



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Andrea Castillo Gonzalo
Dependencia:	Secretaría Ejecutiva Junta Directiva Nacional
Periodo de Gestión:	Del 15 de octubre del 2014 al 31 de julio 2018
Fecha:	31/08/2018

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede 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.....	3
1. Labor Sustantiva Institucional	3
2. Cambios en el entorno	9
3. Estado de la autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo	11
4. Acciones sobre el Control Interno.....	13
5. Principales logros.....	15
6. Proyectos más relevantes	23
7. Administración de Recursos Financieros.....	25
8. Sugerencias.....	26
9. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	27
10. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	28
11. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	29



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente informe final de gestión corresponde al periodo en que ocupé el puesto de Jefatura de la Secretaría Ejecutiva de la Junta Directiva Nacional de manera interina. Dicho periodo comprendió desde el 15 de octubre del 2014 hasta el 31 de julio del 2018, lo anterior según lo definido por la Junta Directiva Nacional en los siguientes acuerdos:

- JDN-5216-Acd-517-Art-3.
- JDN-5242-Acd-015-Art-4.
- JDN-5271-Acd-260-Art-9.
- JDN-5297-Acd-475-Art-3.
- JDN-5390-Acd-499-2016.
- JDN-5522-Acd-925-2017.

A partir del 31 de julio del 2018 fui nombrada de manera interina en el puesto de Jefe de la División de Apoyo a la Gestión, con el recargo de la Secretaría Ejecutiva, según el acuerdo de Junta Directiva Nacional No. 540 de la sesión No. 5572, todo lo anterior en cumplimiento de:

- Artículo 12, inciso e), de la Ley General de Control Interno, Ley No. 8292, así como lo indicado por la Contraloría General de la República en la Directriz No. D-1-2005-CODFOE con fecha 24 de junio del 2005, publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de julio del 2005.
- Directrices dictadas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicadas en La Gaceta No. 223 del viernes 18 de noviembre del 2005.
- Directrices Internas Informes Finales de Gestión, versión No.3, actualizado a julio, 2018.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultados de la gestión

1. Labor Sustantiva Institucional

Las actividades desarrolladas durante el periodo de nombramiento como Jefatura interina de la Secretaría Ejecutiva, se basaron en el soporte y coadyuva a la gestión de la Junta Directiva Nacional, Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y las respectivas comisiones y comités de apoyo.

Por otra parte, se administró el capital humano, recursos financieros y bienes asignados a esta área, todo lo anterior conforme a la normativa que regula cada uno de los aspectos mencionados y según lo establecido en el Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, versión No.1 actualizado a junio 2017.

Artículo 41° SECRETARÍA

La Secretaría de la Junta Directiva Nacional dependerá de la Junta Directiva Nacional y su personal será nombrado por ésta, de conformidad con las disposiciones legales vigentes. Será dirigida por el Secretario de la Junta Directiva.

El personal deberá guardar la más estricta reserva acerca de los asuntos conocidos en las sesiones de la Junta Directiva y en las reuniones de las Comisiones Especiales, los cuales tratarán siempre con carácter confidencial.

Artículo 42° REEMPLAZO DEL SECRETARIO EN AUSENCIA DE ÉSTE

La Junta Directiva designará la persona que temporalmente sustituya al Secretario.

Artículo 43° ASISTENCIA DEL SECRETARIO A LAS SESIONES Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES.

Será obligación del Secretario asistir regularmente a las sesiones de la Junta Directiva del Banco, organizar la asistencia de Secretaria a las reuniones de las Comisiones Especiales, tomar nota de los asuntos tratados y de los acuerdos o informes respectivos, redactar las actas correspondientes de manera resumida, distribuir en su oportunidad copias de dichas actas a quienes asisten a las sesiones para su estudio y aprobación en una sesión posterior, cuidar de que las actas sean aprobadas y debidamente firmadas.

FUNCIONES DE LA SECRETARÍA DE LA JUNTA DIRECTIVA NACIONAL

La Secretaria de la Junta Directiva Nacional tendrá las funciones que a continuación se indican:

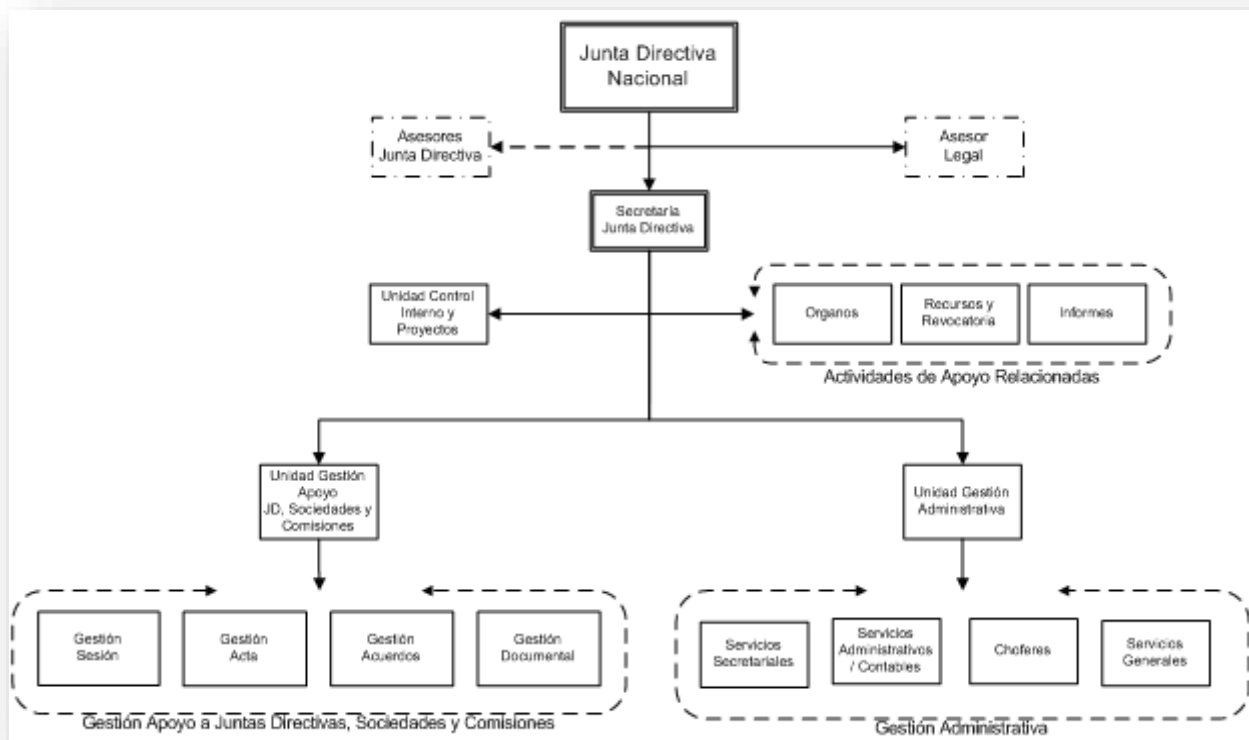


INFORME FINAL DE GESTIÓN

- a- Llevar el "Libro de Actas" de las sesiones de la Junta Directiva Nacional, que será legalizado por la Contraloría General de la República;
- b- Comunicar por escrito a los interesados y a la mayor brevedad posible los acuerdos tomados por la Junta Directiva dentro de los plazos fijados por ésta;
- c- Archivar debidamente los documentos correspondientes a cada sesión, junto con las copias de las comunicaciones;
- d- Llevar un índice del libro de actas;
- e- Llevar un control de la asistencia de los señores Directores a las sesiones y a las reuniones;
- f- Informar a más tardar el último día de cada mes al Departamento de Contabilidad acerca de la asistencia de los señores Directores a sesiones y reuniones de comisiones durante el período mensual respectivo;
- g- Llevar control del vencimiento de los períodos de los señores Directores e informar oportunamente al Gerente para los fines del caso; y
- h- Cualesquiera otras funciones que le encargue la Junta Directiva.

