



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Guido Ovares Morales
Dependencia:	Centro de Negocios San Pedro
Periodo de Gestión:	18 de septiembre 2022 al 12 de enero del 2023 Victor Rodríguez Bogantes, Director Dirección Banca de Personas Karla Miranda Pérez, Jefe Regional División Regional Metropolitana
Destinatarios:	Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano

Firma:

24-01-2023

Fecha:

Haga clic aquí para escribir una fecha.

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	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	6
Acciones sobre el Control Interno.....	7
Principales Logros.....	7
Proyectos más relevantes	8
Administración de Recursos Financieros.....	8
Sugerencias.....	8
Observaciones	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	9
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

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, el suscrito Guido Ovares Morales, mayor, soltero, cédula de identidad uno–ochocientos cinco-ochocientos ochenta y dos, Master en Administración de Proyectos, vecino de San José, San Sebastián del Banco de Costa Rica 350 metros oeste, casa mano derecha, dos pisos y verde. En mi condición de Gerente del Centro de Negocios San Pedro y habiendo tenido ascenso interino como Jefe Regional de la División Regional Metropolitana en cumplimiento del ordenamiento jurídico, presento para su consideración el Informe sobre los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada en el período comprendido del 18 de septiembre del 2022 al 12 de enero de 2023 por concepto de nombramiento interino como Jefe Regional.

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, gestiones bajo mi administración como Jefe Regional.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Mi labor como Jefe de la División Regional Central Metropolitana consistió en dirigir, atender, coordinar, supervisar, organizar, evaluar, entre otras actividades a todos los BP TOTALES, AGENCIAS y una Ventanilla de la Región Central Metropolitana; todo alineado con las estrategias de la Dirección Banca de Personas, facilitando de esta forma el logro de los resultados a nivel de metas cuantitativas y cualitativas.

Fundamental destacar la relación de coordinación, comunicación y apoyo constante entre los colegas de las Regiones Sur Caribe, Oeste y Norte, así como directamente con nuestra Directora de Banca de Personas doña Karla Miranda, teniendo en todo momento el Equipo de Trabajo una excelente gestión de atender y dar solución a los diferentes temas que se abordaron durante el tiempo que estuve ocupando el puesto de Jefe Regional.

No omito indicar que mi gestión fue continuar, fortalecer, solucionar y aportar nuevas ideas al camino trazado por doña Karla Miranda como Jefa Regional de la que vine a sustituir temporalmente, dando atención oportuna a todas las Oficinas en diferentes aspectos logísticos y estratégicos de administración y negocios. Claro está, se brindó aportes sobre varios aspectos que tuvieron que ajustarse de manera objetiva, siendo necesarios para el buen manejo y administración de las Oficinas y el mismo negocio bancario.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Detalle aspectos fundamentales de atención:

- Gestión Operativa:

Atender requerimientos diarios propios de la operativa del negocio de las Oficinas, brindando a cada Jefatura insumos necesarios para el buen desempeño de sus funciones ante circunstancias del momento en temas particulares propios de cada Agencia, así como explicación de información referente a diversas directrices de la Institución con respecto a normativa, políticas, procedimientos y circulares que regulan nuestro negocio como ente financiero, lo cual se evidenció en llamadas telefónicas que tuve e hice hacia y desde Oficinas, conversaciones a través de la herramienta tecnológica Teams, mensajes por WhatsApp, sesiones formales presenciales y virtuales con Jefaturas; todo en aras de asegurar la calidad de los procesos implementados y recomendaciones brindadas.

Complemento lo anterior, indicando que con las Jefaturas tuve una participación, coordinación y comunicación muy activa y constante durante todo el período de mi gestión, permitiendo que este servidor atendiera en tiempo y forma informes y requerimientos enviados por las diferentes áreas de soporte, incluyendo la División Oficialía de Cumplimiento.

- Gestión de Recursos Humanos.

