INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	OMAR SANCHEZ LIZANO
Dependencia:	DIRECCIÓN DE SOPORTE AL NEGOCIO
Periodo de Gestión:	OCTUBRE 2014 – JUNIO 2018
Fecha:	06/07/2018

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.

INDICE

Contenido

Presentación 2

Resultados de la gestión 2

- Labor Sustantiva Institucional 2
- Cambios en el entorno 4
- Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo 6
- Acciones sobre el Control Interno 6
- Principales Logros 7
- Proyectos más relevantes 10
- Administración de Recursos Financieros 11
- Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República 14
- Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo 14
- Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna 15

Presentación

El presente informe se elabora en cumplimiento a lo dispuesto por la Contraloría General de la República en "DIRECTRICES QUE DEBEN OBSERVAR LOS FUNCIONARIOS OBLIGADOS A PRESENTAR EL INFORME FINAL DE SU GESTIÓN, SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO E) DEL ARTÍCULO 12 DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO D-1-2005-CO-DFOE".

El mismo tiene como objetivo, presentar un resumen de las principales actividades y resultados de la gestión realizada en calidad de Director de Soporte al Negocio. El mismo se enfocará en los principales logros alcanzados y los principales proyectos que se están desarrollando y que deberán ser impulsados por la persona en quien recaiga el nuevo nombramiento.

Importante indicar, que la Dirección de Soporte al Negocio se crea a partir de la propuesta formulada por el Proyecto de Gestión para la Competitividad Bancaria, en su informe Ejecutivo de junio 2012, con el fin de implementar un modelo de soporte y logístico que sirviera de apoyo al modelo de negocio; posteriormente mediante acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-5065-Acd-215-Art-7, en sesión celebrada el 07 de mayo 2013, aprueba la "Reorganización de la Dirección de Soporte al Negocio". A partir de lo anterior, se me nombró como Director en dicha dependencia; por un período aproximado de 4 años, desde el mes de octubre 2014 y hasta el 20 de junio del 2018.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

En concordancia con lo establecido en el Manual de Puestos de la Institución, el ámbito de las funciones asignadas fueron la de planificar organizar, dirigir, coordinar y controlar la ejecución de actividades de soporte que requiera la Institución y que nacen de la operación normal de negocio; asimismo, controlar el cumplimiento de todos los principios de control interno y la legislación que regula la actividad de la Dirección de Soporte al Negocio y sus dependencias adscritas.

Mediante el trabajo en equipo con las Divisiones, Áreas y Unidades a cargo, se veló por el cumplimiento de objetivos y metas esbozadas en el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción de Soporte al Negocio, correspondiente a cada año comercial.

En torno al alcance de las competencias y responsabilidades designadas, durante el periodo que nos ocupa, se realizaron las actividades orientadas al logro de los siguientes objetivos:

- ✓ Atender las actividades de soporte al negocio según los estándares de servicio con las áreas receptoras.

- ✓ Promover y desarrollar políticas de mejora continua en los procesos que normen el funcionamiento de cada dependencia a cargo.

- ✓ Diseñar metodologías orientadas en atender la gestión administrativa en aspectos como PAO, presupuesto, de control sobre evaluación de riesgo operativo y control interno, y gestión normativa que involucra la atención de alertas, política conozca a su cliente, Ley 8204.

- ✓ Controlar que se ejecute una adecuada administración y fiscalización de los contratos a cargo de las dependencias a cargo.

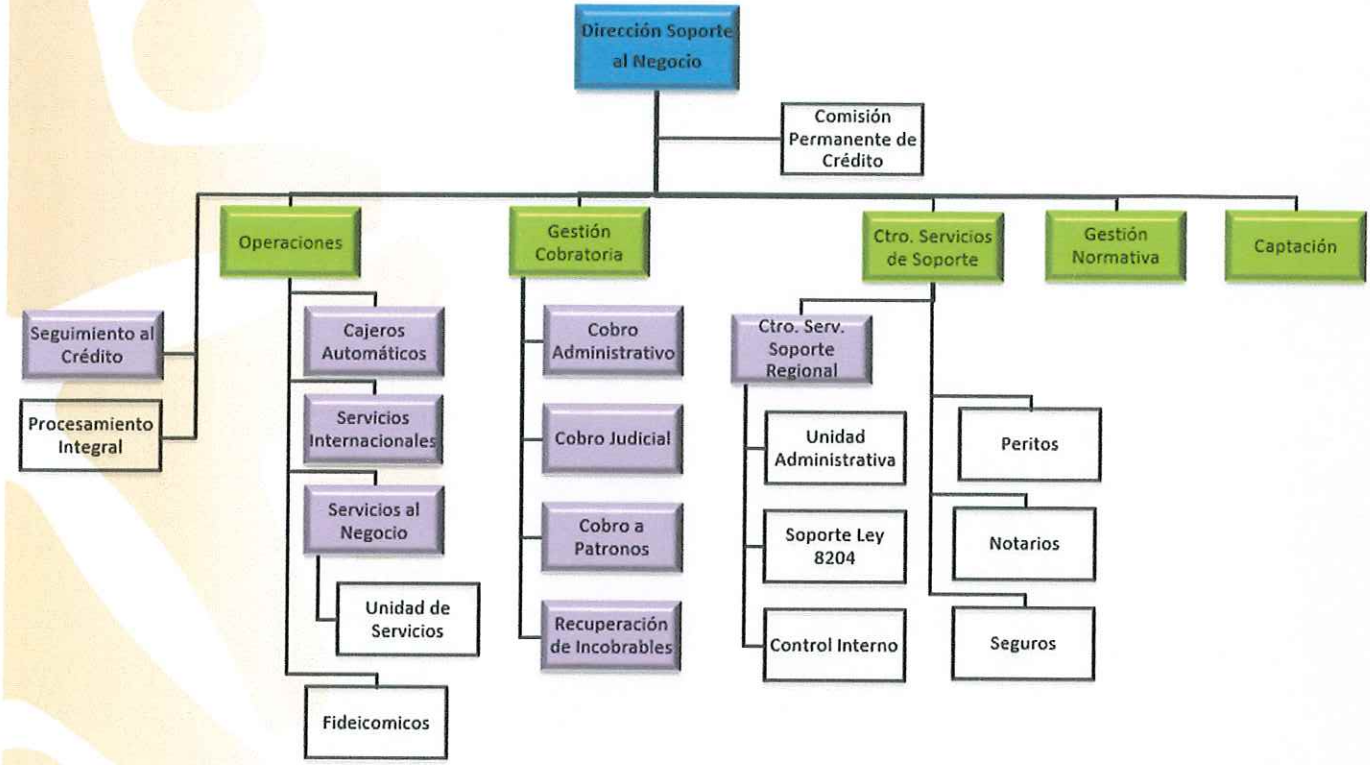
- ✓ Desarrollar estrategias en materia de gestión cobratoria que permitan garantizar la recuperación de la cartera morosa y el consecuente cumplimiento de las metas Institucionales.