Con el propósito de dar cumplimiento fiel a la normativa y funciones anteriormente descritas, al inicio de mi gestión la Secretaría Ejecutiva se llamaba Secretaría General y contaba con la estructura organizacional que se muestra a continuación:

INFORME FINAL DE GESTIÓN



Estructura aprobada mediante acuerdo de Junta Directiva Nacional No. 501 de la sesión ordinaria No. 4757.

En ese sentido, es mi deber mencionar que, de previo a fungir como Secretaria Ejecutiva a.i., desde mayo del 2007 he desempeñado los puestos de coordinación de la Unidad de Control Interno y Proyectos de Mejora, Subsecretaría General de la Junta Directiva Nacional y en diferentes periodos tuve el recargo de la coordinación de las tres unidades de apoyo establecidas en el área, como son la Unidad de Apoyo a la Gestión, Unidad de Apoyo Administrativo, así como la Unidad de Control Interno y Proyectos de Mejora. Dichos recargos se debieron a que no se había gestionado la dotación del recurso humano que se hiciera cargo de estas tres unidades.

Todo lo anterior me permitió contar con el conocimiento y visión integral para la planeación, organización, coordinación, dirección, control y visión integral de los servicios que brinda la Secretaría Ejecutiva a las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, situación favorable para la consecución de los objetivos del área durante el periodo de rendición de cuentas al que se refiere este informe.

Los servicios que se han brindado en cada una de las unidades de apoyo, así como la cantidad de colaboradores al término de mi gestión, se describen seguidamente:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Unidad de Apoyo Administrativo:

Brinda servicio logístico, administrativo y profesional a las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la cual se destaca por la atención asistencial en temas de distribución documental, programación de cronogramas mensuales de actividades, elaboración y conformación de agendas y expedientes temáticos. Adicionalmente, esta dependencia tiene a su cargo la alimentación y el transporte de Directores y Asesores, según cronograma de sesiones establecido, así como el control y pago de dietas, gastos por viáticos al interior y exterior. Finalmente, la Unidad de Apoyo Administrativo vela por el buen funcionamiento del archivo de gestión y la administración de la caja chica asignada a la Secretaría Ejecutiva.

La cantidad de colaboradores que se destacan en esta Unidad es de 11 personas.

Unidad de Apoyo a la Gestión:

Responsable de brindar el soporte a los Órganos Colegiados en cuanto a la transcripción formal de las actas de las sesiones, tanto de los Comités, Comisiones, Subcomisiones y las distintas Juntas Directivas de las Sociedades del CFBPDC, así como dar seguimiento a los acuerdos tomados en dichas sesiones.

Actualmente esta unidad cuenta con 19 personas.

Unidad de Control Interno y Proyectos de Mejora

Dentro de sus actividades, tal y como lo refleja su nombre, mantiene funciones tanto de Control Interno, que responden a temas estrictamente de cumplimiento normativo, como competencias asociadas al desarrollo de proyectos con impacto en la mejora de la eficiencia operativa de la Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

Las labores a ejecutar por la Unidad de Control Interno son las siguientes:

- Realizar las evaluaciones de control en la SJDN.
- Velar porque se lleven a cabo y se cumplan los plazos y recomendaciones de los planes de acción de las evaluaciones de Control Interno.
- Supervisar que se lleven a cabo las actividades de Control Interno en la SJDN de acuerdo con la normativa interna y externa vigente.
- Recopilación de resultados de autoevaluación de Gobierno Corporativo.
- Verificación física y digital de los expedientes de los Directores.
- Seguimiento y control de los exámenes por normativa del personal de la JDN.
- Seguimiento a planes de mitigación de riesgos.
- Control de asignación de activos.
- Fiscalización de contratos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Atención a recomendaciones de la Auditoría Interna en el CAR II, asignadas a la Secretaría.
- Respaldo de la información de las dependencias adscritas a la SJDN.
- Evaluación y evidencias del BDP.
- Presupuesto de la SJDN (arqueo caja chica, informe presupuestario, control de pago extraordinario, control de solicitudes de compra).
- Actualización y confección de documentos normativos.
- Revisión de inclusión de circulares relacionadas con la gestión de la SJDN.

Esta unidad está integrada por dos colaboradores.

Adicional a los colaboradores de las unidades anteriormente descritas, el puesto que desempeñé cuenta con el respaldo de un asistente administrativo, encargado de ejecutar labores de carácter profesional relacionados con el soporte a la gestión realizada en la Secretaría de la Junta Directiva Nacional, con el fin de contribuir a que los trámites se realicen de forma oportuna y eficiente.

El equipo de la Secretaría Ejecutiva actualmente cuenta con 34 colaboradores, de los cuales el 26% está nombrado de manera interina.

Se destaca que en la labor administrativa y de control, el equipo de la Secretaría Ejecutiva ha desempeñado sus labores con apego a la normativa aplicable, siendo que, por iniciativa propia, se han diseñado los procedimientos, directrices y controles respectivos, los cuales se han revisado, evaluado y actualizado periódicamente.

Adicionalmente, es fundamental mencionar que el enfoque estratégico del área ha sido el de brindar servicios de alta calidad a las Juntas Directivas del Conglomerado y a nuestros clientes internos.

Además de las tres unidades de apoyo anteriormente descritas, se conformaron equipos de trabajo, cuya razón de ser fue el fortalecimiento del clima laboral del área. Dichos equipos de trabajo son:

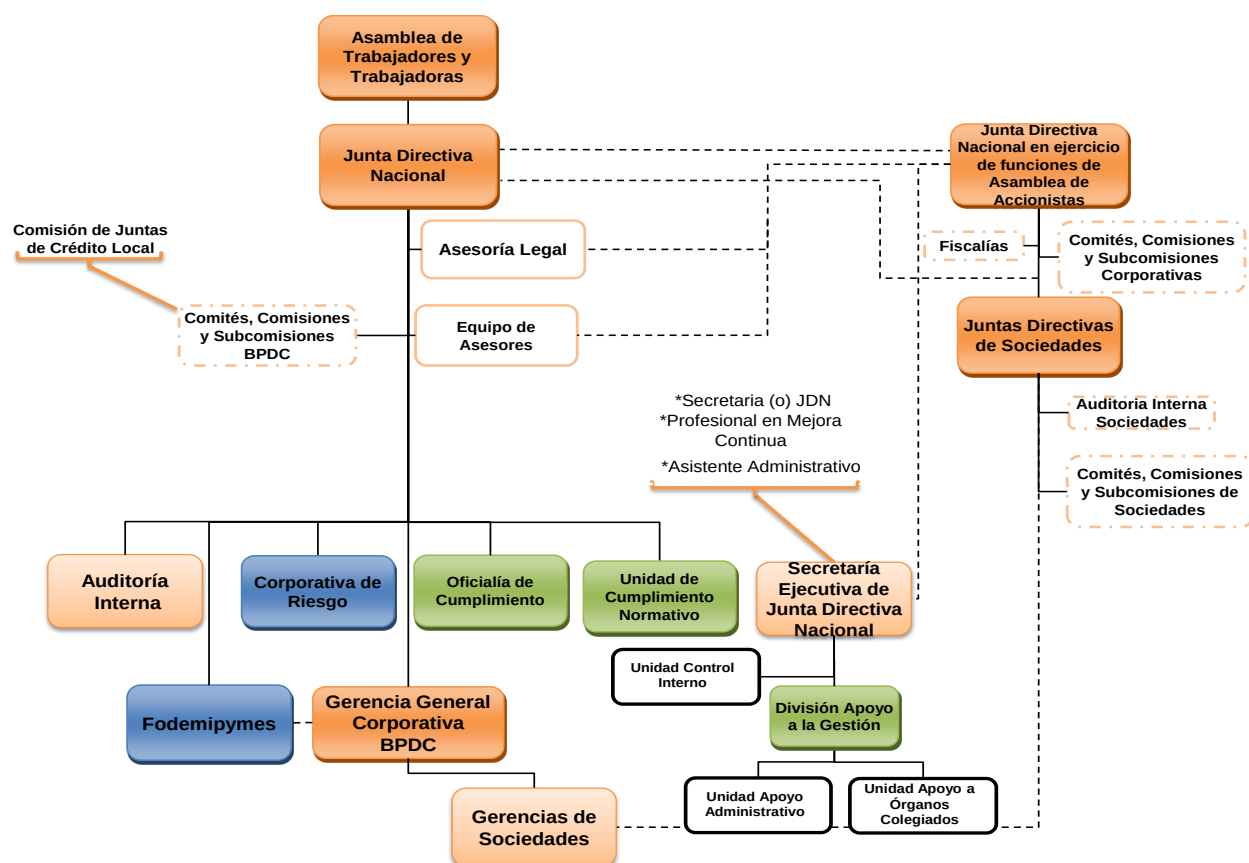
- Equipo de Mejora Continua.
- Equipo de Bienestar Laboral.
- Equipo de Celebraciones.
- Equipo de Compromiso Social.
- Equipo de Sostenibilidad Ambiental.
- Brigada de la Secretaría Ejecutiva.