1. Toda gestión de vacaciones y movimientos de personal ante Capital Humano donde este servidor tuviera participación de rector directa, fue atendida en tiempo y forma, quedando todas las partes satisfechas.
2. Generé con todas las Oficinas un buen ambiente de trabajo cordial, humano, respetuoso, leal, organizado, planificado, puertas abiertas, mostrando conocimiento, apoyo, seguimiento, respuesta e inmediatez en los requerimientos, así como buena disposición como Líder de un Equipo de Profesionales altamente competitivo, teniendo que dar respuestas al momento o en espacios de tiempo con un compromiso de fecha.
3. Se desarrollaron sesiones por Oficinas apoyando y recomendando como realizar un tratamiento con el personal en diversos temas, ya sea de coaching, metas, entre otros.
4. Se desarrollaron sesiones por Teams y presenciales por Bp Totales y Agencias, a fin de dar seguimiento al avance de metas cuantitativas, cualitativas, cuadro de mando integral, subllaves de pago y demás temas logísticos y de organización en las Oficinas.
5. No tuve ninguna situación particular con un Líder Gerente o Jefe de Agencia que provocara de mi hacia ellos una llamada de atención, amonestación verbal o escrita, así como participación activa de la Dirección de Capital Humano. De igual forma, de ellos hacia este servidor nunca hubo una falta de respeto o situación fuera de lugar.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

• Gestión de Clientes:

Se incentivó a todas las Oficinas fortalecer las estrategias del Modelo de Experiencia al Cliente a nivel del Índice de Eficiencia, Cliente Oculto y promoción hacia los clientes de apoyar las evaluaciones de servicio al cliente, siendo puntos claves el cumplimiento de los tiempos de alimentación, tiempos de espera de nuestros clientes, aplicación de las normas de servicio y atención al cliente, uso permanente del proceso “Ruta al Éxito” y Protocolo ABC, buscando en todo momento garantizar un servicio de excelencia, así como la debida integración hacia los diversos servicios y productos del Banco en captación y colocación.

En relación con las inconformidades tramitadas por nuestras Oficinas ante la Contraloría de Servicios, todas cumplieron su plazo en tiempo y forma.

• Gestión de Negocios:

Se compartió vivencias, recomendaciones y apoyo hacia todas las Oficinas sobre su gestión de negocios reactiva y proactiva, conociendo este servidor las visitas que las Jefaturas realizaron directamente en empresas de su sector, así como clientes físicos estratégicos.

Hubo un tema constante de negocio-crédito que fue abordado personalmente con cada Oficina, dando seguimiento virtual, telefónico y WhatsApp sobre las BASES DE DATOS BLINDAJE de las Oficinas a través del Power Bi y donde se revisaba el avance de clientes pendientes por atender, en proceso de gestionar y rechazados, siendo dicha base de datos fundamental para el cumplimiento de las metas de crédito personal en todas las Oficinas de la Región.

Cambios en el entorno

1. Trabajar con el Equipo Profesional de la Banca de Personas en el ajuste de metas cuantitativas para el 2023.
2. Modificar el formato del archivo que utilizaban todas las Oficinas y lo registraban en el Teams, el cual se llama: Compromiso de Giro Diario.
3. Atender Inconsistencias del CICAC.
4. Revisar el Informe de ACCR sobre la Ley 7786.
5. Dar seguimiento al oficio sobre recomendación expuesta por la Auditoría Interna sobre la Ley 7786.
6. Participar de la convocatoria sobre la Ley 7786 a nivel de la debida diligencia.
7. Liderar la revisión integral y actualizada de los Indicadores BDP 2023.
8. Liderar la creación de la nueva Herramienta Tecnológica Interna de Metas Cuantitativas 2023 para uso de todas las 98 Oficinas del país.
9. Participar en la revisión y ajustes sobre la nueva Guía de la Política Conozca a su Cliente 2023.
10. Participar en la revisión del nuevo Índice de Eficiencia de Experiencia al Cliente 2023.
11. Participar en la revisión de mantener, quitar o mejorar las estaciones de café y área de niños en las Oficinas del Banco.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