- ✓ Administrar el recuro humano a cargo de cada división según las políticas institucionales definas para tal fin.

- ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión de las áreas adscritas, así como impulsar estrategias que genere valor agregado a estas para la prestación de los servicios que deben brindar como soporte al negocio.

- ✓ Evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes, programas y actividades de la Dirección, con el fin de promover los ajustes o cambios que se requieren para lograr mayores niveles de efectividad.

Actualmente, la Dirección de Soporte al Negocio se conforma de 5 Divisiones, un Área y una Unidad adscritas a ésta, a saber: División de Operaciones, División Gestión Normativa, División Gestión Cobratoria, División Centro de Servicios de Soporte, División de Captación, Área de Seguimiento al Crédito y Unidad de Procesamiento Integral. Las cuales a su vez, están integradas por aproximadamente 500 funcionarios. Para una mayor apreciación se presenta a continuación la estructura organizacional:



Cambios en el entorno

Algunos de los rasgos más significativos del entorno económico durante el periodo correspondiente a mi gestión fueron:

- ✓ El tipo de cambio se mantuvo estable en 2013, pero desde el 2014 se han presentado eventos de depreciación en meses particulares (febrero - marzo 2014, mayo 2015 y diciembre 2015); controlados por el Banco Central. Desde mediados del 2016 hasta la fecha la presión de depreciación ha sido más intensa, particularmente en mayo 2017.

- ✓ Las tasas de interés se mantuvieron bajas, pero en el segundo trimestre del 2017 han empezado a aumentar. Asimismo la inflación ha sido reducida durante este lapso.

- ✓ La situación fiscal se ha tornado complicada. El faltante fue financiado principalmente con emisión de deuda externa hasta el 2015. El 2016 el financiamiento fue local, pero en el 2017 los requerimientos del Gobierno han empezado a presionar las tasas de interés.

- ✓ En el entorno internacional, el crecimiento del PIB mundial ha sido moderado (Entre 3,2% y 3,4% a lo largo del periodo), el estímulo monetario en las principales economías avanzadas mantuvo las tasas de interés bajas y motivó que los capitales fluyeran hacia las economías emergentes; sin embargo, en el 2017 la política monetaria está empezado a empujar al alza las tasas de interés.

El desempeño del Sistema Financiero durante este periodo se caracterizó por una adecuada solvencia: el indicador de suficiencia patrimonial del agregado superó el 16%; buena calidad de activos: morosidad menor al 2% a nivel del Sistema Financiero Nacional; incremento de la cobertura de la cartera atrasada con estimaciones, lo que permite mayor resistencia a fases recesivas del ciclo económico, pero a su vez también implicó una leve reducción de la rentabilidad; adecuada liquidez y mejora en la eficiencia operativa de los intermediarios financieros.

El crédito total mantuvo un crecimiento moderado, pasando del 14% al inicio a 11% al final del periodo. La preferencia por moneda se ha alternado, de forma que durante el 2015 y 2016 el crédito en dólares tendió a crecer más que en colones, mientras que en el 2014 y 2017 los agentes económicos prefirieron endeudarse en colones. Los factores que explicaron estos cambios en la demanda de crédito por moneda fueron los cambios normativos orientados a contener la colocación de dólares en deudores no generadores de divisas y el comportamiento del tipo de cambio.

