



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Robert Echeverría Morales.
Dependencia:	Agencia Multiplaza Curridabat
Periodo de Gestión:	02 abril 2019 a 06 setiembre 2021
Destinatarios:	MSc. Guido Ovares Morales, Gerente BPT San Pedro. Lic. Alejandro Esquivel Fernández, Jefe Sucesor, Agencia Multiplaza Curridabat. MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora, Dirección de Capital Humano.
Firma:	
Fecha:	03/09/2021

---

## 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
Cambios en el entorno .....	2
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes .....	5
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias.....	5
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.....	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 .....	6



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Presentación

En calidad de Jefe de la Agencia Multiplaza Curridabat por el período del 02 de abril del año 2019 hasta el día 06 de setiembre del presente, me permito hacer entrega de los principales aspectos de mi gestión, enviando el presente informe mediante oficio AMC-0370-2021, dirigido al señor Guido Ovares Morales, Gerente BPT San Pedro, el señor Alejandro Esquivel Fernández, Jefatura sucesora del puesto, y la señora Graciela Vargas Castillo, Directora de la Dirección de Capital Humano, todo lo anterior según lo indicado en el oficio **DIRCH-1306-2021**, del 25 de agosto del 2021 y en acato a lo establecido en la directriz de la Contraloría General de la República **D-1-2005-CO-DFOE**.

La gestión desempeñada por mi persona, consistió en labores administrativas y de ventas enfocadas en el adecuado desempeño de la estructura operativa del Centro de Negocios, en apoyo al logro de los objetivos por parte de la Gerencia y al cumplimiento de los rubros expuestos en el presente informe.

### Resultados de la gestión

#### Labor Sustantiva Institucional

Mi labor como Jefe de la Agencia Multiplaza Curridabat, 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.

Para lo anterior, se procedió a dividir el enfoque de la gestión en los siguientes ejes:

- **Gestión Operativa:**

Consistió en atender 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, actas de cambios en procedimientos y correos electrónicos enviados, con el fin de asegurar la calidad de los procesos implementados.

Adicionalmente, 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. Se atendieron en tiempo y forma todos los informes enviados por la División Oficialía de Cumplimiento a esta dependencia.

Por último, se atendieron todos los informes enviados por la Unidad de Control Interno y se implementaron todas las recomendaciones derivadas de los mismos a la fecha de mi gestión.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- **Gestión de Recursos Humanos.**

Sobre este particular, se constituyó un equipo de mejora en la oficina con el cual se logró incentivar un adecuado ambiente laboral, el cual se ha mantenido saludable. Todo esto fue reforzado con el desarrollo de actividades de convivencia grupal que permitieron fortalecer los vínculos entre los colaboradores y colaboradoras, logrando fortalecer la identidad y lealtad institucional. Estas actividades en los períodos 2020 y 2021 se desarrollaron principalmente en ambientes virtuales por el factor de la pandemia por Covid 19 y la implementación de los protocolos obligatorios para la prevención del contagio

Por otra parte, se informa que, a la fecha del presente informe, este servidor no tiene conocimiento sobre procesos disciplinarios activos en contra de ninguno de los colaboradores y colaboradoras de esta oficina comercial.

- **Gestión de clientes:**

Se continuó con 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 y clientas, la aplicación de las normas de servicio y atención al cliente, el uso permanente del proceso “Ruta al Éxito” que busca garantizar un servicio de excelencia, así como la debida integración a los diversos servicios y productos del Banco. Por último, se implementó el modelo de encuestas de percepción del servicio mediante el portal de autoservicio dispuesto para nuestros clientes y clientas.

En relación a las inconformidades tramitadas por nuestros clientes y clientas, ante nuestro Contraloría de Servicios, se procedió con el análisis de cada caso y el envío de las respuestas correspondientes.

- **Gestión de negocios:**

Se procedió mediante la gestión del triple canal de ventas, a saber, ventas mediante visitas a empresas y clientes físicos, canal que se moderó en su intensidad, debido a los protocolos Covid; gestión mediante bases de datos, los cuales han tenido el mayor resultado en la colocación de crédito, y por último, en el salón, canal que se enfocó en en la captación de recursos en productos de bajo costo.

Cabe destacar que un gran porcentaje de clientes concretados mediante el canal de base de datos, fueron visitados a sus casas o lugares de trabajo para formalizar los productos, dándoles un mejor servicio y, por lo tanto, brindado una mejor experiencia de relacionamiento.

