



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Raquel Ortega Ríos
Dependencia:	División Banca Desarrollo Empresarial
Periodo de Gestión:	17 febrero 2020 – 10 julio 2020
Fecha:	16/07/2020

---

## 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 .....	3
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 .....	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

Inicié mis labores el día 17 de febrero de 2020, en el puesto de Coordinador Regional CND de las Regiones de Occidente y como recargo la Norte, teniendo a cargo los Centros Empresariales de Alajuela, Grecia, San Ramón, San Carlos, Orotina, Cañas, Liberia y Nicoya.

Las funciones del Coordinador Regional están claramente definidas en el Manual de Puestos Institucional y con base en estas, se desarrollan las principales actividades asignadas en la institución, el resumen del puesto es coordinar, organizar, supervisar controlar y evaluar las actividades de la Banca de Desarrollo de su Región, con el fin de cumplir las metas y objetivos propuestos.

### Resultados de la gestión

#### Labor Sustantiva Institucional

**Supervisión Centro Empresarial Alajuela:** Durante el período de gestión se debió asumir la supervisión del CE Alajuela en ausencia de la supervisora que se jubiló en el mes de febrero 2020, asumiendo una carga laboral adicional. El día 6 de julio se incorpora la compañera que asume el puesto como supervisora.

**Recargo Coordinación Región Norte:** Adicional al nombramiento como coordinadora regional de Occidente también asumo como recargo laboral la coordinación de las cuatro oficinas que componen esta región.

Iniciado el período de coordinación, dio inicio también el plan piloto “Integración Oficinas Comerciales y Centros Empresariales entre el BP Total Nicoya y el CE Nicoya, el cual tenía como objetivo la transformación de la red comercial integrando físicamente los Centros Empresariales con las oficinas comerciales.

Este plan piloto no se pudo trabajar a plenitud porque casi al mismo tiempo iniciaron las restricciones que trajo consigo la pandemia. Esta situación no permitió trabajar los objetivos planteados como se tenía planeado, y por ende no se pudo tener una medición objetiva del mismo. Este plan piloto fue suspendido el 30 de mayo.

A partir del 23 de marzo la Gerencia gira una instrucción sobre la restricción de colocación de crédito debido a la afectación de las actividades económicas por la aparición de la



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

pandemia COVID 19 en nuestro país. Situación que generó que las oficinas se avocaran a realizar labores direccionadas a la atención personalizada con los empresarios que requerían ayuda para cumplir con sus compromisos crediticios.

Durante estos meses esa ha sido básicamente la labor realizada, coordinar la aplicación de la normativa que el Banco ha publicado para el apoyo a las empresas afectadas por la pandemia y las medidas de salud emanadas por el gobierno de Costa Rica.

Adicionalmente, se ha mantenido la colocación de créditos que a pesar de la pandemia no han visto afectada su actividad económica.

De acuerdo con la programación de las vacaciones solicitado en la nota GGC-645-2020, las dos regiones estarían cumpliendo con el disfrute solicitado del 40% de las vacaciones acumuladas de períodos vencidos.

Con el fin de organizar y controlar las labores de los supervisores, se programaron reuniones presenciales y virtuales de manera periódica en las cuales se discutían tanto las nuevas directrices que se iban publicando como las labores específicas y operativas de cada centro empresarial.

Debido que el Banco promovió entre los colaboradores la movilidad laboral, algunos Centros Empresariales se vieron afectados por la salida de varios colaboradores, en el caso de la Región de Occidente son 4 compañeros menos incluyendo al supervisor del CE de Alajuela que se jubiló y en la Región Norte 7 compañeros incluyendo a los supervisores de Nicoya y Cañas.

A raíz de no contar con supervisores en los Centros Empresariales de Cañas y Nicoya, se coordinó con los compañeros de Liberia y Orotina para que asumieran como colaboración y recargo la supervisión de un centro empresarial a saber, el compañero de Liberia lidera Cañas y el de Orotina lidera Nicoya también.

### **Cambios en el entorno**

El principal cambio que se ha sufrido a nivel de la gestión ha sido la pandemia COVID 19, ha generado restricciones a nivel de movilidad, de horarios, de colocación crediticia, incluso de la manera en que debemos analizar los mismos arreglos de pago de los clientes que requieren de nuestra colaboración para continuar con sus proyectos empresariales.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Durante los últimos 4 meses se ha tenido que ser versátil en la aplicación de las normativas existentes y las nuevas emitidas ya que, constantemente están cambiando para valorar la mejor forma de atender las necesidades de los clientes de acuerdo con los cambios que ellos también sufre por el entorno que nos rodea actualmente.