Cada uno de estos equipos cumplió su plan de trabajo y en los archivos físicos de esta Secretaría

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Ejecutiva se encuentran las evidencias de la labor realizada. Todo lo anterior en beneficio propio del capital humano del área.

Por otra parte, en el mes de junio del 2018, mediante acuerdo No. 360 de la sesión No. 5557, la Junta Directiva Nacional aprobó una nueva estructura organizacional para el área. Se destaca que en virtud de que dicha estructura fue aprobada recientemente, actualmente la implementación se encuentra en proceso por parte de las áreas competentes. Esta nueva estructura se muestra a continuación.



Estructura aprobada mediante acuerdo de Junta Directiva Nacional No. 360 de la sesión ordinaria No. 5557.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Cambios en el entorno

Durante el periodo de mi gestión se generó una serie de normativa aplicable por parte de los entes fiscalizadores; no obstante, según mi criterio, procedo a mencionar las que considero de mayor importancia y que ha requerido del acompañamiento de la Secretaría Ejecutiva.

- SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículos 5 y 7 de las actas de las sesiones 1294-2016 y 1295-2016, celebradas el 8 de noviembre del 2016, aprobó el Reglamento sobre Gobierno Corporativo (Acuerdo SUGEF 16-16), el cual se publicó en el diario oficial La Gaceta No. 235 del 7 de diciembre del 2016.

A raíz de la entrada en vigencia de esta normativa, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal inicia un proceso de revisión de su Código de Gobierno Corporativo, desde la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, y se eleva a la Junta Directiva Nacional la propuesta de modificación de dicho Código, el cual se aprueba en la sesión No. 5467 del 1 de junio del 2017 y se publicó en el Alcance No. 140 de La Gaceta número 112 del 14 de junio del 2017.

Posteriormente, en la sesión No. 5471 del 14 de junio del 2017, la Junta Directiva Nacional acordó:

“Modificar el último párrafo del inciso 1 del acuerdo JDN-5467-Acd-369-2017-Art-6, mediante el cual se aprobó el Código de Buen Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus subsidiarias, a fin de que se lea de la siguiente manera:

Vigencia. El presente Código rige a partir de su publicación en Diario Oficial La Gaceta, y deroga el Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado por la Junta Directiva Nacional en sesión 5334, celebrada el 15 de diciembre del 2015 y publicado en el Alcance Digital N. 16 de La Gaceta N. 29 del 11 de febrero de 2016.

Dicho acuerdo se publicó en La Gaceta No. 129 del 7 de julio del 2017.

- Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias

El Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias se aprobó en las sesiones de Junta Directiva Nacional No. 5306 del 1 de setiembre del 2015, y No. 5317 del 13 de octubre del 2015, y se publicó en La Gaceta No. 234 del 02 de diciembre de 2015.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Este Reglamento se modificó con base en los artículos 24, incisos b) y c), y 25 de la Ley y en el Reglamento de Gobierno Corporativo, aprobado por CONASSIF y publicado en el Alcance No. 290 D del diario oficial La Gaceta No. 235, del 7 de diciembre del 2016, Acuerdo SUGEF 16-16 y regula la organización y funciones de los Comités y las Comisiones del Banco, y la organización de esos órganos colegiados en el caso de las Sociedades. Lo dispuesto por la Ley, la normativa externa al Conglomerado y las disposiciones especiales emitidas por la Junta Directiva Nacional prevalecen sobre este Reglamento.

Las modificaciones se conocieron en las sesiones de Junta Directiva Nacional No. 5457 del 25 de abril del 2017, No. 5469 del 8 de junio del 2017, No. 5473 del 22 de junio del 2017, No. 5490 del 29 de agosto del 2017 y No. 5502 del 17 de octubre del 2017, y las publicaciones en el diario oficial La Gaceta se dieron en el Alcance No. 176 del 19 de junio del 2017, página 108; Alcance No. 229 a La Gaceta N° 181 del 25 de setiembre del 2017, página 7, y La Gaceta No. 214 del 13 de noviembre del 2017, página 50.

- SUGEF 18-16 Reglamento sobre Gestión de Riesgo Operativo

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículo 5 del acta de la sesión 1242-2016, celebrada el 5 de abril del 2016, aprobó el Reglamento sobre Gestión de Riesgo Operativo, el cual se publicó en el diario oficial La Gaceta No. 97 del 20 de mayo del 2016.

A raíz de lo anterior, se han realizado las actualizaciones correspondientes en el Manual de Gestión de Riesgo Corporativo.

- SUGEF 14-17 Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículos 9 y 11 de las actas de las sesiones 1318-2017 y 1319-2017, celebradas el 13 y 20 de marzo del 2017 respectivamente, aprobó el Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información (Acuerdo SUGEF 14-17), el cual se publicó en el Alcance No. 80 del diario oficial La Gaceta No. 71 del 17 de abril del 2017.

A raíz de esta modificación en el Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información, las Junta Directivas del Conglomerado Financiero BPDC y el Comité Corporativo de Tecnología de Información, han venido trabajando en su implementación.

- SUGEF 22-18 Reglamento sobre Idoneidad de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de las Entidades Financieras

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículo 9 del acta de las sesiones 1413-2018 y 1295-2016, celebrada el 2 de mayo del 2018, aprobó el Reglamento sobre



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Idoneidad de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de las Entidades Financieras (Acuerdo SUGEF 22-18), el cual se publicó en el diario oficial La Gaceta No. 83 del 14 de mayo del 2018.

Con el fin de acatar la normativa de SUGEF 22-18, la Junta Directiva Nacional, en sesión ordinaria No. 5560 del 22 de mayo del 2018 y mediante acuerdo No. 378, aprueba la Política sobre Idoneidad y Experiencia de las Personas que ocupan o aspiren a ocupar Puestos de Gerencia General Corporativa o Subgerencias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

3. Estado de la autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo

La siguiente tabla muestra el estado de la autoevaluación del sistema de Control Interno y Riesgo Operativo de la Secretaría Ejecutiva del periodo 2015 – 2017.

Autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo		
Año	Calificación	Nivel
2015	0%	Excelente
2016	0%	Excelente
2017	0%	Excelente

Según se muestra, en el periodo de análisis se destaca un nivel de exposición de riesgo correspondiente a un 0%, lo cual nos ubica en el nivel *excelente*, según la escala de valoración de resultados aprobada mediante acuerdo de la Junta Directiva Nacional No. 117, tomado en sesión ordinaria No. 4946.

Nivel	Calificación	% riesgo
1	Excelente	De 0 a 5
2	Bueno	De 6 a 8
3	Regular	De 9 a 15
4	Deficiente	De 16 a 20
5	Inaceptable	21 o más

Cabe mencionar que en el año 2014, la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión (área encargada de liderar las autoevaluaciones de Control Interno, Riesgo Operativo y Sugef), adscrita la Dirección Corporativa de Riesgo, no realizó evaluación, ese es el motivo por el cual no se



INFORME FINAL DE GESTIÓN

visualiza en la tabla de resultados.

