



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	José Joaquín Zamora Sánchez
Dependencia:	BP Total San Pedro
Periodo de Gestión:	06-06-2023 a 31-07-2023
Destinatarios:	MSc. Guido Ovares Morales, Gerente BPT San Pedro. MBA. Silvia Goyez Rojas, Directora, Dirección de Capital Humano.
Firma:	
Fecha:	02/08/2023

---

## 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 .....	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.....	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 Gerente a.i del BP Total San Pedro por el período del 06 de junio del 2023 al 31 de julio 2023, se hace entrega de los principales aspectos de mi gestión, enviando el presente informe mediante oficio BPTSP-1245-2023, dirigido al señor Guido Ovares Morales, Gerente BPT San Pedro y a la señora Silvia Goyez Rojas, Directora de la Dirección de Capital Humano, todo lo anterior según lo indicado en el oficio **DIRCH-1019-2023**, del 7 de julio del 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, el enfoque fue dar continuidad a los aspectos ya planteados por la Gerencia Titular y la División Regional para los meses de junio y julio 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 con mayor seguimiento para el cumplimiento de las metas de colocación, captación y pensiones, no obstante, se atendieron en tiempo y forma los informes solicitados por la División Oficialía de Cumplimiento y Área Centro de Servicio Soporte Regional a esta dependencia.

Se asignaron a los funcionarios las medidas de control interno y riesgo operativo para una mejor atención interna de los riesgos asociados.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Se atendieron requerimientos de Áreas de Soporte tales como solicitudes de Auditoría Interna, Gestión Normativa, Seguridad Bancaria 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 el permiso sin goce salarial de una ejecutiva de negocios 1 y la sustitución o cadena de recursos relacionada. También se definió el nombramiento en propiedad del líder de cobro de la oficina, así como otros casos de ascensos interinos, recargo de funciones y otros aspectos relacionados para el personal 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, no teniendo a la fecha conocimiento de conflictos laborales.

- **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.

En el periodo de nombramiento no se requirió de formular planes de acción sobre las evaluaciones de servicio realizadas por la División Gestión Experiencia al Cliente en el período indicado. Se tiene un enfoque en reducir tiempos de espera y la oficina ocupa los primeros lugares en temas de numero de encuetas de evaluación del servicio y manejo de atención de tiquetes.

- **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

---

Se visitó un proyecto inmobiliario para promover los productos de vivienda para fomentar el crecimiento de la cartera social. También se dio apoyo para participar integralmente en la campaña de captación denominada Reto Viajero. Por otra parte se brindó un seguimiento diario con los funcionarios para revisar los compromisos de colocación en pro de conseguir las metas asignadas.

### **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 las 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 y no se recibieron informes por parte de la Auditoría Interna. 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 no se ha efectuado en forma definitiva por lo cual, de momento no se tiene resultado de evaluación tanto del BP Total como de las agencias adscritas, aunque las oficinas practican sus evaluaciones internas preventivas.

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

Mediante minutas de reunión con el personal se repasó la Guía de Control Interno y Riesgo Operativo con la que se asignó la Guía a cada funcionario por puesto, además se hacen evaluaciones internas por área con cada apartado de la guía indicada, esto aunado a los comunicados directos realizados por la Jefatura Regional a.i, del período. En cuanto a las agencias adscritas en las diferentes reuniones se ha indicado que los temas de control interno en un aspecto pariente de aplicación y de agenda.



## 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 del periodo es mantener el crecimiento de los saldos de cartera financiera y empresarial de la oficina. Otro aspecto importante es mantener o bajar los tiempos de atención en plataforma de servicios, con indicadores de eficiencia en la atención de tiquetes atendidos. En temas de gestión de cobro la oficina en forma global cuenta con buenos índices de recuperación con situaciones particulares en la cartera propia del BP Total.

### **Proyectos más relevantes**

Al ser un periodo corto de gestión no se tienen proyectos relevantes propiamente, sino un enfoque en la continuidad de las gestiones que ya se venían ejecutando, no obstante, la vinculación de los proveedores como clientes ha sido un aspecto positivo para la apertura de productos de captación de bajo costo.

### **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 para el periodo 2023.

### **Sugerencias**

Es necesario dotar a las oficinas de más personal sobre todo las que carecen de la figura del Gerente de Experiencia al cliente GEC y dotar de recursos móviles para atender los cuadros de vacaciones establecidos. 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. Tomar acción para el servicio posventa que hasta cierto punto representa un recargo de funciones al equipo actual.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **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.