



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Steven Mejías Rodríguez
Dependencia:	BP Total San Ramón
Periodo de Gestión:	29 de mayo de 2013 al 6 de noviembre de 2023
Destinatarios:	Olga Soto Barrantes, Gerente BP Total San Ramón, Arturo Córdoba Quesada, Subgerente BP Total San Ramón, Graciela Vargas Castillo, directora Capital Humano
Firma:	
Fecha:	18/11/2022

---

## INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede 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 .....	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	5
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	5
Proyectos más relevantes .....	6
Administración de Recursos Financieros.....	6
Sugerencias.....	6
Observaciones .....	7
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**

Mediante el presente informe se detallará de forma ejecutiva las labores realizadas por este servidor como Subgerente del BP Total San Ramón durante el período indicado en la portada que abarcó un poco más de nueve años.

No quisiera omitir el agradecimiento a todas las personas que durante este lapso, fueron pieza clave en mi crecimiento como profesional, especial agradecimiento a doña Olga Soto Barrantes, pues ostenté el puesto por más de 8 años de manera interina hasta que ella tomó la decisión de sacar la plaza a concurso y eso me dio la oportunidad, primero de concursar y segundo, por confiar en mis capacidades y finalmente otorgarme el nombramiento luego del transparente proceso que se llevó a cabo para el mismo.

De igual manera agradecerle a doña Olga Soto Barrantes, porque, a pesar de que tan solo trabajamos juntos por un período aproximado de 10 meses, fue suficiente tiempo para dejar huella en este servidor, por la calidad de profesional que, su compromiso con la institución, su trabajo esforzado, su espíritu de lucha y servicio y sobre todo por ser un ejemplo de liderazgo compartido, que sin duda vino a mejorar de manera considerable el clima laboral deteriorado que se percibía en la oficina antes de su llegada.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

Es menester del puesto de Subgerente de Centro de Negocios ejecutar labores profesionales de planificación, organización, coordinación y control de la gestión administrativa y financiera del Centro de Negocios en asistencia a la Gerencia, así como, brindar soporte a la administración operativa de la cartera de crédito con el propósito de coadyuvar en el cumplimiento de objetivos y metas establecidas, de acuerdo con la Estrategia de Gestión Comercial definida. Revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.

Durante el plazo indicado se realizaron las siguientes labores sustantivas, propias del cargo:

- Ejecutar labores de asistencia a la Gerencia relacionado con la gestión administrativa y financiera del Centro de Negocios, con el propósito de coadyubar en el cumplimiento de objetivos y metas establecidas.
- Coordinar, controlar y dar seguimiento a la gestión operativa en la administración, mantenimiento y optimización de la cartera de crédito, así como, de los procesos de control interno y formalización con la finalidad de velar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad del servicio al cliente, así mismo, brindar el soporte requerido a la fuerza de ventas para contribuir en el cumplimiento de las metas definidas.
- Velar porque se realice el proceso de la vinculación de clientes empresariales y de



