniendo resultados muy favorables en las evaluaciones internas. Es destacable que, a pesar de las limitaciones en la dotación de personal, en una de las evaluaciones se alcanzó una calificación de cero exposiciones al riesgo, lo que evidencia la efectividad de los controles implementados y el compromiso del equipo con la gestión de riesgos.

Acciones sobre el Control Interno

Durante el periodo de gestión, se implementaron lineamientos internos con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los estándares de control interno establecidos por la institución. Estas acciones estuvieron orientadas a la protección del patrimonio institucional y a la mitigación de riesgos operativos. En el ámbito administrativo, se logró atender el 100% de los requerimientos solicitados por las dependencias involucradas, demostrando una gestión eficiente y alineada con las directrices superiores.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Asimismo, se estableció un proceso proactivo para la atención y canalización de las oportunidades de mejora identificadas en la prestación de los servicios ofrecidos en la Ventanilla, lo que contribuyó a la mejora continua de la calidad y la satisfacción de los clientes. Adicionalmente a los lineamientos internos previamente mencionados, se implementó un seguimiento continuo a la correcta aplicación de las medidas de riesgo operativo mediante planes de acción.

Los cambios relevantes en los procedimientos fueron comunicados de manera oportuna y efectiva en reuniones con el personal de la Ventanilla, asegurando su comprensión y aplicación en tiempo y forma. Esta práctica proactiva contribuyó significativamente a minimizar la ocurrencia de errores u omisiones en la operativa diaria.

Principales Logros

A pesar de no contar con metas cuantitativas preestablecidas, durante el periodo de gestión se alcanzaron resultados significativos en la actividad comercial de la Ventanilla Carit, evidenciados en la colocación de un volumen considerable de seguros, la gestión exitosa de traslados hacia la operadora de pensiones del Conglomerado, la generación de un flujo constante de referencias de clientes interesados en productos de crédito y una notable apertura de cuentas de ahorro, así como la comercialización de Planes Naranja y Certificados de Ahorro a Plazo. Estos resultados demuestran la efectividad de la gestión en la promoción de los servicios financieros y la captación de nuevos clientes en el área



INFORME FINAL DE GESTIÓN

de influencia de la ventanilla. A pesar de las significativas limitaciones de personal y las exigencias impuestas por la pandemia del COVID-19, la Ventanilla Carit logró mantener la continuidad de sus servicios de atención al público de manera presencial, garantizando el acceso a los productos y servicios financieros esenciales para los usuarios. La capacidad de adaptación y el compromiso del personal, incluyendo la asunción de múltiples roles por parte de mi persona como Jefatura, fueron fundamentales para superar los desafíos operativos y asegurar la protección del patrimonio institucional en un contexto adverso.

Proyectos más relevantes

Uno de los proyectos más relevantes en los que como Jefatura de la Ventanilla Carit tuve la oportunidad de participación fue la implementación del sistema T24, en su momento; el nuevo CORE bancario de la institución. La participación incluyó una capacitación especializada de aproximadamente doce meses, lo que me permitió adquirir un conocimiento profundo del sistema. Este aprendizaje fue fundamental para brindar un acompañamiento efectivo y capacitación de calidad a los colaboradores de la Ventanilla Carit durante la transición e implementación del nuevo sistema, asegurando una adopción exitosa y minimizando el impacto en la operatividad y la atención al cliente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

La administración de los recursos financieros asignados a la Ventanilla Carit durante el periodo de gestión se realizó con un estricto apego a los lineamientos y procedimientos institucionales establecidos. El presupuesto fue objeto de un monitoreo continuo a través de las herramientas destinadas, lo que permitió un control efectivo del gasto. La gestión se caracterizó por la prudencia y la eficiencia en el uso de los recursos, en concordancia con la Política de Contención del Gasto implementada por la institución. No se incurrió en despilfarros y se priorizó la optimización de los recursos disponibles para garantizar la operatividad de la Ventanilla.

Sugerencias

Considerando la reciente fusión de la Ventanilla Carit con el BPT Catedral, la principal sugerencia para la nueva estructura es mantener y continuar con la excelente calidad de atención al cliente que caracterizó a la Ventanilla Carit durante su trayectoria. La dedicación y el compromiso demostrados en la atención a la clientela son un valor fundamental que, estoy segura, el BPT Catedral sabrá integrar y potenciar para seguir brindando un servicio oportuno y de calidad a todos los clientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

Es importante señalar que la Ventanilla Carit, a lo largo de su existencia, se distinguió por su compromiso con la excelencia en la atención al cliente. La reciente fusión con el BPT Catedral representa una oportunidad para integrar las mejores prácticas de ambas oficinas en beneficio de la clientela. Al informarse a nuestros valiosos clientes sobre la fusión y el consecuente cierre de la Ventanilla Carit, las manifestaciones de cariño y la sensación de tristeza por la finalización de nuestra atención directa fueron palpables. Sin embargo, por encima de todo, prevaleció un profundo agradecimiento por los años de servicio brindados. Si bien reconocemos que no todo fue perfecto, la satisfacción por el deber cumplido es evidente para todos los que formamos parte de la Ventanilla Carit. Entre la nostalgia por el cierre de un ciclo y la esperanza por lo que el futuro depara, presento con orgullo, en nombre de todo el equipo de la Ventanilla Carit, este Informe Final de Gestión.

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

Durante el periodo de mi gestión como Jefatura de la Ventanilla Carit, no se recibieron directrices o disposiciones específicas emitidas por la Contraloría General de la República dirigidas particularmente a esta unidad.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

De igual manera, no se recibieron disposiciones o recomendaciones específicas de otros órganos de control externo que tuvieran como destinataria la Ventanilla Carit durante el periodo reportado.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante el periodo de mi gestión, todas las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna en relación con la Ventanilla Carit fueron atendidas e implementadas en tiempo y forma.

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

Durante el periodo de mi gestión como Jefatura de la Ventanilla Carit no tuve a mi cargo expedientes de fiscalización contractual.

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.