Los principales cambios realizados por La Superintendencia General de Entidades Financieras a través del Consejo Nacional de Supervisión fueron por la emisión de 6 Reglamentos nuevos de normativa prudencial y la modificación de 1 Reglamento vigente, los cuales se detallan a continuación encontrándose vigentes a la fecha:

Fecha de aprobación por el CONASSIF	Código SUGEF	Nombre
17 de abril 2017, Sesiones 1318-2017 y 1319-2017	SUGEF 14-17	Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información
8 de noviembre del 2016, Sesiones 1294-2016 y 1295-2016, celebradas el 8 de noviembre del 2016. Estas disposiciones rigen a partir de los seis meses posteriores a su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.	SUGEF 16-16	Reglamento sobre Gobierno Corporativo
5 de abril del 2016, Sesión 1242-2016	SUGEF 18-16	Reglamento sobre gestión del riesgo operativo
17 de junio del 2016, Sesión 1258-2016	SUGEF 19-16	Reglamento para la determinación y el registro de estimaciones contracíclicas

Fecha de aprobación por el CONASSIF	Código SUGEF	Nombre
30 de agosto del 2016, Sesiones 1275-2016 y 1276-2016	SUGEF 21-16	Reglamento sobre Suficiencia Patrimonial de Grupos y Conglomerados Financieros
14 de junio del 2017, Sesión 1340-2017, celebrada el 14 de junio del 2017.	SUGEF 23-17	Reglamento sobre la administración del riesgo de mercado, de tasas de interés y de tipos de cambio
20 de abril del 2015, Sesión 1162-2015.	SUGEF 7-06	Reglamento del centro de información crediticia

La Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica como parte del manejo de política monetaria aprobó entre otras las siguientes modificaciones:

- ✓ Reglamento del Sistema de pagos, aprobado por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, sesión 5702-2015, Artículo 6, numeral I, del 30 de setiembre del 2015.

- ✓ Actualización a las Regulaciones de Política Monetaria, noviembre 2016.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Al establecerse como una nueva Dirección, no se tiene como referencia el estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo del sistema de control interno institucional al inicio de labores, sin embargo, según el último periodo evaluado, el cual corresponde al año 2017 la calificación obtenida es de 100% de cumplimiento, misma que se comunica mediante oficio DRO-052-2018, fechado 31 de enero del presente.

Acciones sobre el Control Interno

Dentro de las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Dirección y áreas adscritas, están:

- ➢ Establecer a partir de las recomendaciones que emanan de los diferentes talleres de riesgo, los planes de acción que se requieren para subsanar debilidades evidenciadas durante el proceso; así como, realizar el respectivo seguimiento a estos planes, para cerciorarse de forma continua, oportuna y eficiente el cumplimiento de los mismos y con esto el logro de una mejora y perfeccionamiento en nuestro sistema de control interno.

Principales Logros

A continuación, se detallan los principales logros obtenidos como Director de Soporte al Negocio:

1. Patrocinio de las diferentes estrategias tendientes a mejorar la calidad de la cartera crediticia, a saber:

✓ Estrategia "Garantizar la calidad de la cartera de acuerdo a la normativa vigente", mediante la cual se pretende impulsar el uso de medios automatizados para pago de cuotas de operaciones de crédito y tarjetas de crédito.

✓ Estrategia "Centralización y Regionalización del Proceso de Gestión de Cobro", se estima que una vez finalizada la implementación del Modelo de Centralización y la Regionalización del Cobro Judicial y el traslado de las actividades desde las oficinas comerciales, se podrá brindar un aporte aun mayor al logro de las metas del negocio, a través de una gestión de cobro más eficiente y oportuna, con el procesamiento de los casos enviados a cobro judicial mediante abogados de planta, lo que a su vez abre el portillo para una negociación de pago más flexible, en la que tanto los clientes como el Banco se ven beneficiados, ya que no se debe de incurrir en gastos para el pago de honorarios.

2. Se implementa un servicio de procesamiento en temas presupuestarios y de control interno para todas las oficinas del negocio, lo que permite a dichas oficinas enfocarse en la estrategia de negocios en cuanto a la colocación de productos y servicios financieros.

✓ Aproximadamente el 100% de las actividades relacionadas con PAO se extrajeron de las oficinas comerciales, siendo que las mismas únicamente están aportando justificaciones cuando son requeridas. El proceso de inclusión de la formulación de PAO´s (formulación presupuestaria), se eliminó de las oficinas comerciales y se concentró en la Unidad Administrativa, lo que resta a la labor operativa del personal con cargos de jefaturas brindándoles más tiempo efectivo para la labor del negocio, ésto en el 100% de las oficinas comerciales, liberando parte de la carga de trabajo de aproximadamente unos 100 funcionarios durante varios periodos del año, en labores tales como la formulación anual presupuestaria y PAO y el seguimiento de planes de acción e inclusión de gestión trimestral.

✓ En lo que respecta a la gestión de pagos en SIPRE, a pesar de que para efectos de control, se requiere la presencia de documentos originales para realizar los pagos, la centralización de los mismos ha sido útil como instrumento de control de gestión de las oficinas, logrando detectar y eliminar pagos improcedentes en muchas ocasiones.

- ✓ Se presentan mejoras importantes en cuanto al control del tiempo extraordinario, al diseñarse un proceso de autorización previo a las actividades propuestas a realizar, esto permite definir claramente la proyección de los gastos y la viabilidad del mismo.

