
Banco Popular y de desarrollo Comunal

Informe de Fin de Gestión

Fernando Gutierrez Marín

Periodo del 03 de junio 2013 al 30 de setiembre 2013

A. Presentación

En cumplimiento del artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno y Directrices emitidas en la circular DIRCH-C-005-2013, remito el correspondiente informe final de gestión sobre el cargo ocupado como Jefe del Área Call Center de Cobranza para el periodo que va del 03 de junio al 30 de setiembre; ambos del 2013; dicho informe emitido en amparo de la directriz D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la Republica.

En este informe se expone los aspectos más relevantes durante el periodo en el cual tuve a cargo el Área Call Center de Cobranza, el mismo se remite a la Direccion de Capital Humano, al MSC Miguel Mora Gonzalez en calidad de Jefe División Gestión Cobratoria como superior jerárquico y a la MBA. Elizabeth Villalobos Rodriguez quien asumirá nuevamente sus labores como Jefe de esta Área.

B. Resultados de la gestión

I. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

El Área Call Center de Cobranza está adscrita a la División Gestión Cobratoria, tiene como objetivo principal la cobranza de la cartera de crédito en mora enfocándose en las gestiones de carácter administrativo para la cartera asignada.

- a. El alcance de la estrategia para la compulsa de la cartera en cobro administrativo (estados A-P), es para los siguientes rangos en mora:
 - Nuevos Ingresos en mora (únicamente cuyo medio de pago sea “ventanilla” cuyos saldos sean menores a los ¢100MM).
 - Mora 1-30 (únicamente cuyo medio de pago sea “ventanilla” cuyos saldos sean menores a los ¢100MM).
 - Mora 31-60 de saldos en mora menores o iguales a ¢20MM.
 - Mora 61-90 de saldos en mora menores o iguales a ¢20MM.

b. Asimismo la compulsa diferenciada de la cartera en cobro administrativo del estado F (únicamente del estado 2 código 85 que corresponde a los créditos “trámite de póliza por desempleo”), para los siguientes rangos en mora

- Mora 61-90 de saldos en mora menores o iguales a ₡20MM.
- Mora >90 a 180 de saldos en mora menores o iguales a ₡20MM.

c. Cartera con mora mayor a 90 días de atraso pero hasta 180 días, con saldos en mora menores o iguales a ₡20MM.

d. Cartera Créditos castigados, con mora de 1 a 180 días de atraso, con saldos mayores a 0.

e. Cartera asignada mediante otras campañas de cobro a solicitud de la División Gestión Cobratoria.

Sobre la labor sustantiva institucional el Area Call Center de Cobranza, es la encargada de la cobranza telefónica de los obligados en operaciones crediticias se encuentran en mora de la cartera de crédito institucional donde su medio de pago es ventanilla y deducción de planilla.

Se debe hacer notar que la constante supervisión, seguimiento y control de la cartera asignada mensualmente se efectúa tanto para gestores de cobro de “planta” como de empresas externas; siendo esto último que es responsable de la fiscalización operativa de cada uno de los dos contratos (ITS e IMPROACTIVA).

Dentro de las actividades más operativas se tiene:

- Generación de bases de datos para cargas de trabajo iniciales del mes;
- Asignación de cargas a gestores y empresas externas;
- Compulsa de las obligaciones atrasadas y atención de central telefónica (llamadas salientes y entrantes respectivamente)
- Monitoreo de la gestión de calidad de la gestión (interna y externa);
- Generación de bases para masivos de IVR y SMS, según estrategia y cronograma de trabajo;
- Responsable del proceso de localizaciones internas y administración de las bases de localizaciones de empresas externas;
- Aplicaciones de caja seca por los siguientes motivos:
 - Fracciones;
 - Cuentas de ahorros;
 - Indemnizaciones por desempleo;

- Aplicación de procesos masivos en fracciones y débitos automáticos (líneas autorizadas) para promover recuperación;
- Gestión de cobro de cargas especiales (Pignoración y Fondos Especiales);
- Generación de estadísticas:
 - Productividad diaria y mensual (cargas Call Center y empresas externas);
 - De Atención de llamadas de central telefónica;
 - Seguimiento y control de la mora institucional y de cargas asignadas;
 - Seguimiento y control Metas crucialmente importantes y BDP's;
 - Las que sean necesarias para el control y seguimiento de la gestión de cobranza;

Se ejecutan otras actividades no menos importantes como:

- Actualización de los procedimientos institucionales cuando existe cambios en los mismos o es requerido;
- Seguimiento y aplicación constante de la guía de control interno y riesgo operativo (autoevaluación) ;
- Atención de contralorías de servicios que se relacionan con temas de compulsa.

II. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

En el mes de junio del 2013, se implementó en sujeción a la instrucción dada por la División Gestión Cobratoria y en coordinación con el Área de Banca Fácil, cambios en la operativa del traslado de los totales adeudados de SISCARD a SIPO en la cartera que a esta dependencia corresponde administrar, siendo que a partir de ese mes el traslado no se hace con “cero” días de atraso sino que con la morosidad actual de la tarjeta de crédito, esto implicó un cambios importantes en la forma y ajustes posteriores, a la fecha la actividad está controlada, no obstante en revisión constante con el fin de depurar el proceso de traslado.

Adicionalmente la División Gestión Cobratoria lideró en el mes de abril un cambio significativo en cuanto a cartera castigada, lo que implicó generar una estrategia de recuperación de dicha cartera mediante la compulsa externa, esto es que se ha asignado dentro de las cargas de trabajo operaciones de cartera castigada que se encuentran en rangos de atraso y que corresponde su recuperación de acuerdo a la estrategia institucional.

Por otra parte fue comunicado por la jefatura de la División la aprobación de las reformas a la normativa SUGEF 1-05, referente a la calificación de deudores, misma que se aprobó en la sesión 1058-2013, celebrada el 19 de agosto del 2013 por parte del CONASSIF y comunicada a las entidades mediante CNS-1058/07 del 21 de agosto del

2013; no obstante y según el transitorio I de dicho reglamento aún están por implementarse previo análisis de brechas.

No reporta el sistema financiero cambios importantes en cuanto a tipo de cambio y/o tasas de interés, por lo que las condiciones de mercado es de esperarse se mantengan.

III. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado

Se recibió el área con la calificación de autoevaluación “Excelente”; a la fecha de la elaboración de este informe se encuentra en aplicación la evaluación de control interno y riesgo operativo por parte de la División de Riesgo Operativo; no obstante no se ha recibido la calificación final de dicha evaluación por parte del área competente; cabe destacar que no se trata de una autoevaluación sino que presencialmente funcionarios de la división indicada están recabando la prueba documental de la aplicación de las medidas de control interno y riesgo operativo.

El resultado actual es el mismo y se entrega con estado de “Excelente”.

IV. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

En el mes de setiembre se recibió la visita de funcionarios de la División de Riesgo Operativo, en dicha visita se propuso, de su parte, cambios y ajustes al cuestionario de control interno y riesgo operativo (metodología “SERO”) en la discusión de la herramienta se llegó al consenso de que en el cuestionario anterior debía ser actualizado; por lo que se procedió a validar cada una de las preguntas con el equipo de trabajo encargado de la operativa y liderada por el suscrito, hasta dar con la herramienta comunicada por dicha División mediante oficio DRO-0246-2013 del 12 de setiembre 2013; donde se dan por aceptadas 57 medidas de control interno y riesgo operativo relativas a la operativa del área; 18 medidas de aspectos generales, 12 de seguridad física-lógica y 10 de gestión; considerando que las mismas se ajustan a la realidad de la gestión fortalecerán el control interno y minimizarán el riesgo operativo del Área Call Center de Cobranza.

Es importante indicar que el control interno y riesgo operativo no se ha evaluado durante la gestión del suscrito, sino que se encuentra en proceso como se indicó en el apartado III anterior.

V. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

Al encontrar un área consolidada y muy bien estructurada no se consideró oportuno efectuar cambios importantes en la organización y constitución; toda vez que en cuanto a funcionamiento el Área Call Center de Cobranza atiende de forma muy adecuada la gestión de cobranza.

Pese a lo anterior; a efectos de fortalecer el tema de aplicación de indemnizaciones por desempleo y ante la solicitud de la División de Gestión Cobratoria, se consolida en esta Área la actividad completa de recepción y aplicación de indemnizaciones, tratándose del traslado de la funcionaria y actividad del Proyecto FEAC e Indemnizaciones.

