



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	RICARDO TRIGUEROS RAMIREZ
Dependencia:	BPT PAVAS
Periodo de Gestión:	31 Agosto 2020 – 31 Enero 2021
Destinatarios:	MBA. SERGIO ROJAS RODRIGUEZ, DIRECCION CAPITAL HUMANO
Firma:	
Fecha:	17/02/2021

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
Atención de alertas	3
Atención de informes de Oficialía de Cumplimiento	3
Contralorías de servicios	3
Organización de la oficina	3
Cambios en el entorno	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	5
Proyectos más relevantes	5
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias.....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	6
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	6
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	7



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Este documento resume los principales resultados obtenidos durante mi gestión como Subgerente del BPT Pavas en temas como:

1. Atención de Alertas
2. Atención de informes de Oficialía de Cumplimiento
3. Contralorías de servicios
4. Organización de la Oficina
5. Control Interno

Resultados de la gestión

En este apartado se detallaran los resultados de la gestión de las metas mas importantes de la oficina en el periodo comprendido entre el 31 de agosto del 2020 y el 31 de enero del 2021.

Labor Sustantiva Institucional

Desde el inicio de mi gestión y en mi condición como Subgerente del BPT Pavas, he tenido el compromiso de alcanzar los objetivos establecidos por el Banco y cumplir con las recomendaciones y planes de acción de esta oficina. Durante este tiempo, se considero de importancia tener una comunicación de alto nivel con los diferentes equipos de trabajo, con el propósito de desarrollar e implementar las estrategias en conjunto buscando el beneficio del Banco y de esta oficina.

Parte de los objetivos buscados con mi gestión, fue la de ser un canalizador de información entre las diferentes áreas del Banco y el personal a mi cargo, con el objetivo de que todos logran conocer los comunicados, estrategias, cambios normativos y situaciones reportadas en procura de un mejor desarrollo de las funciones de cada colaborador. Se puede indicar, que en este tiempo se alcanzo una mejor relación entre las áreas de la oficina y la gerencia, permitiendo que la comunicación fuera mas fluida.

Parte de los objetivos de mi gestion fue lograr un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de metas establecidas por el Banco, cumplimiento de las medidas de riesgo operativo y control interno, las cuales fungen un papel importante en el desempeño, utilidad y continuidad de la oficina.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Atención de alertas

De forma constante, son asignadas a la oficina alertas por transacciones de clientes que superan su perfil transaccional, las cuales deben de ser atendidas por la oficina que vinculo el cliente. Durante mi gestión, se procuro que las mismas se atendieran en tiempo y forma, con el objetivo de evitar incumplimientos con esta importante labor.

Al momento de conclusión de mi labor, no se presentan alertas vencidas, únicamente las ultimas que se han asignado a la oficina y todavía se cuenta con tiempo para su debida atención.

Atención de informes de Oficialia de Cumplimiento

De forma mensual, es remitida a la oficina un informe con la información de los clientes revisados y que presenten alguna inconsistencia en su vinculación o actualización, de los informes que se recibieron durante el tiempo en el puesto, los mismos fueron atendidos en forma realizando los cambios solicitados y en caso de que por su complejidad no se pudiera resolver de forma inmediata, se establecían las restricciones y cambios de estado a los clientes.

Contralorías de servicios

Las contralorías de servicios, constituyen un medio para el cliente de presentar un queja, sugerencia o felicitación de una oficina, un funcionario o un servicio del Banco, con respecto a este tema, en la oficina de forma periódica se presenta algún reclamo por parte del cliente, la cual debe de ser atendida en 3 días hábiles. Al momento de conclusión de mi gestión, no se presentaba ninguna contraloria de servicio sin atender.

La atención de las mismas, brinda mayor confianza a los clientes con respecto a la situación que estén presentando, ya que en la mayoría de oportunidades el cliente escribe a este medio para buscar una solución a un problema o bien asesoría con respecto a un producto o servicio del Banco.

Organización de la oficina

Al momento de asumir el puesto, se busco establecer una mejora en la comunicación de las diferentes áreas de la oficina y también entre las jefaturas de las áreas y la gerencia. Además, se busco una mejora en la forma de realizar los trabajos y organizar las tareas. De igual forma, se apoyaron iniciativas propuestas por la nueva gerente de experiencia al cliente, en cuanto al manejo de la información, consultas y distribución de la documentación de los clientes, con esto mejorando el flujo de trabajo de la plataforma de servicios.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Durante el tiempo que estuve en el puesto, el reto mas importante para la oficina y el Banco fue la situación que se presentó a nivel mundial con la pandemia del Covid-19, la cual hizo que el Banco tuviera que reinventarse con respecto al enfoque y estrategias, ya que esta situación impacto gravemente la economía, ocasionando desempleo, perdidas de ingreso de algunas personas y empresas.