En el caso de la autoevaluación correspondiente al año 2018, a la fecha de entrega de este informe de gestión aún no se ha aplicado; sin embargo, puedo afirmar que el sistema de Control Interno del área se mantendrá en un nivel *excelente*.

Como dato adicional, procedo a mostrar las calificaciones obtenidas a nivel institucional en lo que respecta a la Autoevaluación SUGEF 24-00, destacándose la labor de esta Secretaría Ejecutiva, dado que para el periodo de análisis se cumplió con todos los aspectos de evaluación y, por ende, a la fecha no existen planes de acción por atender.

Calificación Institucional Autoevaluación SUGEF 24-00		
Año	Calificación	Nivel de exposición al Riesgo
2014	1,00	Normal
2015	1,30	Normal
2016	1,00	Normal
2017	1,00	Normal

La escala de valoración definida para la autoevaluación en materia SUGEF 24-00 es la siguiente:

Nivel	Valor de exposición al riesgo
1	Normal
2	Nivel de riesgo 1
3	Nivel de riesgo 2
4	Nivel de riesgo 3

La Secretaría Ejecutiva ya realizó la autoevaluación SUGEF 24-00 correspondiente al año 2018. Fue remitida a la Dirección de Riesgo Corporativo mediante oficio SJDN-1801-2018 con fecha 16 de agosto 2018. A la fecha de entrega del presente informe, se conoce que esta Dirección Corporativa está en proceso de análisis de la información suministrada por las áreas de la institución, para posteriormente presentar el informe final respectivo.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

4. Acciones sobre el Control Interno

Como parte de las acciones desarrolladas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno de la Secretaría Ejecutiva, se destacan los siguientes documentos de monitoreo y control. Dichos documentos han sido revisados, evaluados, actualizados y comunicados periódicamente, según corresponda.

Procedimientos:

- Control para uso de vehículos asignados a la Junta Directiva Nacional.
- Solicitud de pago de tiempo extraordinario y pago de alimentación para los funcionarios de la Secretaría General de Junta Directiva Nacional.
- Control de servicios de alimentación, Junta Directiva Nacional.
- Recepción y análisis de Informes de Gestión de los integrantes de las Juntas de Crédito Local.
- Recepción, análisis, selección, nombramiento y juramentación de los miembros de las Juntas de Crédito Local.
- Control de ingreso a la Junta Directiva Nacional.
- Gestión administrativa de caja chica para Secretaría, SGJDN-CFBPDC.
- Autoevaluación de las Juntas Directivas del CFBPDC en materia de Gobierno Corporativo.
- Guía Operativa de la Unidad Apoyo a la Gestión de la Secretaría Ejecutiva.
- Conformación y revisión de los expedientes personales de los integrantes (propietarios y suplentes) de las Juntas Directivas del Conglomerado, fiscales de sus Sociedades y miembros externos de comités de esas Juntas Directivas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Circulares internas:

Algunos ejemplos de circulares internas diseñados para fortalecer el sistema de Control Interno son:

No. de Circular	Tema
SJDN-383-2017	Recordatorio de planes de mitigación.
SJDN-464-2017	Actualización del procedimiento interno Control para el uso de vehículos asignados a la Junta Directiva Nacional.
SJDN-618-2017	Aspectos de ordenamiento administrativo.
SJDN-764-2017	Actualización del procedimiento interno Solicitud de pago de tiempo extraordinario y pago de alimentación para los funcionarios de la Secretaría General de Junta Directiva Nacional.
SJDN-1118-2017	Actualización del procedimiento Control de los servicios de alimentación Junta Directiva, y el instructivo de trabajo y la guía Operativa de la Unidad de Apoyo a la Gestión de la Secretaría General de Junta Directiva Nacional.
SJDN-1270-2017	Actualización de procedimientos. Gestión administrativa de caja chica para la SGJDN-CFBPDC. Control de ingreso a la Junta Directiva Nacional.
SJDN-1823-2017	Actualización de Reglamentos de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero BPDC y Código de Conducta.
SJDN-2228-2017	Recordatorio Manual de Puestos.
SJDN-236-2018	Normativa Reglamento Interior de Trabajo y Código de Conducta.
SJDN-467-2018	Actualización del procedimiento interno Control para el uso de vehículos asignados a la Junta Directiva Nacional.
SJDN-512-2018	Aspectos de Control Interno.
SJDN-1208-2018	Actualización del procedimiento interno Solicitud de pago de tiempo extraordinario y pago de alimentación para los funcionarios de la Secretaría Ejecutiva de Junta Directiva Nacional.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

5. Principales Logros

Los principales logros alcanzados durante mi gestión, se enlistan a continuación:

1. Planificación, contratación, apoyo integral y logístico requerido para el nombramiento, juramentación y capacitación de los miembros de las Juntas de Crédito Local de los periodos de nombramientos correspondientes a 2015-2017 y 2017-2019.
2. Planificación, apoyo integral y logístico requerido para las capacitaciones anuales que por normativa se deben brindar a los directores propietarios y suplentes, fiscales y miembros externos de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero BPDC en materia de la Ley No.8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
3. Por instrucciones de la Junta Directiva Nacional se realizó un proceso de contratación administrativa para que dicho órgano contara con un asesor especializado en Planificación Estratégica. Asimismo y bajo la misma modalidad, se realizó la contratación de un asesor en materia de Asesoría Estratégica en Comunicación y Gestión de Prensa. En ambos casos, la fiscalización del cumplimiento del documento contractual ha sido fiscalizado por la Secretaría Ejecutiva, apegado a la normativa respectiva.
4. En coordinación con la Dirección de Riesgo Corporativa, se realizaron las contrataciones de los miembros externos del Comité de Riesgo del Banco Popular, el primero correspondiente a un periodo de dos años (2015-2017) sin posibilidad de prórroga, y el segundo se formalizó en el año 2018, por un plazo de 6 meses prorrogable por periodos iguales hasta el 2020.
5. Construcción de elementos estratégicos como propósito, misión, visión y valores de la Secretaría Ejecutiva, labor en la cual se involucró todo el personal como parte del alineamiento al proceso de planificación estratégica que se desarrollaba en la Institución, de cara al diseño e implementación del Plan Estratégico Corporativo 2017-2020. Seguidamente se detallan dichos elementos que son de gran valor e importancia para el área.

Propósito

Brindamos, bajo estándares de excelencia, soporte administrativo, de gestión y de control, a las Juntas Directivas del Conglomerado, cuya tarea es promover las acciones que permitan a la Institución, cumplir con su objetivo primordial de facilitar el desarrollo sostenible de los costarricenses.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Misión

Potenciamos nuestros recursos y capacidades para lograr una gestión competitiva que impulse el desarrollo de la Secretaría y maximice el servicio a las Juntas Directivas del Conglomerado.

Visión

Nos proyectamos como una Secretaría Corporativa líder en servicios de avanzada y productos innovadores.

Valores:

- Integridad
 - Pertenencia
 - Progreso
 - Excelencia
6. Debido a que, durante este periodo, las cargas de trabajo prácticamente se duplicaron, fue necesario solicitar a la Dirección de Gestión, un estudio de cargas de trabajo en la Unidad de Apoyo a Órganos Colegiados. Lo anterior por cuanto los colaboradores estaban sobrecargados de tareas, arriesgando la calidad del servicio, el cumplimiento de los tiempos de entrega y la salud de los colaboradores. Actualmente, la unidad ha sido reforzada con dos plazas para la labor de atención de sesiones, grabación, diseño, comunicación y seguimiento de acuerdos, y la elaboración de las respectivas actas.
7. Trámite para la dotación del capital humano que se encargue de la coordinación de las tres unidades administrativas de la Secretaría Ejecutiva. Importante destacar que, de las tres personas que coordinan actualmente dichas unidades, dos están nombradas de manera interina y una fue nombrada en propiedad.
8. Reclutamiento, selección y nombramiento interino de dos colaboradores para ser destacados en el área de la cocina de la Junta Directiva Nacional, lo anterior por cuanto en este periodo, una de las colaboradoras que desempeñaba esta labor se acogió a la pensión y la otra colaboradora se trasladó de área para desempeñar un puesto administrativo con una categoría mayor.
9. Reclutamiento, selección y nombramiento interino de dos colaboradoras para ser destacadas en el área de la recepción de la Junta Directiva Nacional, lo anterior por cuanto en este periodo, uno de los colaboradores que desempeñaba esta labor avanzó en su



INFORME FINAL DE GESTIÓN

carrera universitaria y se le dio la oportunidad de desempeñar el puesto de Asistente Administrativo de JDN, y la otra colaboradora se trasladó de área para desempeñar un puesto administrativo con una categoría mayor.