Ahora bien se promovieron cambios en la operativa que pretenden dar mayor cobertura a la carteta morosa y establecer mejor control de la misma; sea por cambios normativos o en el entorno:

1. Incremento de saldos de cobro en cargas para empresas externas hasta ¢20 millones;
2. Centralización del cobro de la cartera VISA de 31 días en adelante, en procura de mantener un mejor control de dicha cartera y su traslado a línea 47;
3. Mejoras en el procedimiento de traslado de totales adeudados a línea 47;
4. Se incluye en las cargas de trabajo la cartera castigada, con el fin de potenciar la recuperación de las operaciones tanto de línea 50 como arreglos de pago en estado "I" (Incobrable);
5. Mejoras en la estrategia de gestiones automatizadas;
6. Seguimiento de las metas de recuperación empresas externas, según el siguiente cuadro a agosto 2013:

Mora	Cartera al día	Saldo recuperado
	Ago-13	Ago-13
Nuevos Ingresos	80,46%	80,46%
Mora 1 a 30 días	25,54%	74,49%
Mora 31 a 60 días	18,41%	71,47%
Mora 61 a 90 días	23,26%	65,01%
Mora >90 días	14,88%	25,08%

7. Seguimiento de metas generales de recuperación cartera asignada a Call Center de Cobranza:

Call Center Al día 61-90

MCI 1. Lograr alcanzar trimestralmente un 23% en promedio de saldo de cartera al día en mora de 61 a 90 días de los saldos <= a €10MM asignados mensualmente (según reporte estadístico gestión).	LOGRO MENSUAL	META MENSUAL	CUMPL. MENSUAL
Junio	23,80%	23,00%	103,48%
Julio	23,22%	23,00%	100,96%
Agosto	22,46%	23,00%	97,65%

El comportamiento de la meta de cartera al día en el rango de mora de 61-90 es normal, donde el cumplimiento mensual en los últimos tres meses ronda en el 100% al cierre de agosto.

Call Center Desmejora 61-90

MCI 2. Lograr un deterioro máximo promedio mensual de €1.700 millones del saldo de cartera en mora de 61-90 días de los saldos <= a €10MM para el año 2013 (máximo €20,400 millones en el año).	LOGRO MENSUAL	META MENSUAL	CUMPL. MENSUAL
Junio	1.809	1.700	93,97%
Julio	1.890	1.700	89,95%
Agosto	2.098	1.700	81,03%

El deterioro de la cartera de 61-90 días de atraso se explica por la proporción de la cartera de SISCARD (VISA) que se traslada a línea 47 con el atraso existente en la operación y no al día como era el uso y costumbre antes del mes de junio; adicionalmente por la poca participación que tuvo la aplicación de indemnizadas en el mes de agosto que, en comparación representa, el tercer menor saldo aplicado en todo el año; situaciones que a pesar del esfuerzo repercuten e inciden en el alcance de la meta.

Call Center Al día 31-60

MCI 3. Lograr alcanzar trimestralmente un 29% en promedio de saldo de cartera al día en mora de 31 a 60 días de los saldos <= a €10MM asignados mensualmente (según reporte estadístico gestión).	LOGRO MENSUAL	META MENSUAL	CUMPL. MENSUAL
Junio	24,73%	29%	85,26%
Julio	25,52%	29%	87,99%
Agosto	26,21%	29%	90,37%

Esta meta presenta un repunte importante al cierre de agosto, en comparación con los dos meses anteriores; alcanzando un 90% de alcance.

Call Center Desmejora 31-60

MCI 4. Lograr que trimestralmente del total de cartera de 31 a 60 días de atraso al inicio de cada mes, un máximo del 26% en promedio de ésta cartera pase a un nivel de mora de 61-90 días al cierre de ese mismo mes.	LOGRO MENSUAL	META MENSUAL	CUMPL. MENSUAL
Junio	30,43%	26%	85,44%
Julio	28,63%	26%	90,82%
Agosto	32,79%	26%	79,29%

El deterioro en la cartera de rangos de mora entre 31-60 muestra un comportamiento irregular a la largo del año, durante la gestión a mi cargo no ha sido la excepción, explicado también por la proporción de la cartera de SISCARD (VISA) que se traslada a línea 47 con el atraso existente en la operación y no al día como era el uso y costumbre antes del mes de junio y por la poca participación que tuvo la aplicación de indemnizadas en el mes de agosto que en comparación representa el tercer menor saldo aplicado en todo el año.