- ✓ Al asumir las actividades de gestión y atención de inconformidades de clientes y usuarios en lo que respecta a temas normativos y técnicos, mismas que nacen en la mayoría de los casos de la gestión realizada en las oficinas comerciales; se libera a las mismas de una importante carga operativa, en la cual tendrían que invertir recursos y tiempo.

- ✓ Se han implementado medidas de control que contribuyen a un uso adecuado de las partidas presupuestarias en las oficinas comerciales.

- ✓ A partir de la implementación de la mejora que permite replicar los planes en el proceso de formulación, se registra un ahorro de entre una a dos semanas de trabajo en dicho proceso.

3. Especialización de un equipo de trabajo dedicado exclusivamente a la realización de evaluaciones en materia de control interno.

- ✓ Diseño de planes de acción estandarizados para las oficinas comerciales cuando existan incumplimientos en las evaluaciones de control.

- ✓ Los encargados de Control Interno (ECI) se delegan para trasladar mejores prácticas de control entre las oficinas comerciales, así como colaborar en el diseño de los mismos.

- ✓ Con la apertura de nuevas oficinas comerciales, se asignan ECI que diseñen el sistema de control interno de esas oficinas, de manera que se garantice la estandarización del control, así como el uso de herramientas de control similares.

- ✓ Se llevó a cabo una revisión y estandarización de bitácoras de control de las oficinas comerciales, de manera que se lograra la estandarización de las mismas. Hoy día, todas las bitácoras se piden bajo el sistema de "justo a tiempo" bajo un mismo estándar.

- ✓ Se realizan capacitaciones dirigidas al personal de las oficinas comerciales cuando se efectúan ajustes en la guía de control interno, siendo que la última es reciente, los encargados de control interno están capacitando al 100% de las oficinas sobre los ajustes realizados. Asimismo, luego de cada proceso de evaluación semestral, las inconsistencias más frecuentes detectadas son comunicadas a las oficinas mediante correos electrónicos, dando a conocer las prácticas correctas.

- ✓ Se efectúan al menos 2 evaluaciones de control interno al año abarcando el 100% de las oficinas comerciales, lo que permite que se pueda utilizar más tiempo en actividades de capacitación y soporte a las oficinas, permitiendo a la vez generar más cultura de control; complementariamente se aplican evaluaciones de diagnóstico.

  Cabe indicar que una mejora importante es la relacionada con la aplicación a nivel general de las evaluaciones, ya que anteriormente el encargado de control interno se dedicaba fundamentalmente a los BP Totales y no brindaba apoyo a las Agencias. Hoy día el escenario es diferente, el servicio es igualitario para todas las oficinas, asimismo se da soporte y se efectúan procesos de evaluación a los centros empresariales.

- ✓ La formación de equipos especializados ha permitido desarrollar actividades específicas en procesos y áreas sensibles, logrando implementar evaluaciones diseñadas especialmente para dichos procesos y áreas, entre las que se pueden mencionar: Devolución de fracciones y arqueos masivos; dando como resultado la detección de aparentes fraudes.

- ✓ A partir del presente año se implementa una estrategia de evaluación por módulos (Administrativo, Colocación, Captación y Control Interno), lo que permite una mejor planificación de las visitas y seguimiento a los planes de acción.

4. Disminución de la carga operativa en las oficinas comerciales, ante los procesos masivos de actualización de la Política Conozca a su Cliente.

- ✓ Se disminuye la utilización de personal de las plataformas de servicio, para llevar a cabo procesos de localización de clientes respecto al cumplimiento de la ley 8204, considerando que los procesos masivos de actualización también se están llevando a cabo en el Área Centro de Servicios de Soporte Regional.

- ✓ Gestión y seguimiento oportuno de las autorizaciones requeridas por parte de las autoridades superiores del Banco, para el trámite de clientes PEPS y Riesgo Alto, priorizando las actualizaciones de éstas, e incluso brindando a las oficinas documentos que estandarizan el proceso para facilitar el desarrollo de debidas diligencias, entre otras actividades.

- ✓ Actualización de la Guía para la aplicación de la PCSC, incorporando un enfoque sencillo e integral que garantice el cumplimiento de la Ley 8204.

- ✓ Conformación de un equipo de trabajo especializado y dedicado exclusivamente a la atención y seguimiento del proceso de actualización de la PCSC.

5. Implementación de los sistemas de Control de Asignación de Peritos y Control de Asignación de Notarios, los cuales vienen a automatizar el proceso de asignación de casos a profesionales internos a la institución, ofreciendo un mayor control de cada una de las etapas del proceso de evaluación de garantías y formalización del crédito.

   Actualmente se están ejecutando esfuerzos en conjunto con la Dirección de Tecnología de Información para integrar en esos sistemas el control de Peritos y Notarios Externos.

6. Desarrollo de un web service para el registro automático de las transacciones Visa Crédito Popular y Otros Centros Visa. Este desarrollo se logró concluir por parte de la Dirección de Tecnología de la Información y la empresa Evertec y se pasó a producción en octubre 2016; el mismo es de suma importancia a efectos de mantener el control interno en los registros de las cuentas internas de cajeros automáticos, ya que se eliminan los registros manuales y los errores en los procesos de digitación.