10. Trámite ante la Junta Directiva Nacional y la Dirección de Capital Humano para la dotación de uniformes para los colaboradores de la Secretaría Ejecutiva.
11. Trámite para nombramiento en propiedad de dos plazas del puesto de filólogo.
12. Formulación del Plan Anual Operativo y Presupuesto de los años 2014–2018, todo aprobado por la Junta Directiva Nacional. Se destaca el cumplimiento de las metas en un 100% para los años 2014-2017.
13. Aprobación por parte de la Junta Directiva Nacional del *Balanced Scorecard* de la Secretaría Ejecutiva correspondiente al periodo 2018. Importante mencionar que los indicadores de los Asesores de Junta Directiva Nacional están ligados al BSC de la Secretaría Ejecutiva, a pesar de que jerárquicamente no es así y más bien dependen de la línea directa de la Junta Directiva Nacional. En ese sentido, procedo a detallar las calificaciones obtenidas del periodo 2014 al 2017.

AÑO	CALIFICACIÓN
2014	100
2015	100
2016	100
2017	97.18

14. Participación de las sesiones de trabajo efectuadas por el asesor en Planificación Estratégica, con el objetivo de brindar insumos y analizar los procesos administrativos y de control que se desarrollan en la Secretaría y en el equipo de los asesores de la Junta Directiva Nacional, para el diseño de la propuesta de la nueva estructura organizacional del área.
15. En el año 2017 se realiza un proceso de contratación administrativa para adquirir un equipo de grabación portátil, justificado en la necesidad de brindar el servicio de atención y grabación de aquellas sesiones que se realicen fuera de las instalaciones de la Junta Directiva Nacional.
16. Autoevaluación en materia de Gobierno Corporativo por parte de los Directores de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero BPDC de los periodos correspondientes al 2014, 2016 y 2017. En el caso de los años 2014 y 2016, se presentaron los resultados a las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero BPDC. La autoevaluación del año 2017 fue presentada a la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local y se

INFORME FINAL DE GESTIÓN

remitió a la Junta Directiva Nacional; no obstante, este órgano no la ha conocido.

17. Desarrollo de talleres con el objetivo de analizar y planificar la implementación de la modalidad de teletrabajo en la Secretaría Ejecutiva. Actualmente se han identificado cuáles colaboradores reúnen los requisitos para trabajar bajo esta modalidad; no obstante, a raíz de las respuestas recibidas ante una serie de consultas enviadas a la Dirección de Capital Humano, el proceso de implementación se ha atrasado; sin embargo, se planea que dé inicio en el mes de setiembre.
18. Se gestionó ante el Ministerio Público, la recuperación de los libros oficiales de actas que en el pasado fueron decomisados por procesos de investigación. Se logró recuperar un 47% de los libros. Al respecto, se enviará nota a dicha institución para que nos envíen los libros restantes.
19. Según acuerdo de Junta Directiva Nacional No. 371 de la sesión No. 5376, que indica:

“Avalar el inicio del proceso de certificación de las actas de la Junta Directiva Nacional desde el 2007 a la fecha, ya que los libros de años anteriores se encuentran en el Archivo Nacional y otros microfilmados”.

Se procede a certificar los libros oficiales de actas y al final del periodo de mi gestión se certificaron 16 libros de actas correspondientes a los años 2014, 2015 y 2016. Esto por cuanto se inició el proceso de los años más recientes a los más antiguos.
20. Implementación de una hoja de trámite para el traslado de los oficios remitidos por la Gerencia General Corporativa para ser analizados en las diferentes comisiones y comités de la Junta Directiva Nacional. Lo anterior con el propósito de agilizar el proceso de envío y de disminuir el uso del papel.
21. La transcripción de actas y la comunicación de acuerdos se encuentra al día, luego de la implementación de un plan contingente que se diseñó para eliminar el rezago de transcripción que existía.
22. Procedimientos administrativos tramitados por la Secretaria Ejecutiva:

Caso Arisol

Mediante acuerdo No. 205 tomado en la sesión No. 5359 del 5 de abril del 2016, la Junta Directiva Nacional ordena la apertura de un procedimiento administrativo contra la Subgerente General de Operaciones, señora Magdalena Rojas Figueredo, por sus actuaciones en la promoción, trámite y adjudicación de la Contratación Directa 2013CD000133DIRCH, adjudicada a Arisol Consultores.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

En la sesión ordinaria No. 5452 celebrada el 4 de abril del 2017, la Junta Directiva Nacional conoce el oficio SJDN-0466-2017, remitido por la Secretaría Ejecutiva, que contiene la recomendación de acto final por dictar para el procedimiento ordinario para investigar posible responsabilidad disciplinaria de Magdalena Rojas Figueredo por sus actuaciones en la promoción, trámite y adjudicación de la contratación Directa 2013CD-000133-DIRCH, expediente 03-2016-JDN.

La Junta Directiva Nacional, luego de un pormenorizado análisis de su contenido y realizadas las modificaciones que en este acto se acordaron, dispone por unanimidad y en firme, acoger en todos sus extremos el contenido de la indicada propuesta, quedando la resolución final, según acuerdo No. 239, comunicado a la imputada mediante oficio SJDN-0486-2017.

Caso Nombramiento Maribel Chavarría

Mediante acuerdo No. 206 tomado en la sesión No. 5359 del 5 de abril del 2016, la Junta Directiva Nacional ordena la apertura de un procedimiento administrativo contra la Subgerente General de Operaciones, señora Magdalena Rojas Figueredo, y el Gerente General Corporativo, Geovanni Garro Mora, por sus actuaciones en el nombramiento aparentemente irregular de Maribel Chavarría Rugama en el puesto de Directora de Soporte Administrativo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, según se desprende del oficio SGO-509-2013 y de las acciones de personal APM.2013-47465, APM.2014-49171 y APM.2015-00602, pues la indicada señora Chavarría en apariencia no cumplía con los requisitos técnicos y de experiencia requeridos para ese puesto.

En la sesión ordinaria No. 5464 celebrada el 12 de setiembre del 2017, la Junta Directiva Nacional conoce el oficio SJDN-1537-2017 que contiene la recomendación de acto final por dictar para el procedimiento ordinario para investigar posible responsabilidad disciplinaria y civil de Geovanni Garro Mora y Magdalena Rojas Figueredo por el nombramiento interino aparentemente irregular de Maribel Chavarría Rugama en el puesto de Director de Soporte Administrativo, expediente 02-2016-JDN.

La Junta Directiva Nacional dispone acoger en todos sus extremos el contenido de la indicada propuesta, quedando la resolución final, según acuerdo No. 631, comunicado a los imputados mediante oficios SJDN-1641-2017 y SJDN-1642-2017.

Caso nombramiento Geovanny Méndez

Mediante acuerdo No. 204 tomado en la sesión No. 5359 celebrada el 5 de abril del 2016, la Junta Directiva Nacional ordena la apertura de un procedimiento administrativo contra



INFORME FINAL DE GESTIÓN

el Gerente General Corporativo, Geovanni Garro Mora, por sus actuaciones en el nombramiento aparentemente irregular de Geovanny Méndez Carmona, en el puesto de Director General Corporativo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, según se desprende del oficio GGC-F-084-2013, emitido por el MAE Geovanni Garro, Gerente General Corporativo, y acciones de personal APM.2013-47466, APM.2014-49384 y APM.2015-01129, pues el indicado señor Méndez Carmona no cumplía a cabalidad con los requisitos técnicos y de experiencia requeridos para el puesto.