Se ha tenido que aprender a manejar el personal en teletrabajo y dar seguimiento a sus labores, igualmente el manejo de herramientas como Teams nos ha permitido participar en reuniones con el personal, capacitaciones y de coordinación con diferentes áreas para implementar los cambios que se han dado a nivel normativo y de sistemas.

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

Esta coordinación no es sujeta de autoevaluación y Riesgo Operativo directamente, son los Centros Empresariales los que deben ser evaluados, se mantienen reuniones en las cuales se abordan temas relacionados que contribuyen a la mejora en los resultados obtenidos.

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

Durante el período de evaluación se mantuvieron reuniones con los supervisores en las cuales se abordaron temas de mejoras en la aplicación de la normativa que contribuye directamente a dar mantenimiento al Control Interno de cada Centro Empresarial.

### **Principales Logros**

Los Centros Empresariales a cargo tienen un lineamiento institucional a seguir por medio de los Cuadros de Mando Integral, estos a su vez distribuyen las metas a los colaboradores a través de los Balances de Desarrollo Personal.

Al finalizar el I Semestre del 2020 los resultados de los Centros Empresariales son satisfactorios, incluso tomando en cuenta las restricciones de colocación de productos que se han dado desde el mes de marzo con la afectación de la pandemia a nivel nacional.

La colocación de créditos de la Comisión Operativa Ampliada se debía realizar de manera presencial porque así lo exige el reglamento, no existe la posibilidad de confeccionar



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

actas digitales, situación que no fue obstáculo para que se aprobaran los créditos que les correspondía ser vistos en dicho comité.

### **Proyectos más relevantes**

No existen proyectos relevantes al inicio de la gestión y tampoco al finalizarla.

### **Administración de Recursos Financieros**

Durante la gestión de este informe no correspondió administrar recursos financieros.

### **Sugerencias**

Es importante retomar la capacitación a los ejecutivos y analistas, se debe reforzar el análisis que hacen de un cliente cuando se le ofrece un servicio del Banco, ya sea venta de crédito o de un servicio de captación, así como mejorar la forma en que se plasma en un expediente el análisis de un crédito empresarial.

Se logra determinar mediante la lectura de los expedientes de crédito que falta información que para el Centro Empresarial es obvia, pero para el comité no, generando consultas que debieron haber estado incorporadas desde un inicio en el expediente crediticio.

Cuando un ejecutivo expone un caso para aprobación le hacen falta elementos que demuestren que el crédito es una actividad que es viable para que el Banco la financie, el comité debe hacer preguntas para tener el conocimiento que se requiere para tomar la decisión de aprobación o rechazo del crédito.

Es relevante que los supervisores de cada Centro Empresarial cuenten un teléfono celular y una computadora portátil para realizar su trabajo de una forma más efectiva, máxime si deben asistir a reuniones o capacitaciones.

La función del supervisor es preponderante en el buen funcionamiento de un Centro Empresarial, por lo que proveer de este puesto a los centros empresariales de Cañas y Nicoya es vital.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Observaciones**

Si bien es cierto este informe arroja resultados de gestión positivos, se debe tomar en cuenta que se está trabajando bajo una situación de pandemia, siendo un factor externo nuevo para el entorno en general. Los colaboradores están brindando asesoría a los empresarios que tienen una situación económica apremiante y que ha sido generada por la pandemia COVID19 o que se acrecentó por la misma.

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

Durante el período comprendido de este informe final de gestión no se recibieron disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

Durante el período comprendido de este informe final de gestión no se recibieron disposiciones o recomendaciones giradas por algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

ANS-668-2019: Se encuentra atendida y a la espera de la revisión de la Auditoría Interna.

ANS-92-2020: Se encuentra atendida y a la espera de la revisión de la Auditoría Interna.

ANS-718-2019: Atender según DIRBEC-215-2020 y DBDE-476-2020.

ANS-256-2020: Atender según DBDE-449-2020.

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

No hay expedientes de fiscalización contractual a cargo.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público**

La suscrita 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.

Sin más por el momento.

Atentamente,

***Raquel Ortega Ríos***  
***Cédula 1-909-151***