7. Implementación y puesta en producción en febrero 2018, del proyecto Switch Transaccional de Cajeros Automáticos.

8. Apertura de la cuenta de corresponsalía con el CBW Bank, según acuerdo de Junta Directiva Nacional en sesión 5384, artículo 2, acuerdo 429; actualmente se ejecutan las actividades concernientes a la puesta en producción del servicio de transferencias internacionales.

9. En relación con el Proyecto IBAN, si bien es cierto no se ha concluido con la totalidad de las etapas para su implementación, cabe resaltar que a la fecha se ha cumplido satisfactoriamente con el cronograma de trabajo propuesto, logrando importantes avances en el desarrollo de las actividades consignadas dentro del mismo.

Proyectos más relevantes

Cabe indicar que durante mi gestión se le brindo el apoyo a las dependencias adscritas a la Dirección de Soporte al Negocio, para el desarrollo de los siguientes proyectos o iniciativas:

1. Propuesta de replanteamiento de la estructura de la Dirección de Soporte la Negocio.
2. Propuesta de replanteamiento del alcance del Área de Seguimiento al Crédito.
3. Tercerización Cajeros Isla

4. Cajeros Multifuncionales
5. Mejora de Fideicomisos
6. Servicio Corresponsalía
7. Centralización de Cobro
8. Sistema para Gestión Cobratoria y Automatización de planillas.
9. Proyecto IBAN
10. Software para control de avalúos
11. Cuenta expediente simplificado (CES)
12. Firma Digital
13. Soporte PAS
14. Proyecto Solución Integral de Crédito
15. Proyecto SICVECA (Patrocinador)

Administración de Recursos Financieros

Cada año la Administración elabora un presupuesto, de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Junta Directiva Nacional, por lo tanto, los recursos financieros asignados a la Dirección de Soporte al Negocio y sus Áreas adscritas, han sido utilizados conforme a las planificaciones realizadas en el año y en fiel cumplimiento de los Planes Operativos de cada período. En el siguiente cuadro se evidencia el presupuesto aprobado y ejecutado:

Año 2014

Centro Costo	Monto Inicial	Modificaciones	Reasignaciones	Total Presupuesto	Total de Gastos	Disponible
Total 143300-DIVISION DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS	61.186.503,60	68.912.878,19	- 109.475.622,96	20.623.758,83	34.375.855,24	- 13.752.096,41
Total 143301-UNIDAD DE FIDEICOMISO	2,70	-	-	2,70	-	2,70
Total 143310-AREA DE SERVICIOS AL NEGOCIO	2,70	122.429.945,61	87.318.630,93	209.748.579,24	313.626.673,42	- 103.878.094,18
Total 143311-UNIDAD DE SERVICIOS	2,70	-	-	2,70	-	2,70
Total 146000-DIRECCION SOPORTE AL NEGOCIO	2,70	-	-	2,70	-	2,70
Total 146121-UNIDAD DE NOTARIADO INSTITUCIONAL	2,70	-	-	2,70	-	2,70
Total 146200-DIVISION CENTROS DE SOPORTE	2,70	31.894.691,15	56.070.296,35	87.964.990,20	123.954.749,30	- 35.989.759,10
Total 146201-UNIDAD DE SEGUROS	2,70	-	-	2,70	-	2,70
Total 146202-UNIDAD DE PERITOS	2,70	-	-	2,70	-	2,70
Total 146210-AREA DE SOPORTE REGIONAL	2,70	142.863.191,81	- 36.941.463,10	105.921.731,41	116.459.416,36	- 10.537.684,95
Total 146211-UNIDAD AMINISTRATIVA	2,70	-	-	2,70	-	2,70
Total 146212-UNIDAD DE CONTROL	2,70	-	-	2,70	-	2,70
Total 146213-UNIDAD NORMATIVA	2,70	-	-	2,70	-	2,70
Total 261100-DIVISION CAPTACION DE AHORROS	21.607,20	- 9.288,00	-	12.319,20	23.760,10	- 11.440,90
Total 261200-DIVISION DE GESTION COBRATORIA	3.397.050.096,70	870.140.093,23	5.775.000,00	4.272.965.189,93	7.684.601.331,24	- 3.411.636.141,31
Total 261210-AREA DE GESTION DE COBRO PATRONOS	2,70	-	-	2,70	-	2,70
Total 261220-AREA DE COBRO ADMINSITRATIVO	2,70	-	-	2,70	-	2,70
Total 261230-AREA DE COBRO JUDICIAL	2,70	-	-	2,70	-	2,70
Total 261240-AREA RECUPERACION DE INCOBRABLES	2,70	-	-	2,70	-	2,70
Total 262001-AREA DE SERVICIOS INTERNACIONALES	20.723.086,80	- 14.455.871,28	260.000,00	6.527.215,52	10.903.281,68	- 4.376.066,16
Total 262202-AREA CAJEROS AUTOMATICOS	710.418.858,60	- 63.151.650,37	37.270.788,57	684.537.996,80	1.351.673.457,18	- 667.135.460,38
Total 263001-AREA SEGUIMIENTO DEL CREDITO	85.493.882,70	- 44.830.601,60	27.098.453,45	67.761.734,55	134.312.618,64	- 66.550.884,09
Total 263100-DIVISION DE GESTION NORMATIVA	5,40	-	-	5,40	-	5,40
Total general	4.274.894.084,20	1.113.793.388,74	67.376.083,24	5.456.063.556,18	9.769.931.143,16	- 4.313.867.586,98