En la sesión ordinaria No. 5454 celebrada el 6 de abril del 2017, la Junta Directiva Nacional conoce el oficio SJDN-0202-2017, el cual contiene la recomendación de acto final por dictar para el procedimiento ordinario para investigar posible responsabilidad disciplinaria y civil de Geovanni Garro Mora por el nombramiento interino aparentemente irregular de Geovanny Méndez Carmona en el puesto de Director General Corporativo, expediente 01-2016-JDN. La Junta Directiva Nacional, luego de un pormenorizado análisis de su contenido y realizadas las modificaciones que en este acto se acordaron, dispone por unanimidad y en firme, acoger en todos sus extremos el contenido de la indicada propuesta, quedando la resolución final, según acuerdo No. 248, comunicado al imputado mediante oficio SJDN-0502-2017.

23. Capacitaciones tramitadas con el objetivo de fortalecer el ambiente laboral, así como el desarrollo de los colaboradores según sus necesidades de capacitación.

Periodo 2015

Tema de la capacitación	Impacto
Clima Organizacional	Gestión del clima organizacional a través de los líderes de equipo.
Redacción	Actualización en redacción de informes técnicos y redacción ejecutiva.
Liderazgo	Manejo de grupos y sus interacciones.
Sistema de comunicación de acuerdos	Actualización del uso del sistema CAR (módulo inclusión).
Sistema de comunicación de acuerdos	Actualización del uso del sistema CAR (módulo inclusión).
Seguridad de la información y contingencias institucionales	Actualización en materia de continuidad del negocio y seguridad de la información.
Protocolo en los eventos	Organización de eventos institucionales.
Competencias laborales	Desarrollo de competencias para la excelencia en el desempeño laboral y estandarizado en los niveles de servicio al cliente.
SIPRE	Actualización en el uso del Sistema de Presupuesto (SIPRE).
Gobierno Corporativo	Actualización del Código de Buen Gobierno Corporativo.
Caja chica	Actualización la normativa que rige la función de la caja chica.
Elaboración de planes	Elaboración de un plan de capacitación.
Presupuesto	Actualización en temas presupuestarios.
Rendimiento laboral	Administración del tiempo.
Liderazgo	Desarrollo de competencias específicas para convertirse en un líder inspirador.
Excelencia en la gestión	Congreso de Excelencia Empresarial.
Competencias laborales	Desarrollo de competencias para la excelencia en el desempeño laboral y estandarización en los niveles de servicio al cliente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Periodo 2016

Tema de la capacitación	Impacto
Actualización sobre el Manual de Normas y Atención y Servicio al Cliente	Aplicación de los principios del Manual de Normas y Atención y Servicio al Cliente. Proyecto de Servicio al Cliente.
Actualización sobre el Reglamento Interior de Trabajo	Aplicación de los principios del Reglamento.
Actualización Ley General de Control Interno	Aplicación de las disposiciones de la Ley de Control Interno y los principios de Riesgo Operativo.
Capacitación orientada a la negociación y gestión de conflictos interpersonales	Elaboración y presentación del Manual de Manejo de Conflictos.
Capacitación orientada a la mejora del desempeño y servicio al cliente	Generación de un plan de mejora en el servicio al cliente.
Capacitación orientada a la excelencia de equipos gerenciales	Generación de una cultura de alto desempeño basada en la gestión de excelencia.
Capacitación virtual de 60 minutos semanales para acceder a los diferentes cursos virtuales que se ofertarán en la Plataforma Virtual de Desarrollo	Sensibilización en temas de interés del Conglomerado. Aplicación del conocimiento obtenido en temas de interés del Conglomerado.

Periodo 2017

Tema de la capacitación	Impacto
Control Interno y Riesgo Operativo	Aplicación de los principios que dicta la normativa de Control Interno y Riesgo Operativo, la cual es evaluada.
Plan Estratégico Corporativo	Aplicación de las disposiciones que dicta el Plan Estratégico Corporativo 2017-2020.
Seguridad de la información	Aplicación de la normativa que regula la seguridad de la información.
Salud ocupacional	Feria de la salud de la Secretaría General.
Técnicas para el manejo del estrés.	Aplicación de las técnicas para el manejo del estrés y divulgación del aprendizaje obtenido a los demás integrantes del equipo, logrando colectividad en su aplicación y resultados a nivel de equipo humano.
Capacitación virtual de 60 minutos semanales para acceder a los diferentes cursos virtuales que se ofertarán en la Plataforma Virtual de Aprendizaje.	Adquisición de conocimiento sobre economía social solidaria e identidad del Conglomerado Financiero Banco Popular.
Seminario: Servicio al cliente de excelencia (sirviendo a la persona)	Aplicación del conocimiento en la gestión laboral con orientación al servicio al cliente.
Uso del correo electrónico	Aplicación del conocimiento en las convocatorias a comisiones, comités, reuniones y Juntas Directivas del Conglomerado.
Taller: Equipos innovadores	Desarrollo de las funciones con innovación y propósito de cambio para la transformación del equipo con base en las metas institucionales.
Organización y conducción de reuniones ejecutivas.	Aplicación del conocimiento adquirido en las gestiones de organización y conducción de reuniones ejecutivas programadas para las comisiones, comités y Juntas Directivas del Conglomerado y las reuniones de la Secretaría General.
Etiqueta y protocolo en los equipos ejecutivos de trabajo.	Aplicación de las herramientas prácticas relacionadas con las normas de etiqueta y protocolo en la gestión laboral para la atención de las Juntas Directivas del Conglomerado.
Control Interno y Gestión Integral de Riesgo en la Organización.	Desarrollar competencias para gestionar adecuada y oportunamente los riesgos de la organización y el establecimiento de procesos y aplicación de instrumentos.
Prepárate y consíguelo: enfoca mejor tu semana de trabajo.	Programación de las tareas semanales con distribución del tiempo conforme a las prioridades del servicio al cliente.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tema de la capacitación	Impacto
Neurociencia aplicada al cambio personal y organizacional.	Aplicación de los conocimientos adquiridos para impulsar el proceso de cambio y transformación individual y colectivo en los equipos líderes.
Formación de formadores en habilidades para la vida laboral.	Implementación de un programa de divulgación mediante afiches informativos sobre cada una de las habilidades.
Clasificación de la Información	Aplicación de la normativa de acuerdo con los roles de los colaboradores.
Manual Norma de Atención y Servicio al Cliente	Aplicación de la normativa de acuerdo con los roles de los colaboradores.
Seguridad de la Información	Aplicación de la normativa de acuerdo con los roles de los colaboradores.
Reglamento Interior de Trabajo	Aplicación de la normativa de acuerdo con los roles de los colaboradores.
Liderazgo efectivo	Aplicación de los conocimientos para las actividades que desarrolló el equipo de Mejora Continua en procura del bienestar del equipo de la Secretaría General.
Inteligencia Emocional Empresarial	Aplicación de los conocimientos para las actividades que desarrolló el equipo de Mejora Continua en procura del bienestar del equipo de la Secretaría General.
Equipos de alto rendimiento, creativamente felices, productivamente efectivos.	Aplicación de los conocimientos para la convivencia diaria del equipo de trabajo para que sean altamente efectivos y productivos.
Charla: Protegiendo mi vida con amor. Qué es la diabetes y cómo evitarla	Mejorar las prácticas de salud y, de esa forma, la vida laboral.
Procedimientos generales para aplicar la maniobra de Heimlich en caso de obstrucción en vía aérea por objeto extraño	Evitar un eventual accidente.
Implementación del teletrabajo	Mitigar la ansiedad del equipo en cuanto al teletrabajo y para alinearnos con las prácticas institucionales.
Técnicas para el manejo de situaciones adversas y demandantes en el trabajo	Aplicación de los conocimientos en situaciones adversas y demandantes del trabajo.
Técnicas básicas de Krav Maga	Mitigar posibles situaciones de violencia en áreas externas al Banco, estando alertas para la autoprotección.
Legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo 2017	Aplicación de los conocimientos que nos competen como colaboradores del Banco. Se aplica a los colaboradores faltantes que no pudieron realizar la primera convocatoria.
Auditoría Interna y Control Interno	Aplicación de los conocimientos que nos competen como colaboradores del Banco.
Día Mundial de Protección a la Naturaleza	Celebrar y concientizar sobre el Día Mundial de Protección a la Naturaleza
Sostenibilidad	Aplicación de los conocimientos que nos competen como colaboradores del Banco.
Formación de formados en habilidades para la vida laboral	Implementación de un programa de divulgación mediante afiches informativos sobre cada una de las habilidades.
BSC y BDP	Aplicación de los conocimientos sobre el uso de las herramientas del BSC y del BDP.
Liderazgo Innovador	Aplicación de los conocimientos mediante la identificación de oportunidades de mejora como líderes de cambio.
Herramientas tecnológicas para el análisis filológico de textos	Aplicación de los conocimientos para el Manual de Estilo que se está confeccionando en la Secretaría General.
Operación y Análisis de Fondos Inmobiliarios de renta y fondo de desarrollo inmobiliario	Aplicación de los conocimientos para que la Secretaría brinde un servicio de mayor calidad a los directores de las Juntas Directivas.
Taller de Share Point Designer 2016	Aplicación de los conocimientos para nuevos proyectos de orden informático para la Secretaría General.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