VI. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

No se implementaron proyectos importantes y/o de relevancia institucional, no quedan proyectos pendientes de concluir.

VII. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.

El Área Call Center de Cobranza no ejecuta prepuesto, esto por cuanto es parte de la División Gestión Cobratoria y comparte el centro de costos de esa dependencia, siendo que el presupuesto es administrado por esa División.

VIII. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.

Reforzar en temas de relaciones con las empresas; validando posiciones y personal en cuanto el tema de la fiscalización "In situ".

En temas operativos dar seguimiento a la implementación del proceso de indemnizadas trasladada al Área Call Center de Cobranza por parte de la División Gestión Cobratoria.

IX. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.

Es importante como se indicó en puntos anteriores mantenerse al pendiente de la implementación de las reformas aprobadas a la normativa SUGEF 1-05; misma que se aprobó en la sesión 1058-2013, celebrada el 19 de agosto del 2013 y comunicada a las entidades mediante CNS-1058/07 del 21 de agosto del 2013; y participar activamente en el análisis de brechas.

X. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

Salvo la presentación de este informe, disposición que con la entrega del mismo queda debidamente atendida; no hay otras giradas por el ente regulador que se deban atender.

XI. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

No existen recomendaciones o disposiciones de otros órganos de control externos que se deban atender o se hayan atendido, durante la gestión a mi cargo.

XII. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Habiendo pasado el examen y revisión de la Auditoría Interna durante el mes de junio y julio; sobre la gestión del Área al mes de mayo del 2013; no se ha recibido devolución de resultados o recomendaciones por parte de la Auditoría Interna, por otro lado tampoco se ha informado por parte de la División Gestión Cobratoria sobre la recepción y/o discusión de recomendaciones u opciones de mejora del informe final de la Auditoría Interna.

XIII. Otras consideraciones.

a. Recurso humano asignado a esta dependencia y su estado actual.