Año 2015

NOMBRE_CENTRO	MTO_INICIAL	TOTAL_PRESUPUESTO	TOTAL_GASTO	DISPONIBLE
Total 143300-DIVISIÓN OPERACIONES ADMINISTRATIVAS	2.800.005,00	6.367.787,12	4.591.404,75	1.776.382,37
Total 143310-ÁREA SERVICIOS AL NEGOCIO	265.140.393,00	236.307.478,10	197.954.996,07	38.352.482,03
Total 146000-DIRECCION SOPORTE AL NEGOCIO	429.474.105,30	16.088.218,78	15.625.612,10	462.606,68
Total 146200-DIVISIÓN CENTRO DE SOPORTE	90.726.737,00	435.343.930,12	396.040.006,08	39.303.924,04
Total 146210-ÁREA CENTRO SERVICIOS DE SOPORTE REGIONAL	40.006,00	266.275.527,01	151.952.094,81	114.323.432,20
Total 261100-DIVISIÓN CAPTACIÓN	12.006,00	264,07	-	264,07
Total 261200-DIVISION GESTION COBRATORIA (NUEVO)	-	33.068.548,28	24.678.982,87	8.389.565,41
Total 261200-DIVISION GESTION COBRATORIA (NUEVO)	-	1.993.830.764,76	1.420.075.071,96	573.755.692,80
Total 261200-DIVISION GESTION COBRATORIA (NUEVO)	-	97.500,00	990,00	96.510,00
Total 261200-DIVISION GESTION COBRATORIA (NUEVO)	-	173.993.595,20	173.993.595,20	-
Total 261200-DIVISION GESTION COBRATORIA (NUEVO)	-	667.668.845,61	641.646.418,64	26.022.426,97
Total 261200-DIVISION GESTION COBRATORIA (NUEVO)	-	2,03	-	2,03
Total 261200-DIVISION GESTION COBRATORIA (NUEVO)	-	0,97	-	0,97
Total 261200-DIVISION GESTION COBRATORIA (NUEVO)	-	2.049.638,73	1.799.750,00	249.888,73
Total 262001-ÁREA INTERNACIONAL	43.752.145,80	32.249.413,03	12.331.392,38	19.918.020,65
Total 262202-ÁREA CAJEROS AUTOMÁTICOS	729.820.009,00	524.325.942,78	489.409.387,31	34.916.555,47
Total 263001-ÁREA SEGUIMIENTO DEL CREDITO	73.994.563,00	155.408.302,13	140.009.163,03	15.399.139,10
Total 263100-DIVISION DE GESTION NORMATIVA	7,00	7.333.969,93	5.150.757,40	2.183.212,53
Total general	1.635.759.977,10	4.550.409.728,65	3.675.259.622,60	875.150.106,05

Año 2016

Centro Costo	Monto Inicial	Modificaciones	Reasignaciones	Total Presupuesto	Total de Gastos	Disponible
Total 143300-DIVISIÓN OPERACIONES	2.602.900,90	-4.680.905,18	23.085.049,56	21.007.045,28	5.757.825,01	15.249.220,27
Total 143310-ÁREA SERVICIOS AL NEGOCIO	133.025.671,00	129.119.255,53	82.652.966,48	344.797.893,01	320.457.321,79	24.340.571,22
Total 146000-DIRECCION SOPORTE AL NEGOCIO	757.878.621,16	-48.614.499,00	-371.935.044,71	337.329.077,45	195.301.241,67	142.027.835,78
Total 146200-DIVISIÓN CENTRO SERVICIOS DE SOPORTE	901.436.172,12	251.310.950,44	126.788.997,32	1.279.536.119,88	906.283.169,11	373.252.950,77
Total 146210-ÁREA CENTRO SERVICIOS DE SOPORTE	1.331.294,42	99.814.453,10	39.715.397,14	140.861.144,66	98.374.225,87	42.486.918,79
Total 261100-DIVISIÓN CAPTACIÓN	6,00	-3.265.837,55	8.249.368,99	4.983.537,44	144.200,00	4.839.337,44
Total 261200-DIVISION GESTION COBRATORIA	1.381.256.446,94	1.228.000.000,00	-219.708.363,58	2.389.548.083,36	2.238.514.352,78	151.033.730,58
Total 261210-AREA GESTION DE PATRONOS	7,00	-946.453,99	37.072.781,42	36.126.334,43	26.828.491,63	9.297.842,80
Total 261220-AREA COBRO ADMINISTRATIVO	574.535.007,00	-33.913.436,92	9.628.696,49	550.250.266,57	548.237.787,00	2.012.479,57
Total 261230-AREA COBRO JUDICIAL	400.938.360,42	17.000.000,00	310.064.646,61	728.003.007,03	706.909.766,02	21.093.241,01
Total 261240-AREA RECUPERACION INCOBRABLES	550.858.958,37	-88.174.832,89	160.218.049,64	622.902.175,12	548.198.844,56	74.703.330,56
Total 262001-ÁREA SERVICIOS INTERNACIONALES	34.891.255,99	-7.834.388,65	2.032.000,00	29.088.867,34	28.853.749,81	235.117,53
Total 262202-ÁREA CAJEROS AUTOMÁTICOS	569.429.709,52	-50.570.103,71	-20.842.357,83	498.017.247,98	486.567.977,30	11.449.270,68
Total 263001-ÁREA SEGUIMIENTO DEL CREDITO	85.904.217,40	-86.799.549,49	138.012.023,73	137.116.691,64	124.118.929,13	12.997.762,51
Total 263100-DIVISION GESTION NORMATIVA	0,00	-1.150.000,00	7.431.687,78	6.281.687,78	4.436.812,08	1.844.875,70
Total general	5.394.088.628,24	1.399.294.651,69	332.465.899,04	7.125.849.178,97	6.238.984.693,76	886.864.485,21