6. Proyectos más relevantes

El estado de los proyectos más relevantes, así como los que quedan pendientes de concluir, son los siguientes:

a. Comunicación de las agendas en formato digital a través del Office 365:

Este proyecto es diseñado por un equipo técnico del área liderado por mi persona, ante la necesidad de contar con un mecanismo de comunicación de agendas oportuno, rápido, de fácil acceso y seguro. Lo anterior por cuanto la comunicación de las agendas se realizaba a través del correo electrónico y en la mayoría de las ocasiones, las agendas se debían fraccionar en varias partes debido a las restricciones del correo electrónico en cuanto a la capacidad de los archivos adjuntos.

La materialización de este proyecto se realiza en el año 2017, dado que se dependía al 100% de la gestión de la Dirección Corporativa de Tecnología de Información, y es hasta este momento en que se logró comunicar las agendas a través del Office 365 para las cinco Juntas Directivas que la Secretaría Ejecutiva atiende: Junta Directiva Nacional, Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A., Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A., Junta Directiva Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A. y Junta Directiva Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. Importante destacar que, a través de esta herramienta, las agendas pueden ser accesadas desde cualquier dispositivo móvil.

Este proceso conllevó al diseño de la página en donde se resguardan las agendas, la creación y administración de usuarios para la totalidad de directores y personal administrativo de soporte, y la presentación y capacitación de la herramienta en cada Junta Directiva del Conglomerado Financiero BPDC.

Dicha página está en continua actualización y actualmente no solamente se han cargado las agendas de las Junta Directivas del Conglomerado, sino que se ha resguardado documentos de control que son parte del servicio que brinda la Secretaría Ejecutiva, todo lo anterior con el acceso restringido.

Respecto de este proyecto, queda pendiente de implementar la comunicación de las agendas de las comisiones y comités de las Juntas Directivas del Conglomerado bajo esta modalidad.

b. Archivo de gestión

La Secretaría Ejecutiva es el área encargada de gestionar el fondo documental de la Junta Directiva Nacional, en el cual convergen documentos para el conocimiento y análisis de los diferentes órganos colegiados del Conglomerado.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Desde los inicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en el año 1969, la Secretaría ha realizado eficazmente los procesos de acopio, custodia, ordenamiento y clasificación de los documentos que conforman el fondo documental de la Junta Directiva Nacional. No obstante, nunca se había realizado un proceso de transferencia documental, por lo que a partir de noviembre del año 2015, en coordinación con la Unidad de Centro de Documentos, se dio inicio al proceso de transferencia documental de los documentos de Junta Directiva Nacional de los años de 1969 al 2015.

En concordancia con la tabla de plazos de conservación documental de la Junta Directiva Nacional, se procedió a coordinar la transferencia de los documentos declarados de valor científico-cultural a la Dirección General del Archivo Nacional.

En julio 2018 se culminó el proceso de transferencia documental, remitiéndose a la Unidad Centros de Documentos 367 cajas, para un total de 4.828 expedientes, equivalentes a 16.882 kilómetros lineales de documentos.

Simultáneamente al proceso de transferencia, se procedió con la eliminación de los documentos cuyo valor administrativo-legal venció. Se levantaron 4 actas de eliminación documental, destruyéndose 1.818,5 kilómetros de documentos, esto a su vez contribuyó a que la Institución alcance la meta de toneladas de reciclaje que se envía a la Municipalidad de San José.

c. Seguridad de la información:

Este proyecto se ha intentado desarrollar desde inicios del año 2017; no obstante, la Dirección de Gestión, área que tiene a cargo esta labor, no ha definido el proceso a seguir, por lo que, a la fecha de este informe, se desarrolló una de las etapas más importantes correspondiente a la clasificación de los activos de información del área.

d. Manejo de la documentación en formato digital:

Desde el inicio de mi gestión siempre tuve un objetivo claro en cuanto a migrar al manejo de la documentación en formato digital. Ante esta iniciativa se solicitó criterio legal al asesor jurídico de la Junta Directiva Nacional, dada la documentación tan sensible que se administra, genera y resguarda en el área.

Bajo esa perspectiva, se realizaron sesiones de trabajo con el coordinador de la Unidad de Documentos de la Institución con el objetivo de diseñar la ruta a seguir; pese a ello, a nivel institucional no existe una normativa para el manejo de la información en formato digital, motivo por el cual en dicha unidad se está trabajando en la definición de la



INFORME FINAL DE GESTIÓN

normativa que regule este proceso.

7. Administración de Recursos Financieros

La Secretaría Ejecutiva se encarga de administrar los recursos presupuestarios que están cargados en el centro de costos 420000, correspondiente a la Junta Directiva Nacional.

En ese sentido y como parte del Control Interno del área, cada presupuesto anual ha sido formulado basándose en las directrices institucionales, con las respectivas metas del plan anual operativo que lo justifican y aprobado por la Junta Directiva Nacional según se evidencia en la siguiente tabla.

Cuadro Resumen del Presupuesto de Junta Directiva Nacional Cuatrienio 2014-2018		
Año	Monto aprobado	Acuerdo
2014	¢324 230 000,00	JDN-5097-Acd-417-Art-4
2015	¢332 120 750,92	JDN-5203-Acd-415-Art-5
2016	¢448 910 739,32	JDN-5302-Acd-523-Art-7
2017	¢476 178 462,62	JDN-5397-Acd-570-2016-Art-3
2018	¢386 589 570,37	JDN-5492-Acd-609-2017-Art-14

El presupuesto se administra a través del Sistema Integrado de Control Presupuestario (SIPRE) y de esa forma se monitorea mensualmente la ejecución de cada partida presupuestaria por parte de la Unidad de Control Interno. Adicionalmente, este sistema permite el control de los adelantos y liquidaciones de viaje dentro y fuera del país, pago de tiempo extraordinario, pago de comprobantes de alimentación, modificaciones presupuestarias (aprobadas por la JDN), solicitudes de contenido presupuestario y pago de contratos, entre otros.

