



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	José Joaquín Zamora Sánchez
Dependencia:	BP Total San Pedro
Periodo de Gestión:	31-10-2022 a 12-12-2022 y 14-12-2022 a 11-01-2023
Destinatarios:	MSc. Guido Ovares Morales, Gerente BPT San Pedro. MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora, Dirección de Capital Humano.
Firma:	
Fecha:	26/01/2023

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	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	5
Proyectos más relevantes	5
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias.....	6
Observaciones	6
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

En calidad de Gerente a.i del BP Total San Pedro por el período del 31 de octubre del 2022 al 12 de diciembre 2022 (con recargo de funciones) y del 14 de diciembre 2022 al 11 de enero 2023, se hace entrega de los principales aspectos de mi gestión, enviando el presente informe mediante oficio BPTSP-0131-2023, dirigido al señor Guido Ovaros Morales, Gerente BPT San Pedro y a la señora Graciela Vargas Castillo, Directora de la Dirección de Capital Humano, todo lo anterior según lo indicado en el oficio **DIRCH-071-2023**, del 18 de enero de 2023 y en acatamiento 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 la continuidad de labores administrativas y de ventas tanto del BP Total como de las Agencias Adscritas enfocadas en el adecuado desempeño de la estructura operativa del Centro de Negocios, dando continuidad a la gestión ya establecida por la Gerencia Titular en apoyo al logro de los objetivos ya establecidos con anterioridad y al cumplimiento de los rubros expuestos en el presente informe:

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

En vista de que el período de nombramiento fue por corto plazo y en parte del mismo fue bajo la modalidad de recargo de funciones, el enfoque fue dar continuidad a los aspectos ya planteados por la Gerencia Titular tanto para finales del año 2022 e inicios 2023.

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

- **Gestión Operativa:**

Consistió dar continuidad en la atención de los requerimientos diarios propios de la operativa del negocio, brindando a los colaboradores, los insumos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como el comunicado de información referente a las directrices, normativa y circulares que regulan sus funciones, aspectos evidenciados mediante minutas de reunión, comunicados de cambios en procedimientos y correos electrónicos enviados, con el fin de asegurar la calidad de los procesos implementados.

Durante el período se dio un enfoque al seguimiento del cumplimiento de llaves y subllaves relacionadas con lo establecido para la Metodología de CMI y BDPs 2022. Se atendieron en tiempo y forma todos los informes solicitados por la División Oficialía de Cumplimiento y Área Centro de Servicio Soporte Regional a esta dependencia.

También se atendieron todos los informes requeridos por la Unidad de Control Interno y se implementaron las recomendaciones derivadas de los mismos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se atendieron requerimientos de Áreas de Soporte tales como solicitudes de Auditoría Interna, Gestión Normativa y Seguimiento al Crédito entre otras.

- **Gestión de Recursos Humanos.**

Sobre este particular, la gestión estuvo dirigida a coordinar los trámites de dotación de recursos humanos, como por ejemplo las plazas de Guía de Servicios, Asistente de Crédito, seguimiento a reposición de la plaza del GEC, ascensos interinos y otros aspectos relacionados en el caso del BP Total San Pedro.

Con respecto a las agencias adscritas, la gestión estuvo dirigida a apoyar la labor de los jefes de agencia en la operativa diaria, siendo que en materia de conflictos laborales solo hay un caso de una funcionaria que se encuentra en valoración de Capital Humano.

- **Gestión de clientes:**

Se continuó con la aplicación del modelo de “Experiencia al Cliente”, atendiendo las directrices complementarias emitidas por la Jefatura Regional para mejorar los tiempos de atención y satisfacción del cliente, controlando el cumplimiento de los tiempos de alimentación, los tiempos de espera de nuestros clientes, la aplicación de las normas de servicio y atención al cliente, el uso permanente de la proceso “Ruta al Éxito” que busca garantizar un servicio de excelencia, así como la debida integración a los diversos servicios y productos del Banco. También da énfasis a aumentar el número de encuestas de percepción del servicio mediante el dispositivo implementado.

En relación con las inconformidades tramitadas por nuestros clientes, ante nuestra Contraloría de Servicios, se procedió con el análisis de cada caso y se atendieron en tiempo las respuestas correspondientes.

También se atendieron los planes de acción de las evaluaciones de servicio realizadas por la División Gestión Experiencia al Cliente en el período indicado.