Año 2017

Centro Costo	Monto Inicial	Modificaciones	Reasignaciones	Total Presupuesto	Total de Gastos	Disponible
Total 143300-DIVISIÓN OPERACIONES	6,00	-2.198.455,41	3.192.211,90	993.762,49	565.107,02	428.655,47
Total 143301-UNIDAD DE FIDEICOMISOS	2.500.003,00	-709.795,14	2.297.566,74	4.087.774,60	3.830.283,79	257.490,81
Total 143310-ÁREA SERVICIOS AL NEGOCIO	362.217.448,39	-97.707.429,83	80.543.553,27	345.053.571,83	323.453.480,90	21.600.090,93
Total 146000-DIRECCIÓN SOPORTE AL NEGOCIO	916.872.807,38	-89.011.799,26	-733.045.776,64	94.815.231,48	84.596.049,31	10.219.182,17
Total 146200-DIVISIÓN CENTRO SERVICIOS DE SOPORTE	574.362.688,70	-3.944.980,29	232.483.236,53	802.900.944,94	609.488.560,41	193.412.384,53
Total 146210-ÁREA CENTRO SERVICIO DE SOPORTE	796.324.215,90	-566.981.140,35	114.469.414,24	343.812.489,79	219.350.176,36	124.462.313,43
Total 261100-DIVISIÓN CAPTACIÓN	6.606.080,05	-2.140.808,82	0,00	4.465.271,23	3.956.149,73	509.121,50
Total 261200-DIVISIÓN GESTION COBRATORIA	1.772.161.501,00	29.569.503,95	-126.204.554,34	1.675.526.450,61	1.652.807.970,01	22.718.480,60
Total 261210-ÁREA GESTION COBRO A PATRONOS	465.121,00	5.168.440,62	57.770.495,29	63.404.056,91	42.352.835,92	21.051.220,99
Total 261220-ÁREA COBRO ADMINISTRATIVO	568.050.011,83	-88.352,44	45.723.546,67	613.685.206,06	605.761.447,17	7.923.758,89
Total 261230-ÁREA COBRO JUDICIAL	464.672.635,36	58.578.567,74	18.642.259,58	541.893.462,68	513.876.885,28	28.016.577,40
Total 261240-ÁREA RECUPERACION INCOBRABLES	576.406.421,79	16.841.445,52	295.732.715,04	888.980.582,35	831.297.524,03	57.683.058,32
Total 262001-ÁREA SERVICIOS INTERNACIONALES	39.269.238,36	-938.980,47	-17.540.790,87	20.789.467,02	19.458.032,48	1.331.434,54
Total 262202-ÁREA CAJEROS AUTOMÁTICOS	390.088.979,94	-245.377.363,04	419.102.304,42	563.813.921,32	556.140.566,04	7.673.355,28
Total 263001-ÁREA SEGUIMIENTO DEL CREDITO	176.819.945,31	-5.557.789,22	-97.991.441,13	73.270.714,96	71.083.928,12	2.186.786,84
Total 263100-DIVISION DE GESTION NORMATIVA	1,00	-2.147.584,18	7.456.251,36	5.308.668,18	4.889.325,43	419.342,75
Total general	6.646.817.105,01	-906.646.520,62	302.630.992,06	6.042.801.576,45	5.542.908.322,00	499.893.254,45