Además, la Junta Directiva Nacional tiene asignada una caja chica que es administrada por la Secretaría Ejecutiva, para lo cual se han diseñado los controles requeridos que permitan un manejo óptimo del fondo asignado, tales como directrices y procedimientos, liquidaciones quincenales, arqueos sorpresivos (al menos dos al mes), entre otros. La documentación que respalda esta labor puede ser ubicada en el archivo del área.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

8. Sugerencias

Seguidamente se enlista una serie de recomendaciones para la nueva Jefatura de la Secretaría Ejecutiva:

- a. Es fundamental evolucionar a una estructura funcional por procesos. En ese sentido, se definió como uno de los indicadores del BSC 2018 de la Secretaría Ejecutiva, el mapeo de estos. Dicho indicador debe ser cumplido al finalizar el 2018.
- b. Velar por la implementación de la modalidad de teletrabajo en la Secretaría Ejecutiva, según lo indicado en el apartado No.5, punto No.15.
- c. Realizar los trámites necesarios ante el Ministerio Público para recuperar los restantes libros de actas decomisados, según lo indicado en el apartado No.5, punto 17.
- d. Se recomienda realizar un diagnóstico de la funcionalidad del sistema CAR-SI e implementar las respectivas mejoras en la gestión de los flujos de información que se manejan en este y que permitan un seguimiento de acuerdos más específico.
- e. Dar seguimiento a los proyectos mencionados en el apartado No.6 y finiquitar los que han quedado en proceso.
- f. Brindar el apoyo logístico y administrativo al proceso de nombramiento de los integrantes de las veintidós Juntas de Crédito Local del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al periodo 2019-2021.
- g. Brindar el apoyo logístico y administrativo para realizar la capacitación en materia de la Ley No.8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, correspondiente al periodo 2018. Esta capacitación debe ser impartida a los directores, fiscales y miembros externos de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero BPDC. Además, es una labor en la que se debe involucrar tanto la Oficialía de Cumplimiento del Banco, así como la Dirección de Capital Humano.
- h. Formalizar la situación de los puestos en condición interina de la Secretaría Ejecutiva.
- i. Para el periodo 2018 se solicitó a la Dirección de Capital Humano, aplicar la encuesta de ambiente laboral por unidad administrativa.
Una vez que se comuniquen los resultados, esta metodología de evaluación permitirá analizar de manera específica cuáles son los elementos críticos, así como la ubicación de las personas que así lo consideran, para posteriormente definir los planes de acción que nos permitan mejorar los aspectos con las calificaciones por debajo del promedio respectivo. Esta labor se debe realizar en coordinación con el Equipo de Mejora que se



INFORME FINAL DE GESTIÓN

conforme. Importante recomendar a las personas que integren el Equipo de Mejora que no se conformen con realizar las actividades que la Dirección de Capital Humano dicta, ya que, por el bienestar del área, se pueden realizar todo tipo de actividades de integración, fortalecimiento de la comunicación, resolución de conflictos y *feed back*, entre otros.

- j. Es importante que, tanto en la Unidad de Apoyo Administrativo como en la Unidad de Control Interno, se diseñe una guía operativa de trabajo. Además, pese a que en la Unidad de Apoyo a Órganos Colegiados ya existe una guía operativa, se debe velar porque el documento se mantenga actualizado.
- k. Es fundamental valorar, de manera integral, el desempeño de la coordinación de la Unidad de Apoyo a Órganos Colegiados.
- l. Los asesores de la Junta Directiva Nacional deberían contar con un coordinador y asistente administrativo que les brinden el apoyo administrativo que ese equipo requiere, así como estar ubicados físicamente en el mismo lugar. Además, solucionar la situación planteada en el Apartado No.5, punto No.12 referente al *Balanced Scorecard*.

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

Mediante oficio DFOE-EC-0030 con fecha 16 de enero del 2015, se recibe en la Secretaría Ejecutiva el Informe No. DFOE-EC-IF-08-2015, Auditoría de carácter especial sobre la evaluación del desempeño en los Bancos Públicos: Caso Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

La Junta Directiva Nacional conoció dicho informe en la sesión No. 5245 del 23 de enero del 2015 y mediante acuerdo No. 044 acogió todas las disposiciones contenidas en los apartados del 4.3 al 4.12.

En la sesión de Junta Directiva Nacional No. 5417 del 15 de diciembre del 2018, se conoce el oficio DFOE-SD-2144 con fecha 13 de diciembre de 2016, mediante el cual las señoras Grace Madrigal Castro, Gerente de Área; Vivian Garbanzo Navarro, Asistente Técnica, y Valeria Corrales Rojas, Fiscalizadora Asociada del Área de Seguimiento de Disposiciones de la Contraloría General de la República, hacen de conocimiento el Informe acerca de la evaluación del desempeño en los bancos públicos: Caso Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y se da por concluido el proceso de seguimiento de disposiciones contenidas en el documento emitido por la Contraloría General de la República mediante el informe No. DFOE-EC-IF-08-2015.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

10. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

En cuanto al estado de los incisos emanados por la Junta Directiva Nacional asignados para ser cumplidos por la Secretaría Ejecutiva, del periodo comprendido entre octubre 2014 a julio 2018 se desprende un total de 883 incisos, de los cuales 57 están en proceso de cumplimiento en tiempo y 826 incisos ya han sido cumplidos y finalizados en el sistema.

Por otra parte, la Oficialía de Cumplimiento del Banco Popular y de Desarrollo Comunal realiza una evaluación anual de los expedientes de los directores, fiscales y miembros externos de las Juntas Directivas del CFBPDC, los cuales se resguardan en la Secretaría Ejecutiva en formato físico y electrónico. Lo anterior sustentado en el procedimiento *Conformación y revisión de los expedientes personales de los integrantes (propietarios y suplentes) de las Juntas Directivas del Conglomerado, fiscales de sus Sociedades y miembros externos de comités de esas Juntas Directivas*.

Al respecto, las evaluaciones que se han realizado han generado informes con recomendaciones para los directores, para lo cual el equipo de asistentes administrativas de la Secretaría Ejecutiva ha realizado una labor de apoyo y acompañamiento para la atención de estas por parte de los directores.

Sin embargo, como parte de las mejoras en el proceso, se considera que este informe de evaluación debe ser presentado ante el Comité de Cumplimiento de la Junta Directiva Nacional para que desde ese seno se defina el plan de acción requerido. En esta línea, ya existe una propuesta de actualización del procedimiento de referencia que incluye esta mejora, para ser presentada en el Comité de Cumplimiento.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

11. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Se brindó atención y seguimiento a las recomendaciones de la Auditoría Interna asignadas tanto a la Secretaría Ejecutiva como a la Junta Directiva Nacional. El estado de estas se detalla a continuación:

Recomendaciones de Auditoría Interna asignadas a la Junta Directiva Nacional				
Informe	Tema	Recomendación	Estado actual	Observaciones
AG-111-2017	Aplicación de la Convención Colectiva	1	Atendida	
		2	Pendiente de atención por cuanto se requiere que la GGC atienda el inciso 2 del acuerdo No. 493 de la sesión de JDN No. 5580	Mediante oficio SJDN-1450-2018 se le solicitó a la GGC indicar el grado de avance en la atención de esta asignación.
		3	Atendida	
AG-202-2015	Irregularidades en nombramientos	4	Atendida	
		5	Atendida	
AG-39-2017 (AIRI-33-2015)	Reclutamiento y selección	1	Atendida	
AIRI-34-2017	Evaluación del Gobierno Corporativo	1	Atendida	
		2	En proceso	Fecha de cumplimiento 30-09-2018
		8	Atendida	
		9	Atendida	
RH-0001-2017	Irregularidades en el otorgamiento del crédito a Inversiones e Inmobiliaria del Grupo JCB S.A.	1	Proceso de validación por parte de Auditoría Interna	
RH-0001-2018	Irregularidades en el financiamiento de lotes en proyectos Columbus Heights y Residencias Bonanza	1	Proceso de validación por parte de Auditoría Interna	



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Recomendaciones de Auditoría Interna Asignadas a la Secretaría Ejecutiva				
Informe	Tema	Recomendación	Estado actual	Observaciones
AIRI-015-2017	Proceso de Gestión de Riesgo de Liquidez	13	Atendida	
AIRI-34-2017	Evaluación de Gobierno Corporativo	3	En proceso	Fecha de cumplimiento 30-09-2018
		4	En proceso	Fecha de cumplimiento 31-10-2018
		5	Atendida	
		6	Atendida	
		7	En proceso	Se autorizó una prórroga al 31-12-2018, mediante el oficio AF-254-2018