- **Gestión de negocios:**

Se procedió a dar continuidad a las estrategias establecidas por la Banca de Personas y División Regional para el cierre de año para el cumplimiento de las metas establecidas mediante la gestión del triple canal de ventas, a saber, ventas mediante visitas a empresas y clientes físicos, 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 la captación de recursos en productos de bajo costo. La gestión incluye las diversas carteras crediticias: Social, Empresarial y Financiera, no solo a nivel de colocación sino también recuperación.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Al ser un período corto de gestión los cambios en el entorno que se puedan determinar con incidencia para la labor, fueron los cambios macroeconómicos del momento, tales como, variaciones en tasas de interés tanto activas como pasivas, la variación del tipo de cambio, variaciones en nivel de inflación, con algún nivel de tendencia de cancelación de cartera activa sobre todo en las carteras de vivienda, pero que no afectaron el cumplimiento general de la metas de las oficinas relacionadas al BP Total San Pedro.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el período de mi gestión como Gerente a.i. y en continuidad de la Gestión del Gerente Titular, se cumplió 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. El estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo del sistema de control interno institucional de final de año 2022 se desglosa a continuación y de cara al 2023 las oficinas se encuentran implementando planes de trabajo para dicho fin.

BP Total San Pedro y Agencias						
Resultado Final de Evaluaciones de Control Interno y Riesgo Operativo 2022						
Dirección	Oficina Comercial	Resultado RO	Calificación RO	Resultado CI	Calificación CI	Oficio Ref
DRC - Metropolitana	Agencia Curridabat	6%	Bueno	0%	Excelente	UCI-0691-2022
DRC - Metropolitana	Agencia Mall San Pedro	4%	Excelente	0%	Excelente	UCI-0691-2022
DRC - Metropolitana	Agencia Multiplaza Curridabat	3%	Excelente	0%	Excelente	UCI-0691-2022
DRC - Metropolitana	Agencia Terramall	1%	Excelente	0%	Excelente	UCI-0691-2022
DRC - Metropolitana	Agencia Tres Ríos	4%	Excelente	0%	Excelente	UCI-0698-2022
DRC - Metropolitana	BP Total San Pedro	4%	Excelente	0%	Excelente	UCI-0667-2022

Acciones sobre el Control Interno

Mediante minutas de reunión con el personal se repasaron los cambios para 2023 del Cuestionario de Riesgo Operativo y Control Interno, así como el frecuente comunicado en tiempo y forma de las actualizaciones de los procedimientos. Esto aunado a los comunicados directos realizados por la Jefatura Regional a.i, del período.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Dentro de los principales logros y con apoyo de la Jefatura Regional y colaboración de las Agencias Adscritas se puede indicar que se logró cerrar el año 2022 con el cumplimiento de las metas establecidas en el cuadro de mando integral y PAO 2022 y participar en el inicio de la planificación comercial 2023 que implementa la Banca de Personas y División Regional. De igual forma aunado a la sinergia ya establecida por el Gerente Titular se logra cerrar con el cumplimiento de las subllaves para la evaluación de CMI y BDPs de las oficinas bajo responsabilidad.

Proyectos más relevantes

Tal como se indica desde el inicio al ser un período corto de gestión y por la época de asignación, dentro de los aspectos relevantes se podría señalar la aplicación de una estrategia unificada de atención de cliente dado el incremento de afluencia de fin clientes de fin de año por pago de aguinaldos, marchamos y otros productos y servicios. Esto en acatamiento a instrucción de la Jefatura Regional.



Administración de Recursos Financieros

La administración de los recursos financieros en las oficinas ha sido consecuente con las políticas establecidas para la colocación y captación de recursos. Además, se da continuidad a las políticas de contención del gasto establecidas en la institución.

Además, se informa que la totalidad de activos asignados a las oficinas se encuentran debidamente inventariados, asignados y avalados por el Área de Administración de Activos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

Dar continuidad a las propuestas de establecer fuerzas de ventas especializadas para descentralizar las plataformas de servicios y ofrecer una mejor experiencia memorable en el servicio a los clientes que visitan las oficinas presencialmente. De igual forma seguir fortaleciendo la atención de clientes por canales electrónicos y digitales de cara a las nuevas generaciones de clientes tanto actuales o potenciales.

Observaciones

No se realizan observaciones adicionales a lo indicado en el presente informe, únicamente agradecer a la Institución por la oportunidad brindada.

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

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

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

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

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

De acuerdo con los registros a la fecha no se tienen recomendaciones o informes de Auditoría Interna pendientes de atención.

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

A la fecha no existen expedientes de fiscalización contractual a cargo.



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.