Nombre del Funcionario	Número de cédula	Tipo de Nombramiento	Número de plaza	Observaciones
ABARCA MADRIGAL XIOMARA	0110100740	FIJO	2815	
ACUÑA ANGULO MARITZA	0104750444	FIJO	0018	
FALTANTE	1	INTERINO	1960	Marco Mora Arias (VACANTE)
BENAVIDES GARCIA JUAN CARLOS	0110710960	FIJO	0563	
BOLAÑOS MONTERO FEDERICO	0108560985	FIJO	3005	
CALVO MADRIGAL GILBERTH	0901050912	FIJO	0726	
CASCANTE NARANJO MARIA LUISA	0106640911	FIJO	1969	
ARIAS SOTO SIGIFREDO	0110410955	INTERINO	1199	Ericka Rodríguez
CHAVES RAMOS EVELYN	0401910503	INTERINO	0491	David García Piedra
VARTH MADRIGAL LINZIBETH	0113140239	INTERINO	0630	Liberada por Xiomara Abarca (VACANTE)
CRUZ PEREZ DIEGO ALONSO	0109430641	FIJO	2809	
DELGADO JIMENEZ DIDIER ANTONIO	0108740289	FIJO	2799	
DOVER JIMÉNEZ ALBERTH	0110860165	FIJO	2794	
CORDERO GUERRERO IVETTE	0115770223	INTERINO	1962	Claudio Esquivel Garita traslado a Unidad de Archivo
FERNÁNDEZ FALLAS MARÍA FERNANDA	0111850846	FIJO	0724	
GARAY ESPINOZA MARIBEL	0204200627	FIJO	1955	
JAGER JARA JOHAN	0113210597	INTERINO	2807	En la plaza de Jessica Contreras
VARGAS PEREZ JIMMY FERNANDO	0105670103	INTERINO	2806	Esteban Jiménez quien fue prestado a la Unidad de Millonarios de la DGC.
JIMENEZ ARCE JESSICA <u>Incapacidad por maternidad</u>	0113620345	FIJO	2800	La plaza la ocupa por Suplencia Natalia González Gómez 0304590895
GONZALEZ GOMEZ NATALIA	0304590895	SUPLENCIA	2800	Nombrada suplencia incapacidad maternidad de JIMENEZ ARCE JESSICA
NELSON BENJAMINS DUBASKA	0901140095	INTERINO	2805	Silvia Jiménez Artavia en propiedad
CASTILLO JIMENEZ WIDNNY	0114040520	INTERINO	1953	Plaza de Gabriela Pérez Vargas, sustituida por la DDHO en lugar de la 2952 de Luis Ricardo López Zumbado, DCH debe una plaza vacante.
MARIN ALVAREZ MILESKA	0109360922	FIJO	0720	Ascenso n plaza 2810 (vacante cat.15)
AGUILAR LOPEZ JULIO ESTEBAN	0304230938	INTERINO	2810	Mileska Marin Alvarez
MORA BARQUERO SILVINA	0108570280	FIJO	2004	
OBANDO VARGAS LIGIA ELENA	0114280478	FIJO	2797	
PEREZ CASTRO MILAY	0109040753	FIJO	1954	
ELIZONDO MELENDEZ SERGIO	0114040216	INTERINO	2795	Lilliana Quirós
QUIROS JIMENEZ LILLIANA MARIA	0107000627	INTERINO	1932	(PLAZA NUEVA VACANTE)
JIMÉNEZ ARTAVIA SILVIA	0107130832	INTERINO	0953	Leonardo Mora TI
ROJAS CALVO GUSTAVO ADOLFO	0107900983	FIJO	1228	
SOLANO GONZALEZ ADRIANA	0110520786	FIJO	1564	
SOLANO SOLANO ARELYS	0112730590	INTERINO	1952	Silvia Herrera Murillo
VEGA JIMENEZ CARLOS ALBERTO	0111280828	FIJO	1572	
GUTIERREZ MARÍN FERNANDO	0108050301	INTERINO	0622	Durante el ascenso de VILLALOBOS RODRÍGUEZ ELIZABETH 0204810628

b. Distribución del personal por equipos de trabajo

Equipo de trabajo	Nombre del Funcionario	Número de cédula
Jefatura	GUTIERREZ MARIN FERNANDO Hasta el 30-Set-13	108050301
Contralorías, Control Interno y Apoyo Administrativo	MARIN ALVAREZ MILESKA	109360922
SUPERVISORES ITS E IMPROCTIVA	QUIROS JIMENEZ LILLIANA MARIA	107000627
	JIMÉNEZ ARTAVIA SILVIA	107130832
Operativa, Análisis y Monitoreo Empresas Externas	DOVER JIMÉNEZ ALBERTH	110860165
Caja Seca Visa y SIPO	MORA BARQUERO SILVINA	108570280
Caja Seca Visa y SIPO y Línea 47	OBANDO VARGAS LIGIA ELENA	114280478
Cobro Administrativo (Central Telefónica)	GARAY ESPINOZA MARIBEL	204200627
	DELGADO JIMENEZ DIDIER ANTONIO	108740289
	JAGER JARA JOHAN	113210597
	JIMENEZ ARCE JESSICA <u>Incapacidad por maternidad****</u>	113620345
	CORDERO GUERRERO IVETTE	115770223
	PEREZ CASTRO MILAY	109040753
	SOLANO SOLANO ARELLYS	112730590
Planillas 31-60 Saldos más altos	ACUÑA ANGULO MARITZA	104750444
	CHAVES RAMOS EVELYN	401910503
	VARTH MADRIGAL LINZIBETH	113140239
Planillas 031-060 Saldos más bajos	****GONZALEZ GOMEZ NATALIA <u>Suplencia de Jessica Jimenez Arce</u>	304590895
	ARIAS SOTO SIGIFREDO	110410955
	VARGAS PEREZ JIMMY	
Planilla 61-90	ARIAS SOTO SIGIFREDO	110710960
	BENAVIDES GARCIA JUAN CARLOS	110710960
VISA 31-60	VEGA JIMENEZ CARLOS ALBERTO	111280828
	AGUILAR LOPEZ JULIO ESTEBAN	304230938
	NELSON BENJAMINS DUBRASKA	901140095
VISA 61-90	ROJAS CALVO GUSTAVO ADOLFO	107900983
Visa 061-090 (Saldos + bajos) y Visa Mora>90 / Y Apoyo Selector a partir del 27	CASCANTE NARANJO MARIA LUISA	106640911
FONDOS ESPECIALES	CRUZ PEREZ DIEGO ALONSO	109430641
SUPERVISOR CATCO Y CAJAS SECAS (PLANILLAS Y VISA	BOLAÑOS MONTERO FEDERICO	108560985
SUPERVISOR CATCO Y CAJAS SECAS (PLANILLAS Y VISA	ABARCA MADRIGAL XIOMARA	110100740
Localizaciones	CASTILLO JIMENEZ WIDNNY	114040520
Operativa, Análisis y Monitoreo ITS	CALVO MADRIGAL GILBERTH	901050912
Operativa, Análisis y Monitoreo ITS	ELIZONDO MELENDEZ SERGIO	114040216
Back Office	FERNÁNDEZ FALLAS MARÍA FERNANDA	111850846
SUPERVISOR BACK OFFICE	SOLANO GONZALEZ ADRIANA	110520786
	TOTAL FUNCIONARIOS ACTIVOS ACCC	34