Junio 2018

Centro Costo	Monto Inicial	Modificaciones	Reasignaciones	Total Presupuesto	Total de Gastos	Disponible
Total 143300-DIVISIÓN OPERACIONES	162.000.004,00	-13.372.513,33	4.065.777,49	152.693.268,16	3.211.319,88	149.481.948,28
Total 143301-UNIDAD DE FIDEICOMISOS	2.600.003,00	-150.000,00	5.512.213,25	7.962.216,25	3.654.610,77	4.307.605,48
Total 143310-ÁREA SERVICIOS AL NEGOCIO	570.545.683,24	-58.947.500,00	39.585.178,29	551.183.361,53	257.235.705,91	293.947.655,62
Total 146000-DIRECCIÓN SOPORTE AL NEGOCIO	564.546.754,79	-469.513,33	-562.448.587,20	1.628.654,26	816.273,81	812.380,45
Total 146200-DIVISIÓN CENTRO SERVICIOS DE SOPORTE	1.086.047.253,00	-2.317.752,34	129.791.901,43	1.213.521.402,09	1.063.362.937,69	150.158.464,40
Total 146210-ÁREA CENTRO SERVICIO DE SOPORTE	136.598.855,97	-2.165.355,50	61.399.940,68	195.833.441,15	51.077.274,14	144.756.167,01
Total 261100-DIVISIÓN CAPTACIÓN	7,00	-105.080,00	3.313.133,28	3.208.060,28	1.819.185,54	1.388.874,74
Total 261200-DIVISIÓN GESTION COBRATORIA	1.811.755.226,00	0,00	-304.338.149,53	1.507.417.076,47	373.256.177,00	1.134.160.899,47
Total 261210-ÁREA GESTION COBRO A PATRONOS	50.004,00	0,00	50.894.632,88	50.944.636,88	23.566.123,17	27.378.513,71
Total 261220-ÁREA COBRO ADMINISTRATIVO	892.500.005,00	0,00	24.971.757,41	917.471.762,41	330.405.797,39	587.065.965,02
Total 261230-ÁREA COBRO JUDICIAL	760.215.251,00	0,00	15.455.383,48	775.670.634,48	292.120.636,62	483.549.997,86
Total 261240-ÁREA RECUPERACION INCOBRABLES	824.100.001,00	0,00	390.381.705,36	1.214.481.706,36	389.726.821,42	824.754.884,94
Total 262001-ÁREA SERVICIOS INTERNACIONALES	57.305.020,40	0,00	0,00	57.305.020,40	40.951.109,83	16.353.910,57
Total 262202-ÁREA CAJEROS AUTOMÁTICOS	718.787.005,00	-150.000.000,00	48.108.222,85	616.895.227,85	255.496.141,44	361.399.086,41
Total 263001-ÁREA SEGUIMIENTO DEL CREDITO	137.879.810,52	-18.811.326,01	34.481.958,39	153.550.442,90	134.005.806,54	19.544.636,36
Total 263100-DIVISION DE GESTION NORMATIVA	4,00	0,00	2.971.349,96	2.971.353,96	1.270.009,41	1.701.344,55
Total general	7.724.930.887,92	-246.339.040,51	-55.853.581,98	7.422.738.265,43	3.221.975.930,56	4.200.762.334,87

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

Se recomienda realizar una revisión integral de los procesos de la Dirección a fin de identificar actividades que no le agregan valor, actividades repetidas o similares en la diferentes áreas que componen la Dirección o actividades que deben incorporase a fin de ofrecer un producto más acorde a las necesidades del negocio, tanto en tiempo de entrega, como en la forma del mismo.

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

No se plantean observaciones que se consideren específicas que pueda impactar esta Dirección.

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

Indicar que, a la fecha no existen disposiciones relacionadas con la operativa diaria o bien estudios especiales, de la Contraloría General de la República remitidas a este Despacho.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Indicar que, a la fecha no existen disposiciones relacionadas con la operativa diaria o bien estudios especiales, de Órganos de Control Externos remitidas a este Despacho.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Al 20 de junio del 2018, se tienen 15 recomendaciones en ejecución y en plazo, según se muestra el siguiente cuadro.

Estado	No.Oficio	No.Rec.	U. Responsable	Condición	Riesgo	Cumplimiento
En proceso	AIFS-0451-2016	3	Dirección de Soporte al Negocio	En plazo	Medio	31/08/2018
En proceso	AIFS-0451-2016	4	Dirección de Soporte al Negocio	En plazo	Medio	31/12/2018
En proceso	AIFS-0460-2016	4	Dirección de Soporte al Negocio	En plazo	Medio	30/09/2018
En proceso	ANS-0550-2017	5	Dirección de Soporte al Negocio	En plazo	Medio	31/10/2018
En proceso	AIFS-0460-2016	5	Dirección de Soporte al Negocio	En plazo	Bajo	31/12/2018
En proceso	SUBA-0154-2017	5	Dirección de Soporte al Negocio	En plazo	Medio	31/07/2018
En proceso	AIVR-0009-2017	6	Dirección de Soporte al Negocio	En plazo	Bajo	31/07/2018
En proceso	ATI-0023-2017	8	Dirección de Soporte al Negocio	En proceso de validación	Alto	30/06/2018
En proceso	ATI-0023-2017	9	Dirección de Soporte al Negocio	Solic ampliación de plazo DIRSN-120-2018	Alto	30/06/2018
En proceso	AIFS-0451-2016	9	Dirección de Soporte al Negocio	En plazo	Medio	31/08/2018
En proceso	AIVR-0009-2017	11	Dirección de Soporte al Negocio	En plazo	Bajo	30/09/2018
En proceso	ATI-0023-2017	11	Dirección de Soporte al Negocio	Solic ampliación de plazo DIRSN-120-2018	Medio	30/06/2018
En proceso	SUBA-0014-2016	11	Dirección de Soporte al Negocio	Solic ampliación de plazo DIRSN-101-2018	Alto	30/06/2018
En proceso	AIFS-0451-2016	22	Dirección de Soporte al Negocio	Solic ampliación de plazo DIRSN-111-2018	Bajo	30/06/2018
En proceso	AIFS-0451-2016	23	Dirección de Soporte al Negocio	Solic ampliación de plazo DIRSN-111-2018	Bajo	30/06/2018