En todos los campos se aplicaron las estrategias de relacionamiento, referenciación, retención, reactivación, rentabilización y recuperación.

Por otra parte, se logró a nivel empresarial, concretar convenios de pago de salarios, así como



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

de deducción por planilla de las cuotas de los créditos, lo cual permitió acceder al personal de dichas empresas, como estrategia de atracción de nuevos clientes.

Es importante hacer mención a todo el esfuerzo enfocado en dar soluciones a la población trabajadora que posee crédito con nuestra agencia y sufrió reducciones de sus jornadas laborales, o bien suspensión del contrato de salario, a quienes se les ofreció y formalizó distintas negociaciones de pago, como refinanciamiento, períodos de gracia, arreglos de pago y moratorias, lo cual permitió darles alivio económico ante un escenario atípico y complejo.

### **Cambios en el entorno**

Dos cambios en el entorno fueron los de mayor incidencia en la colocación de productos y servicios. El primero tiene que ver con la entrada en vigor de la denominada Ley de Usura, la cual implementó el salario mínimo intangible, para lo cual nuestras estrategias de negocio tuvieron que adaptarse a este cambio. Por otro lado, la aparición y expansión de la pandemia por el Covid-19, limitó las actividades de negocio presenciales, lo cual incidió en la colocación de productos financieros.

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

Durante el período de mi gestión como jefe, se cumplió cabalmente con la implementación de las recomendaciones y planes de acción propuestos en cada uno de los informes de la Unidad de Control Interno, así como por la Auditoría Interna, dependencias a las cuales se procedió a informar sobre lo actuado. Según lo anterior, a la fecha no se encuentra pendiente de respuesta, ningún informe originado por las unidades fiscalizadoras.

### **Acciones sobre el Control Interno**

Mediante minutas de reunión con el personal, se refrescaron y actualizaron cada una de las medidas que conforman el Cuestionario de Riesgo Operativo y Control Interno, así como el frecuente comunicado en tiempo y forma de las actualizaciones de los procedimientos. Todos los planes de acción propuestos por hallazgo, fueron implementados brindando las evidencias respectivas a las áreas evaluadoras.

### **Principales Logros**

Dado las condiciones atípicas y repentinas que impactaron la economía, producto de los escenarios pandémicos desde el año 2020, el haber contenido el deterioro de la cartera crediticia y haber cumplido y superado las metas de morosidad, son un logro que definitivamente se debe rescatar. Por otro lado, a pesar del crecimiento desfavorable de los índices de confianza del consumidor costarricense y su incidencia en la colocación de productos financieros, la agencia,



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

tanto en el 2020 como al corte al 31 de julio del presente, ha contribuido positivamente a las utilidades de la institución, logrando un margen de contribución a la utilidad neta positivo en ambos períodos, lo cual refleja que a pesar de los escenarios económicos deprimidos, la oficina ha sido rentable.

### **Proyectos más relevantes**

Toda la plataforma de servicios fue capacitada en análisis de crédito financiero, lo cual ha generado un equipo sólido y seguro en la oferta de productos y servicios, así como en una mejora sensible en los tiempos de respuesta a nuestro clientes. Todo este proyecto de capacitación interna, junto a la mejora en los productos que la institución ha efectuado, son insumos que nos permiten proyectar una recuperación en la colocación de crédito a niveles similares a los pre-pandémicos.

### **Administración de Recursos Financieros**

La administración de la oficina ha sido consecuente con las políticas de contención del gasto de la institución. Se ha eliminado la utilización de horas extras, se ha minimizado el uso de suministros mediante el uso de documentos digitales, y no se han añadido nuevas plazas.

### **Sugerencias**

A fin de cumplir con nuestra misión de ofrecer una experiencia memorable en el servicio que brindamos a nuestros clientes y clientas, se solicita mejorar por parte de la División de Capital Humano, el proceso de sustitución de funcionarios en períodos de vacaciones e incapacidades que superen al menos los cinco días hábiles.

### **Observaciones**

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

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

A la fecha no existen recomendaciones y disposiciones pendientes de atender y cumplir.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

A la fecha no existen recomendaciones y disposiciones pendientes de atender y cumplir.

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

A la fecha no existen recomendaciones pendientes de atender y cumplir.

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

No se poseen 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.