12. Participar en diferentes Comisiones Gerencial Pleno, siendo miembro con voz y voto en aprobar créditos empresariales.
13. Participar en el ajuste de metas en crédito personal, vivienda, bienes adjudicados, empresarial, mora y tarjetas de crédito entre las diferentes regiones para el período que estaba finalizando del 2022.
14. Justificar el uso de los vehículos institucionales asignados a los BP TOTALES de la Región Central Metropolitana.
15. Participar en el ajuste de horario administrativo y para clientes que tuvo el BPT Paseo Colón para el 2023.
16. Remitir a todas las Oficinas atención urgente a nivel de realizar un Plan de Acción sobre las Inconsistencias que se generaron en los Reportes de Operaciones Únicas (ROU).
17. Participar en el seguimiento sobre el Plan de Acción de las Oficinas que mostraron pérdidas financieras.
18. Participar en el seguimiento Oficina por Oficina sobre el cumplimiento de las diferentes Subllaves de Pago y Cuadro de Mando Integral para el período 2022.
19. Participar de manera Activa sobre el diseño del plan correctivo para atender hallazgos del informe de la SUGEF y ser presentado en el 2023.
20. Atender de manera formal lo que se indicó en el acuerdo 84 de la Sesión CCNR-JDN 84 de la Junta Directiva Nacional con respecto a varios requerimientos planteados por la Junta de Crédito Local de Pavas.
21. Diseñar y exponer el Plan de Trabajo a desarrollar en diciembre 2022 por las 98 Oficinas del Banco en las Plataformas de Servicio.
22. Participar de manera activa del borrador del oficio sobre el análisis de crédito vivienda actual del Banco Popular y opciones de solución de cara la nueva estrategia de vivienda para el 2023.
23. Coordinar el Plan piloto para capacitar de forma diferenciada un pequeño grupo de Oficinas y mejorar la calidad del dato e inconsistencias en la vinculación de clientes.
24. Presentación de observaciones constructivas sobre mejoras al producto BP COMBO.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Adjunto resultados que obtuvieron los BP TOTALES, Agencias y Ventanilla de la Región Central Metropolitana, mostrando todos un excelente resultado a nivel de control interno y un excelente resultado a nivel de Riesgo Operativo, exceptuando dos Oficinas que mostraron un resultado regular en su calificación por temas de ausencia de personal justificado.

Dirección	Oficina Comercial	Resultado RO	Calificación RO	Resultado CI	Calificación CI
DRC - Metropolitana	BP TOTAL CATEDRAL	2%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Plaza Víquez	5%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia San Francisco de Dos Ríos	2%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Ventanilla Carit	0%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	BP TOTAL DEL ESTE SAN PEDRO	4%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Mall San Pedro	4%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Curridabat	6%	Bueno	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Multiplaza Curridabat	3%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Terramall	1%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Tres Ríos	4%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	BP TOTAL PASEO COLÓN	6%	Bueno	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Joisar	2%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Hatillo	3%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Alajuelita	11%	Regular	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	BP TOTAL PAVAS	2%	Excelente	0	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Escazú	2%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia La Uruca	4%	Excelente	4%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Multiplaza Escazú	5%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	BP TOTAL MALL MULTICENTRO DESAMPARADOS	3%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Aserrí	10%	Regular	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Expreso Desamparados	3%	Excelente	0%	Excelente
DRC - Metropolitana	Agencia Zona Centro	2%	Excelente	0%	Excelente



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

Tomando como base el punto anterior, la calificación de control interno y riesgo operativo por parte de los BP TOTALES, AGENCIAS y Ventanilla de la Región Central Metropolitana resultó un éxito, evidenciando de esta forma el esfuerzo realizado por todos los Equipos de Trabajo de las diferentes oficinas, cumpliendo de esta forma la meta trazada.

