



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Guido Ovares Morales
Dependencia:	Centro de Negocios San Pedro
Periodo de Gestión:	15 de abril 2019 al 04 de junio del 2023
Destinatarios:	Victor Rodríguez Bogantes, Director Dirección Banca de Personas José Joaquín Zamora Sánchez, Gerente BP Total San Pedro Lic. Silvia Goyez Rojas, Directora de Capital Humano

Firma:

19-06-2023

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 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 .....	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	5
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes .....	6
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	7
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.....	8
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	8



## 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 Bp Total San Pedro y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, presento para su consideración Informe sobre los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada en el período del 15 de abril del 2019 al 04 de junio del presente.

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 Gerente del Bp Total San Pedro. Cabe señalar que este informe se presenta de formal general, por cuanto el nombramiento al nuevo puesto como Jefe de la División Regional Metropolitana interino es por tiempo definido y una vez finalizado el período, regresaré a mi puesto como Gerente del Bp Total San Pedro.

### Resultados de la gestión

#### Labor Sustantiva Institucional

En mi labor como Gerente del Bp Total San Pedro durante el período de gestión he tenido a cargo 6 Oficinas comerciales, abarcando 5 Agencias y un Bp Total. Dicho puesto ha consistido en dirigir, atender, planificar, coordinar, supervisar, organizar, evaluar, entre otras actividades a estas seis Oficinas de la Región Central Metropolitana; todas alineadas 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.

La Gerencia del Bp Total San Pedro ha tenido la responsabilidad de controlar y dar cumplimiento de las siguientes metas cuantitativas y cualitativas:

1. Productos bancarios de las Sociedades Anónimas.
2. Colocación Tarjetas de Crédito.
3. Crecimiento en las carteras de crédito financiero, social y empresarial.
4. Recuperación de la morosidad mayor a 90 días.
5. Crecimiento de las carteras de Ahorro a Plazo y Vista.
6. Venta de Bienes Adjudicados.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### 7. Integración de clientes.

Para lograr los puntos anteriores, se ha tenido a cargo los siguientes equipos de trabajo con los cuales se han analizado e implementado estrategias por medio de planes tácticos que han permitido el cumplimiento de las metas expuestas, siendo que cada una de estas Oficinas Comerciales tienen sus funciones y alcances claramente definidos dentro de la estructura forma de la institución.

#### **BP TOTAL SAN PEDRO**

<b>LIDER: GUIDO OVARES MORALES</b>
<b>OFICINAS A CARGO</b>
BP TOTAL SAN PEDRO
Agencia Mall San Pedro
Agencia Multiplaza Curridabat
Agencia Curridabat
Agencia Terramall
Agencia Tres Ríos

Detalle aspectos fundamentales de atención:

- **Gestión Operativa:**

Atender requerimientos diarios del Negocio de las Oficinas, brindando a cada Jefatura asesoría e 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 he tenido 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.**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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 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 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.

### • 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,



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En cumplimiento del inciso c), artículo 17 de la Ley General de Control Interno # 8292, relacionado con la obligatoriedad de la Administración Activa de realizar por lo menos una vez al año las autoevaluaciones del Sistema de Control Interno, el resultado para la Autoevaluación de Control Interno del período 2022 fue de un 0% en las seis oficinas, ubicándose en un nivel de exposición al riesgo Excelente.

Adjunto resultados del BP Total y las cinco Agencias, mostrando todas un excelente resultado a nivel de control interno y un excelente resultado a nivel de Riesgo Operativo.

Dirección	Oficina Comercial	Resultado RO	Calificación RO	Resultado CI	Calificación CI
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

### Acciones sobre el Control Interno

Tomando como base el punto anterior, la calificación de control interno y riesgo operativo por parte de las seis Oficinas 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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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 de 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

Durante el período en gestión y anteriores se enfocaron los esfuerzos en el seguimiento y cumplimiento de las metas establecidas en los cuadros de mando integral de las seis Oficinas Comerciales, así como el seguimiento del cumplimiento de llaves y sub llaves de pago establecidas de cara al cierre anual.

Se creo el Equipo de Cobro dentro de la estructura formal del Bp Total dando atención a las seis Oficinas.

Se implementó satisfactoriamente la estrategia de Blindaje Consumo, la cual ha generado una colocación de dos a uno e integración de otros productos y servicios de captación y colocación.

Se ha implementado de manera exitosa y creciente estrategias para fortalecer la relación con las Agencias de Vehículos del sector este de San José sobrepasando las expectativas.

Así mismo, con base en las metas financieras establecidas para el 2023 se realizó el análisis, distribución y comunicación de metas 2023 para las seis oficinas y cada uno de los colaboradores en las carteras de credito financiero, social, empresarial, ahorro a plazo, tarjetas, ahorro voluntario y cuenta corriente.

### Proyectos más relevantes

Detalle proyectos concretos desarrollados durante mi gestión como Gerente del Bp Total San Pedro:

1. Revisión integral y actualizada de los Indicadores BDP 2023.
2. Participación de la nueva Herramienta Tecnológica Interna de Metas Cuantitativas 2023 para uso de todas las 98 Oficinas del país.
3. Mejoramiento del flujo de atención de clientes.
4. Mejoramiento de la estrategia de atención a desarrolladores.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **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. 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.
3. 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.
4. No se cuenta con una fuerza de ventas externa al Banco que ande haciendo negocios.

### **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.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **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.