Con base en lo anteriormente indicado, la estrategia principal del Banco se baso en la ayuda y mantenimiento de la cartera actual del Banco, intentando localizar a los clientes con el objetivo de conocer su situación financiera actual y de esta forma ofrecerles una negociación de pago.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante mi gestión, el resultado obtenido el año pasado en la evaluación de riesgo operativo del sistema de control interno institucional, fue el siguiente:

Año	Calificacion Riesgo Operativo	Calificacion Control Interno
2020	5%	0%

Ambos indicadores reflejan una nota positiva por parte de la oficina, cumplimiento la nota máxima permitida por la administración.

Acciones sobre el Control Interno

El control interno de una oficina se debe de vigilar de forma diaria y con cada gestión realizadas a los clientes o con las acciones administrativas que se realicen, de esta forma se puede garantizar una mejor atención de esta labor, la cual refleja la labor que se esta realizando en la oficina. Para el cumplimiento de esta tarea, se establecieron importantes acciones con el objetivo de revisar el trabajo realizado por los funcionarios de la oficina, las mismas se detallan a continuación:

- Asignación de medidas de control interno a los colaboradores y la responsabilidad a las jefaturas de las áreas, con el fin de garantizar que los trámites se realizan de acuerdo con lo establecido en la guía de control interno.
- Atención de los planes de acción remitidos por la Unidad de Control Interno.
- Cada vez que se de algún cambio en la guía, se presenta al personal los cambios que se presentaron y explica la nueva forma de realizar algún tramite o procedimiento.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Dentro de los principales logros alcanzados en el tiempo de mi gestión, se mencionan los siguientes:

- Conformación del equipo de mejora.
- Atención en tiempo y forma de las alertas.
- Atención en tiempo y forma de los informes de Oficialía de Cumplimiento.
- Atención de los requerimientos solicitados por la División Regional.
- Creación de ambiente sano y comunicación entre las jefaturas de áreas y la gerencia.
- Acompañamiento en tarea desarrollada de comunicación con el personal, en el cual se realizó ejercicio para atender a cada uno de los funcionarios de la oficina y escuchar sus quejas y sugerencias con respecto a la administración y entorno de la oficina.

Proyectos más relevantes

Debido al poco tiempo que se desarrolló el puesto, no se presentan proyectos que no se hayan logrado concluir durante la gestión.

Administración de Recursos Financieros

Todos los meses al realizar la solicitud de suministros de la oficina, se acopla al presupuesto otorgado por la División Regional, sin embargo, se han realizado esfuerzos por comprar únicamente lo que realmente se utiliza evitando un desperdicio en los recursos. En la oficina contamos con una caja chica, la cual únicamente se utiliza en caso de ser necesario, durante los meses de mi gestión no se hizo uso de este dinero.

Sugerencias

Como sugerencias se podrían indicar las siguientes:

- Mantener una buena comunicación entre los funcionarios y sus jefaturas, además de entre las jefaturas y la gerencia de la oficina, ya que es importante que se tomen decisiones en conjunto y que las mismas favorezcan las estrategias establecidas por la administración y ayuden a mejorar los resultados de la oficina.
- Atender de forma prioritaria los planes de acción o solicitudes realizadas por la Oficialía de Cumplimiento, Unidad de Control Interno, Auditoría, División Regional.
- Crear espacios de refrescamiento de conocimientos de los funcionarios en diversas tareas o procedimientos del Banco, con el objetivo de recordar la forma correcta de realizar los diferentes procedimientos y evitar cometer errores.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Respetando el distanciamiento social y todas las medidas adoptadas por el Banco y establecidas por el Ministerio de Salud, se recomienda seguir realizando actividades o espacios de integración de los funcionarios, con el fin de mejorar el ambiente laboral, disminuir el estrés y ayudar a que el personal se mantenga motivado.
- Seguir manteniendo la atención de las alertas de forma diaria, con esto se evita que la atención de esta importante labor se vea afectada por una carga masiva de las mismas desbordando la capacidad de la oficina.

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

Al día de hoy, no existen disposiciones pendientes por atender por parte del BPT Pavas con respecto a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Al día de hoy, no existen disposiciones pendientes por atender por parte del BPT Pavas con respecto a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Al día de hoy, no existen disposiciones pendientes por atender por parte del BPT Pavas con respecto a este punto.

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

Este apartado no aplica para el puesto desempeñado, ya que en el mismo no se cuenta con expedientes de fiscalización.



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.