Dentro de las acciones que se ejecutaron y se dio seguimiento con cada Oficina están:

- Promoción en el personal de cada Oficina que conociera la normativa de riesgo aplicable a su puesto de trabajo. Esto como parte de la Cultura de Riesgo.
- Implementación de los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en el campo de acción.
- Aplicación de la metodología institucional sobre Administración de Riesgos establecida a nivel del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos que se encuentra expuesta cada Oficina.
- Repaso semanal por Agencias o Area las medidas específicas que generaran un riesgo mayor.
- Participación del personal de cada Agencia o Area en autoevaluaciones sobre medidas de sus demás compañeros de trabajo, a fin de evaluar cumplimientos o inconsistencias en las mismas medidas que cada uno tiene.

Principales Logros

Considero de manera responsable, respetuosa, humilde y profesional que mi participación se enfocó en aportar mi experiencia de 33 años en la Institución al Negocio.

Considero importante detallar lo siguiente:

1. Haber atendido y cumplido el 100% de los compromisos que me fueron encomendados por nuestra Directora Banca de Personas.
2. Haber atendido el 100% de los requerimientos solicitados por todas las Oficinas de la Región Central Metropolitana.
3. Haber desarrollado una gestión ordenada.
4. Lograr en conjunto con las Oficinas de la Región el cumplimiento de las metas cuantitativas que están en el Cuadro de Mando Integral.
5. Haber logrado un ambiente de trabajo ameno, respetuoso, ágil, dinámico y expedito con todas las Oficinas.
6. Asesorar y recomendar en temas estratégicos de negocios, ambiente laboral, coaching, servicio al cliente, control interno, riesgo operativo, entre otros a los Líderes de las Oficinas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

Detalle proyectos concretos desarrollados durante mi gestión como Jefe de la Región Central Metropolitana:

1. Ajuste de metas cuantitativas para el 2023.
2. Formato del archivo: Compromiso de Giro Diario.
3. Revisión integral y actualizada de los Indicadores BDP 2023.
4. Creación de la nueva Herramienta Tecnológica Interna de Metas Cuantitativas 2023 para uso de todas las 98 Oficinas del país.
5. Revisión del nuevo Índice de Eficiencia de Experiencia al Cliente 2023.
6. Diseño del plan correctivo para atender hallazgos del informe de la SUGEF y ser presentado en el 2023.
7. Diseño y exposición del Plan de Trabajo a desarrollar en diciembre 2022 por las 98 Oficinas del Banco en las Plataformas de Servicio.
8. Plan piloto para capacitar de forma diferenciada un pequeño grupo de Oficinas y mejorar la calidad del dato e inconsistencias en la vinculación de clientes.

Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros asignados durante mi gestión han sido administrados conforme la normativa, considerando los principios de contención de gasto y medida, pretendiendo dar el mejor uso a los recursos públicos dispuestos para la gestión ordinaria de la Región.

Sugerencias

1. Corregir la situación actual del personal móvil, tales como:
 - a. No se cuenta con un personal altamente capacitado para ejercer las funciones en las Plataformas de Servicio.
 - b. Falta de personal para las oficinas.
2. La metodología que se utiliza hoy sobre el Índice de Eficiencia, el cual administra y ejecutiva la División de Experiencia al Cliente no es el correcto para evaluar hoy por hoy las Oficinas. Considero que debe ser replanteado y modificado.
3. No se cuenta por parte de Capital Humano un plan b para lograr solucionar a nivel país con personal sustituto por las constantes incapacidades en las Oficinas y vacaciones.
4. No se cuenta con actualizaciones PIF para el personal de las Oficinas que tienen más de un año de estar en las Plataformas de Servicios.
5. No se cuenta con una fuerza de ventas externa al Banco que ande haciendo negocios.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

No hay.

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

Durante mi gestión no tuve disposiciones giradas por la Contraloría General de la República sobre el puesto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante mi gestión no tuve disposiciones giradas por algún órgano de control externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante mi gestión no tuve directamente disposiciones giradas por la Auditoría.

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

Durante mi gestión no tuve 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.