c. Asignación de activos.

Se remite la asignación de activos al Área Administración de Activos, mediante correo electrónico de la funcionaria Mileska Marín Álvarez del día 24 de setiembre del 2013 se adjunta carpeta comprimida con las imágenes de cada acta debidamente firmada (funcionarios-jefatura) y sellada; tal y como fue requerida en el oficio DBS-182 de 03 de abril y el DIRSA-833-2013 del 23 de setiembre 2013.

d. Procedimientos

El Área Call Center de Cobranza es responsable de la actualización de 9 procedimientos y dos instructivos de trabajo; a la fecha los mismos se encuentran debidamente actualizados y se mantienen publicados en el siguiente vínculo de la Intranet Institucional:

<http://intranet/Normativa/pyp/sgn/dbp/pgc/pdgc/Paginas/default.aspx>

e. Sitio de intranet

Se cuenta con un sitio en la intranet donde se mantiene publicado los oficios salientes de la dependencia.

<http://intranet/nb/pa/pgc/ei/co/cad/co/Paginas/default.aspx>

f. Evaluaciones

Se informa sobre las evaluaciones generales que se efectúan al área:

- En cuanto a los BDP's de los funcionarios de la dependencia se informa que desde el mes de julio fueron debidamente evaluados al segundo trimestre del 2013; mientras que la inclusión en el sistema STAR-H; habilitada por la Dirección de Capital Humano al iniciar el mes de setiembre; se encuentra concluida al 23 de setiembre 2013.
- Esta Área no cuenta con BSC, siendo que dicha herramienta de evaluación corresponde a la División Gestión Cobratoria a quien pertenece esta dependencia.
- Durante mi gestión no se efectuó evaluación anual de cliente interno.
- Durante el mes de junio y julio se efectuó por parte de la Auditoría Interna la revisión y examen anual debidamente programada, se encuentra a la espera de los resultados, recomendaciones y opciones de mejora provenientes del Informe Final; mismo que aún no se ha puesto en discusión ante la División Gestión Cobratoria.

-
- Actualmente se encuentra en proceso la evaluación de riesgo operativo-control interno, a cargo de División de Riesgo Operativo; para lo cual se discutió una nueva herramienta donde se efectuaron cambios y ajustes al cuestionario (metodología “SERO”). Se procedió a validar cada una de las preguntas con el equipo de trabajo encargado de la operativa y liderada por el suscrito, hasta dar con la herramienta final comunicada por dicha División mediante oficio DRO-0246-2013 del 12 de setiembre 2013; donde se dan por aceptadas 57 medidas de control interno y riesgo operativo relativas a la operativa del área; 18 medidas de aspectos generales, 12 de seguridad física-lógica y 10 de gestión; considerando que las mismas se ajustan a la realidad de la gestión y que fortalecerán el control interno y minimizarán el riesgo operativo del Área Call Center de Cobranza.