



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Robert Echeverría Morales.
Dependencia:	Agencia Mall San Pedro
Periodo de Gestión:	07 setiembre 2021 a 21 febrero 2025
Destinatarios:	Licda. Silvia Goyez Rojas, Directora, Dirección Corporativa de Capital Humano. MSc. Guido Ovares Morales, Gerente BP Total San Pedro. Licda. Evelyn Azofeifa Villalobos, Jefe Agencia Mall San Pedro.
Firma:	
Fecha:	20/02/2025

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	2
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes	5
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias.....	5
Observaciones	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	5
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 Jefe de la Agencia Mall San Pedro por el período del 07 de setiembre del año 2021 hasta el día 21 de febrero del año 2025, me permito hacer entrega de los principales aspectos de mi gestión, enviando el presente informe mediante oficio **AMSP-0060-2025**, dirigido a la señora Silvia Goyez Rojas, Directora de la Dirección Corporativa de Capital Humano; el señor Guido Ovares Morales, Gerente del BP Total San Pedro, y la señora Evelyn Azofeifa Villalobos, Jefe Agencia Mall San Pedro, todo lo anterior según lo indicado en el oficio **DIRCH-0259-2025**, del 10 de febrero del 2025 y en acato 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 labores administrativas y de ventas, enfocadas en el adecuado desempeño de la estructura operativa de la oficina comercial, en lineamiento al logro de los objetivos asignados por la Dirección Comercial Personas y al cumplimiento de los rubros expuestos en el presente informe.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Mi labor como Jefe de la Agencia Mall San Pedro, consistió en establecer la dirección estratégica de la oficina comercial en alineamiento con las estrategias de la Dirección Comercial Personas, a fin de facilitar el logro de los resultados.

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

- **Gestión Operativa:**

Consistió en atender todos los requerimientos diarios propios de la operativa del negocio, brindando a cada colaborador y colaboradora, los insumos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como el envío y explicación de información referente a las directrices, normativa y circulares que regulan sus funciones, lo cual se evidencia en minutas de reunión, actas de cambios en procedimientos y correos electrónicos enviados, con el fin de asegurar la calidad de los procesos implementados.

Adicionalmente, todo el personal participó activamente, durante todo el período de mi gestión, en los talleres anuales referentes a la ley 7786. Se instruyó activamente en lo concerniente al Código de Conducta de la Institución, así como en todo lo referente a los temas de riesgo y la realización de las evaluaciones asociadas. Se atendieron, en tiempo y forma, todos los informes enviados por la División Oficialía de Cumplimiento Corporativa a esta dependencia.

Por último, durante mi gestión, se atendieron todos los informes enviados por el Área Control de Oficinas Comerciales y se implementaron todas las recomendaciones allí expuestas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **Gestión de Recursos Humanos.**

Sobre este particular, se constituyó un equipo de mejora en la oficina con el cual se logró incentivar un adecuado ambiente laboral, mismo que se ha mantenido saludable. Lo anterior fue reforzado con el desarrollo de actividades de convivencia grupal que permitieron fortalecer los vínculos entre los colaboradores y colaboradoras, logrando fortalecer la identidad y lealtad institucional. Es importante indicar que, la oficina comercial obtuvo una calificación sobresaliente en la última encuesta de clima laboral, evidenciando la salud emocional del equipo.

- **Gestión de clientes:**

En alineamiento con las estrategias trazadas por la División Gestión de Experiencia del Cliente, se reforzó, durante mi gestión, la aplicación de los protocolos de servicio, el relacionamiento con los clientes, el adecuado manejo de los tiempos de espera y atención, la aplicación oportuna de planes de acción como respuesta a los resultados de las encuestas de satisfacción efectuadas por los clientes y, por último, el perfeccionamiento en la estrategia de atención en el salón dispuesto a nuestra clientela. Todo lo anterior, produjo un impacto positivo en los resultados de la sistemática comercial y generación de experiencias memorables, así como en el índice de eficiencia, cuyo resultado cumplió en su totalidad con la meta asignada a la oficina.

En relación a las inconformidades tramitadas por nuestros clientes y clientas ante nuestra Contraloría de Servicios, se procedió con el análisis de cada caso y el envío de las respuestas de forma oportuna.

