



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Wendy Vanessa Jiménez Mora

Dependencia: BP Total San Pedro

Periodo de Gestión: Del 06 de junio al 31 de julio del 2023

Destinatarios: Mcs. Guido Ovares Morales, Gerente BPT San Pedro.
MBA. Jose Joaquín Zamora Sanchez, Subgerente BPT San Pedro.
MBA. Silvia Goyez Rojas, Directora, Dirección de Capital Humano.

Firma:

Fecha: 07/08/2023

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	4
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.....	5
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	6



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En calidad de Subgerente del BP Total San Pedro por el período del 06 de junio al 31 de julio de 2023, se hace entrega de los principales aspectos de mi gestión, enviando el presente informe mediante oficio BPTSP-1217-2023, dirigido al señor Guido Ovares Morales, Gerente, Jose Joaquín Zamora Sánchez, Subgerente del BP Total San Pedro y la señora Silvia Goyez Rojas, Directora de la Dirección de Capital Humano, todo lo anterior según lo indicado en correo electrónico del 10 de julio 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 ha consistido en atender las labores administrativas en apoyo a la gestión comercial del BP Total San Pedro y 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 el Subgerente anterior en apoyo al logro de los objetivos y metas establecida periódicamente a través de los años para el cumplimiento de los rubros expuestos en el presente informe:

Resultados de la gestión

En vista de que el período de nombramiento es de menos de dos meses, siendo las funciones repetitivas y variables en el tiempo el informe estará enfocado a la actualidad considerando además que, el cambio de puesto que origina el presente informe de salida será por un corto plazo y por ende la reincorporación será al mismo puesto ocupado.

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

- **Gestión Operativa:**

Consistió en el apoyo administrativo y de soporte a la oficina comercial y 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.

El enfoque ha sido dirigido a 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Como ejemplo de algunas labores efectuadas están el seguimiento del cumplimiento de llaves y subllaves relacionadas con lo establecido para la Metodología de CMI y BDPs. Atender en tiempo y forma los informes solicitados por la División Oficialía de Cumplimiento y Área Centro de Servicio Soporte Regional a esta dependencia y seguimiento a los requerimientos similares de las agencias adscritas.

También se atendieron los informes requeridos por la Unidad de Control Interno y se implementaron las recomendaciones derivadas de los mismos. Se atendieron requerimientos de Áreas de Soporte tales como solicitudes de Auditoría Interna, Gestión Normativa y Seguimiento al Crédito entre otras.

Con respecto a las agencias adscritas, la gestión estuvo dirigida a apoyar la labor de los jefes de agencia en la operativa diaria, con un mayor enfoque de temas de control interno, seguimiento de metas y cumplimiento de temas relacionados con la Ley 7786.

- **Gestión de Recursos Humanos.**

Sobre este particular, la gestión ha estado dirigida a coordinar los trámites de dotación de recursos humanos, ascensos interinos y otros aspectos relacionados en el caso del BP Total San Pedro, esto en forma independiente o en apoyo a la gerencia del BP Total.

- **Gestión de clientes:**

Se da seguimiento a 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 y al cumplimiento del ABC de la atención al cliente.

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:**

En materia de negocios al ser el puesto hasta cierto punto administrativo y de soporte se ha procedido a apoyar la continuidad de las estrategias establecidas por la Banca de Personas y



INFORME FINAL DE GESTIÓN

División Regional para el logro de las metas establecidas mediante la gestión del triple canal de ventas, a saber, 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.

Labor Sustantiva Institucional

Cambios en el entorno

Al ser un período de gestión, los cambios en el entorno han sido frecuentes apostando a la adaptabilidad en el tiempo, en vista de aspectos internos como rotación de jefaturas cambios de estructura y ajuste de modelo de oficinas. A nivel externo se puede determinar que 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 e índices de morosidad afectan directa e indirectamente la función a pesar de ser funciones con un porcentaje mayor a lo administrativo y de soporte, pero que no afectaron el cumplimiento general de la metas y tareas asignadas relacionadas al BP Total San Pedro y sus oficinas adscritas.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el período de mi gestión como Subgerente, 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.

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. Se han implementado planes de acción y cronogramas de evaluaciones internas para la aplicación de la guía de Riesgo Operativo y Control Interno, aunado a la asignación de medidas por funcionario para un mayor alcance en materia de control interno.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Dentro de los principales logros y en apoyo a la Gerencia del BP Total y colaboración de las Agencias Adscritas se puede indicar que se ha venido trabajando en el avance de metas establecidas en el cuadro de mando integral para el 2023, el objetivo es mantener el seguimiento contiguo para obtener los resultados esperados, así como participar en el cumplimiento de las estrategias que implementa la Banca de Personas y División Regional tal como el incentivar la captación a bajo costo, la colocación en cartera financiera y el mejoramiento de la mora. En materia de control interno se ha trabajado la realización de autoevaluaciones por áreas con el objetivo de buscar un resultado exitoso en la evaluación del 2023, así como la revisión por áreas y asignación de medidas individuales por puestos. Un aspecto para destacar es el haber logrado una mayor estabilidad y enfoque del equipo humano de la plataforma de servicios y un reforzamiento en el equipo de ventas.

Proyectos más relevantes

Considerando la naturaleza de las funciones y la cotidianidad de estas no se tienen proyectos relevantes a destacar en forma aislada, esto considerando que en campo de las oficinas comerciales toda gestión es relevante y de suma importancia. No obstante, directrices en materia de centralización de procesos tales como lo referente a la vinculación de cliente son aspectos para destacar en pro de beneficio de las oficinas comerciales, así como la consolidación de los Equipos de Cobro en las oficinas comerciales para una mejor y mayor gestión en materia de recuperación de cartera crediticia.

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.

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, así como contar con recursos para el servicio post venta. 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. Implementar a nivel institucional otras alternativas en materia de negociaciones de pago ya que las actuales no alcanzan a atender las necesidades de un grupo importante de



INFORME FINAL DE GESTIÓN

deudores del Banco. Centralizar lo concerniente a la vinculación de clientes para minimizar riesgos en materia de la Ley 7786. Valorar que dentro de las estructuras de las oficinas comerciales se pueda contar con recursos humano dedicado a temas de control interno para un mayor grado de efectividad en la materia.

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.

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.