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- personas con el objetivo de que se logre la mayor integración de productos y servicios.
- Velar por el cumplimiento de las metas asignadas a la plataforma de servicios y establecer las acciones necesarias para asegurar la calidad en el nivel de servicio que se brinda al cliente.
  - Revisar los análisis efectuados en la Plataforma de crédito y avalar los informes con el fin de someterlos al nivel resolutivo o superior según la cuantía.
  - Revisar los comprobantes para el recibo de pagos de avalúos para créditos con garantía hipotecaria, pago de honorarios de los peritos, así como la asignación de notarios de acuerdo con las políticas establecidas.
  - Coordinar la verificación del cumplimiento de planes de inversión y tomar las acciones que correspondan cuando haya variaciones de acuerdo con la normativa vigente.
  - Velar por la atención de las inconformidades, reclamos o sugerencias de los clientes con el objetivo de que se brinde respuesta de forma oportuna.
  - Realizar los arqueos de la bóveda (forma mancomunada con otros funcionarios), cajeros automáticos, cajeros y de caja chica.
  - Realizar la aprobación de crédito individual y las que están dentro del nivel operativo del Centro de Negocios, según lo niveles resolutivos definidos en el Reglamento General de Crédito.
  - Aprobar y aplicar los créditos por ajuste, así como liberar los depósitos realizados mediante cajero automático.
  - Revisar las emisiones de certificados de ahorro a plazo.
  - Realizar cambios en el archivo maestro de SIPO con el fin de modificar o corregir los parámetros de las operaciones (tasas de interés, fechas de constitución, plazo, estado, cuota, entre otros).
  - Diseñar en coordinación con la Gerencia del Centro de Negocios el Plan Anual del Centro de Negocios.
  - Autorizar y negociar tasas preferenciales para las inversiones de Ahorro a Plazo Fijo.
  - Revisar y aprobar en los sistemas definidos los comprobantes de pago, devolución de fracciones, egresos, reversiones, gastos por caja chica, tarjetas visa y notas de crédito y débito.
  - Firmar la liberación de gravámenes, cheques de gerencia, constancias, demandas de cobro judicial, contratos, entre otros.
  - Representar judicialmente al Banco en la adjudicación de bienes para ventas directas, así como participar en el comité de adjudicaciones.
  - Supervisar los saldos de efectivo y aprobar el cierre diario de Tesorería.
  - Supervisar y controlar el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos, reglamentos y mecanismos de control de cada área y sus diferentes productos.
  - Sustituir al Gerente del Centro de Negocios en su ausencia, así como al Gerente de Experiencia al Cliente cuando sea necesario.
  - Realizar la autorización de transacciones de dinero al Asesor de Servicios financieros, así como aplicar y aprobar las cajas secas según se requiera.
  - Supervisar, revisar y controlar los informes de Auditoría, de Control Interno y Riesgo Operativo, así como revisar, discutir y aprobar los informes relacionados con el cumplimiento a la Ley 7786, brindar seguimiento a la ejecución de planes de acción



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

definidos.

- Realizar cuando corresponda y en apego a la Estrategia Comercial definida la gestión de comercialización de los productos del Conglomerado disponibles ya sea en las Oficinas Comerciales como fuera de ellas, con el objetivo coadyuvar al cumplimiento de las metas establecidas.
- Revisar y aprobar según corresponda la correcta inclusión de la documentación e información relacionada con la Política conozca a su Cliente, con el objetivo de validar que se haya realizado de acuerdo con lo establecido en la Guía de Aplicación de la Política Conozca a su Cliente.
- Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
- Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
- Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
- Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
- Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
- Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
- Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
- Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
- Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
- Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptadas para el funcionamiento del sistema de valoración de riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
- Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la cultura de Riesgo.
- Participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto del riesgo inherente a su campo de acción.
- En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

Adicionalmente, al amparo de su certificación como Coach ejecutivo y de equipos realizó sesiones con el personal, tanto de manera personal como en equipo, para potenciar las capacidades de las personas.

Participó en sesiones de trabajo de diferentes comisiones para la mejora de procesos y servicios.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cambios en el entorno**

Sin duda alguna el principal cambio en el entorno fue el reto de toda la gestión logística para la fusión de las Oficinas de Plaza Occidente y BP Total San Ramón, significo grandes esfuerzos de coordinación interinstitucional y a lo interno un arduo trabajo en la gestión del talento humano para minimizar los roces y resistencia al cambio por la particularidad de la fusión en donde la Agencia de Plaza Occidente deja de operar como tal y todos pasan a ser funcionarios del BP Total San Ramón.

Esto se suma al hecho de que el BP Total San Ramón se empezó a remodelar, lo que sumó condiciones críticas a dicho esfuerzo.