- **Gestión de negocios:**

Se implementaron las estrategias emanadas del Plan Comercial, bajo tres pilares fundamentales: estrategia calle, mediante la visitación de nuevos clientes para la formalización de productos y servicios. La estrategia de salón, destinada a producir experiencias memorables de atención, impactando en la profundización de la sistemática comercial y el relacionamiento con los clientes que visitan la oficina. Por último, la estrategia de bases de datos, mediante la prospección de clientes, para el envío de ofertas de productos y servicios adecuados a cada cliente analizado, cumpliendo con la misión de brindar protección económica y bienestar a las personas trabajadoras, sectores productivos y diferentes poblaciones del país.

Dentro de la métrica de gestión integral proporcionada por la Dirección Comercial Personas, la oficina tuvo calificaciones que la ubicaron dentro de las oficinas comerciales más destacadas de la División Central Metropolitana.

Cambios en el entorno

Como toda organización vinculada a la actividad de banca, constantemente sufre variaciones en sus procedimientos y normativas, como producto de las variaciones del marco legal externo y las condiciones propias del mercado. Cabe destacar que, toda modificación de procedimientos,



INFORME FINAL DE GESTIÓN

normativa y políticas aplicables a las oficinas de negocio, fueron informadas a los colaboradores y colaboradoras, a fin de asegurar, el cumplimiento del marco normativo y regulatorio, impactando positivamente en la calidad de los productos y servicios otorgados.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el período de mi gestión como jefe, se cumplió cabalmente con la implementación de las recomendaciones y planes de acción propuestos en cada uno de los informes del Área Control de Oficinas Comerciales, 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. Cabe destacar que, la última evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, tuvo un resultado sobresaliente, ubicándose en estado excelente.

Acciones sobre el Control Interno

Mediante minutas de reunión con el personal, se refrescó y actualizó el conocimiento de cada una de las medidas que conforman el Cuestionario de Riesgo Operativo y Control Interno, así como el frecuente comunicado, en tiempo y forma, de las actualizaciones de los procedimientos. Todos los planes de acción propuestos fueron implementados, brindando las evidencias respectivas a las áreas evaluadoras. En relación a la última evaluación de Control Interno, la oficina fue calificada como excelente, sin detectarse ninguna exposición al riesgo en este módulo.

Principales Logros

Durante mi gestión, la oficina ha experimentado, consistentemente, una tendencia positiva y significativa en el rubro de crecimiento de cartera crediticia, tanto financiera como social. Lo anterior se complementa con una tendencia creciente en la ejecución de la sistemática comercial.

Hemos acompañado y motivado a nuestros clientes en el uso de los canales digitales, mostrándoles todos los beneficios derivados de los medios de autoservicio.

En relación a los rubros de Control Interno y Riesgo Operativo, la oficina obtuvo calificaciones sobresalientes, evidenciando un excelente ambiente de control.

Con respecto al ambiente laboral, la oficina obtuvo una de las mejores calificaciones de la institución, evidenciando la excelente salud del equipo de trabajo.

Los protocolos de servicio han evolucionado satisfactoriamente, permeando en el equipo de trabajo, una filosofía cliente-centrónica, mejorando sustancialmente la percepción del servicio brindado a nuestra clientela.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Es importante destacar que, durante mi gestión, se implementó un cambio de imagen profundo de la oficina, tanto en su mobiliario como en mejoras en infraestructura, actualizando la imagen de la oficina y poniéndola a la altura del actual modelo de negocios. Lo anterior, ha permitido impactar gratamente en la experiencia percibida por nuestros clientes, así como en la solidez del ambiente laboral

Proyectos más relevantes

La oficina se encuentra inmersa en procesos de capacitación, con el fin de adaptarse a los cambios del modelo de negocios de forma integral, según el Plan Comercial vigente.

El manejo y control de moras tempranas, ha permitido asegurar aun más, la calidad del crédito otorgado, así como el control de moras futuras y su impacto en las estimaciones.

El equipo de mejora de la oficina, ha sido un canal efectivo y relevante en el flujo de información importante, así como en la eficientización de los procesos y el relacionamiento entre los colaboradores.

Administración de Recursos Financieros

La administración de la oficina ha sido consecuente con las políticas de contención del gasto de la institución. Prácticamente no se incurrió en el pago de tiempo extraordinario, además, se ha optimizado el uso de suministros y no se han añadido nuevas plazas.

Sugerencias

Se sugiere mantener y continuar con los procesos de mejora en el ambiente laboral, los protocolos de servicio, así como, en las acciones de sensibilización para la adaptación oportuna a los cambios que le negocio exige.

Observaciones

No se realizan observaciones adicionales a lo indicado en el presente informe.

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

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

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

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

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

No se poseen 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.