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

Con oficio UCI-0555-2022 de fecha 14 de setiembre de 2022, Unidad de Control Interno del Área Centro de Servicios de Soporte Regional, nos comunica que la calificación de Riesgo Operativo para el BP Total San Ramón es de un 6%, lo que lo ubica en un rango de Bueno, y la Calificación de control Interno fue de un 0%, ubicándola en el rango de Excelente.

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

El BP Total San Ramón se caracteriza por la calidad profesional de sus colaboradores, eso ha permitido establecer una cultura de control Interno que propicia un enfoque común hacia el logro de excelentes resultados.

Durante el último año se dio seguimiento a los planes de acción emprendidos para implementar las oportunidades de mejora sobre hallazgos, se ha coordinado además todo lo pertinente para que se realicen las debidas revisiones que permitan minimizar los riesgos asociados al control interno.

### **Principales Logros**

Desde el punto de vista personal, el principal logro fue la obtención del Título de Especialización en Gerencia de Negocios de INCAE Business School, así como la certificación internacional como Coach Ejecutivo también de INCAE, lo anterior porque esto me permitió crecer como líder y aplicar los conocimientos adquiridos para desarrollar el potencial del equipo del BP Total San Ramón.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Como parte de un equipo de varios profesionales en el Banco, participé en la propuesta para la revisión y relanzamiento de la ruta del éxito del Área de Experiencia al Cliente, ruta que es actualmente la que se utiliza en las plataformas para la atención de clientes.

Obtuve además el aval de la Dirección de Capital Humano, para fungir como Coach Ejecutivo de la Institución durante unas horas a la semana, atendiendo casos de éxito y trabajando en el desarrollo del potencial de personal clave. Este aval me permitió también trabajar al interno de la oficina para desarrollar equipos y personas.

### **Proyectos más relevantes**

El proyecto más relevante es sin duda la fusión de la Agencia de Plaza Occidente y la remodelación del BP Total San Ramón, lo que, como se indicó en un punto anterior, significó un esfuerzo extraordinario, en conjunto con la Gerencia de doña Olga Soto Barrantes, de coordinación interinstitucional para que se lograra la fusión el 7 de noviembre de 2022, así como el inicio de las obras de remodelación.

### **Administración de Recursos Financieros**

Siempre, en estricto apego al principio de probidad de la administración pública, se hizo un correcto de todos los recursos financieros asignados al área, siendo vigilante de que la ejecución presupuestaria siempre estuviese apegada a las normas establecidas y que toda erogación estuviese directamente ligada con la necesidad de recursos para la consecución de objetivos.

### **Sugerencias**

La fusión de ambas oficinas significa un grado de estrés normal en el personal, es importante que la administración del BP Total vele por acompañamiento de parte de la Dirección de Capital Humano, para la minimización de la resistencia al cambio y para el adecuado acondicionamiento de todo el equipo, ahora como una sola fuerza laboral.

Para cuando las nuevas instalaciones del BP Total estén terminadas, sería conveniente valorar la implementación de horarios 4 x 3, de forma tal que se puedan extender los horarios de atención de los clientes y que los funcionarios gocen de mayor flexibilidad para mejorar el equilibrio entre vida laboral y vida personal.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Observaciones**

No hay observaciones.

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

Hasta la fecha todas las disposiciones de las que somos sujetos ante la Contraloría General de la República no presentan ningún roce de legalidad o inconveniente.

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

No existen a la fecha del informe.

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

Es importante mencionar que están pendientes de atención las recomendaciones 3 y 6 del informe de auditoría ANS-143-2022, lo anterior debido a que, para el cumplimiento de las mismas, deben realizar revisiones sobre la operativa de crédito durante los meses siguientes, las recomendaciones tienen fecha de vencimiento 31 de diciembre de 2022 y 31 de enero de 2023 respectivamente.

Las demás recomendaciones del informe, que atañen al BP Total San Ramón, se encuentran debidamente atendidas y aceptadas por la Auditoría Interna.

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

No existen a la fecha.

### **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.