



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Mauricio Carballo Quirós
Dependencia:	Centro de Servicios de Soporte Regional
Periodo de Gestión:	2014 - 2020
Fecha:	31/05/2020

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	6
Cambios en el entorno	7
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	7
Acciones sobre el Control Interno.....	7
Principales Logros.....	8
Proyectos más relevantes	8
Administración de Recursos Financieros.....	8
Sugerencias.....	9
Observaciones	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	9
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	9
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	9



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En este apartado, entre otros asuntos que se consideren pertinentes, se efectuará la presentación del documento al respectivo destinatario, mediante un resumen ejecutivo del contenido del informe.

Resultados de la gestión

Unidad Soporte Ley 8204

Como parte del informe de la Gestión realizada por la Unidad Soporte Ley 8204 para los casos de actualización correspondientes al segundo trimestre de 2020, se reporta un avance en cumplimiento de actualización de un 62.82% y se encuentra el 33,07% pendientes de notificación lo que corresponde a 765 clientes esto para la base de Vencimiento y Cambios en el Patrón Transaccional.

En cuanto a la Base de Riesgo Alto la misma se encuentra el 100% de los clientes notificados y un 64,81% de los clientes ya tienen el proceso concluido sea mediante actualización efectiva o inactivación.

El rendimiento se mantiene bajo las proyecciones establecidas del avance semanal y mensual.

Unidad Control Interno

La cantidad de oficinas comerciales evaluadas al 22 de mayo de 2020 corresponde a 39 y en cuanto los Centros Empresariales al 22 de mayo de 2020 se han evaluado 7.

Referente al cumplimiento de planes de acción correspondiente al segundo semestre 2019 el porcentaje de avance al 28 de mayo 2020 corresponde a un 88%.

La cantidad de inventarios de activos realizados con corte al 31 de mayo corresponde a 58.

Adicionalmente, al 31 de mayo del presente se realizaron el 100% de los inventarios de firma digital.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

De la misma forma, se elabora un plan de acción para mejorar los procesos de la Unidad, el cual ha sido validado con su equipo de trabajo y que consta de las siguientes actividades:

1. Identificar las oficinas comerciales que actualmente llevan los controles en forma digital para las 10 medidas que así lo establece la Guía.
2. Determinar a cuáles medidas se les puede implementar llevar los controles digitales.
3. Incentivar al personal de todas las oficinas comerciales para que lleven los nuevos controles que se implementen en forma digital.
4. Verificar que todos los funcionarios de las oficinas comerciales tengan el dispositivo de firma digital.

Entre los temas pendientes a corto plazo se encuentra:

1. Tramitar un registro de oferentes para la plaza del funcionario Gualberto Zamora Cruz.

Multiservicios

La cantidad de solicitudes recibidas para la gestión de los distintos productos de enero a mayo de 2020 corresponde a un total 4278 requerimientos, presentado en el último mes una importante demanda del servicio. Ver información en el anexo #4.

Mes	Requerimientos
Enero	708
Febrero	997
Marzo	432
Abril	684
Mayo	1457
Total general	4278



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficina	Paquetes	Cant. Clientes
BANCA FACIL	91	1481
PAS	42	857
REGULAR	73	679
COVID-19	6	494
CONEXIÓN BP	115	313
KIDS/O2	12	295
PUNTO BP	38	75
PLAN NARANJA	1	58
JURIDICO	24	26
Total general	402	4278

Se elabora un plan de acción para mejorar los procesos de la Unidad, el cual ha sido validado con su equipo de trabajo y que consta de las siguientes actividades:

1. Completar estructura actual a 12 plazas.
2. Solicitud equipo de cómputo.
3. Formalización de estructura de la Unidad mediante gestión administrativa antes las áreas que corresponda.
4. Ampliar la cobertura de servicios al menos al 70% oficinas comerciales
5. Concretar digitalización de los procesos.

Unidad Administrativa

Las gestiones realizadas en la Unidad son reflejadas por las siguientes estadísticas del periodo enero a mayo 2020:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gestión de Pagos	
Mes	Trámites Cerrados
Enero	459
Febrero	767
Marzo	785
Abril	228
Mayo	350
Total	2.589

Gestión de Notariado (Escrituras)	
Mes	Trámites Concluidos
Enero	150
Febrero	166
Marzo	173
Abril	63
Mayo	140
Total	692

Gestión de Inconformidades	
Mes	Trámites Concluidos
Enero	5
Febrero	10
Marzo	7
Abril	2
Mayo	6
Total	30

De la misma manera, se elabora un plan de acción para mejorar los procesos de la Unidad, el cual ha sido validado con su equipo de trabajo y que consta de las siguientes actividades:

1. Proceso de pago de peritos externos con recursos de cliente. Esto está en proceso de creación y lo que se tiene previsto es su implementación en el presente año pero el mismo no depende también de otras dependencias.
2. Transformación del proceso de Gestión de Pago de Actos Notariales, de forma que la mayor parte del proceso concerniente a la Unidad Administrativa se efectuó de manera digital.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Plan Piloto de Alertas

La participación del ACSSR como supervisor del Plan Piloto de Alertas inició en Julio del 2019 donde se gestionaron en total 809 alertas.

El cierre del Plan Piloto se realiza mediante el oficio ACSSR-1134-2020 con fecha de emisión 20 de marzo de 2020.

Posteriormente en el mes de mayo, se colabora nuevamente con la supervisión de alertas y se efectúa una conclusión satisfactoria comunicada mediante el oficio ACSSR-1718-2020 con fecha de emisión 18 de mayo de 2020.

Como última gestión, se remite el oficio ACSSR-1394-2020, con la revisión y ajustes de perfiles para la atención de alertas.

Para la implementación del servicio en forma centralizada, se recomienda seguir las siguientes acciones:

1. Formalización de la Estructura
2. Generación de controles automatizados
3. Definición formal de los procedimientos
4. Digitalización

Centro de Procesamiento Nacional

El CSSR se encarga de colaborar con el diseño de una propuesta para la centralización del Centro de Procesamiento Nacional, la cual en la actualidad se está coordinando con el Programa

Labor Sustantiva Institucional

El Centro de Servicios de Soporte Regional (CSSR) tiene como objetivo, servir como instrumento de apoyo a la gestión de las labores de negocios del Banco, específicamente, las oficinas comerciales.

En este sentido, las labores sobre las que tiene responsabilidad son:

1. Actualización de la información de clientes en torno a los procesos de cumplimiento institucionales



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Supervisión y evaluación del control interno en las oficinas de negocios del Banco
3. Gestión del presupuesto y los procesos de pago de las oficinas de negocios
4. Gestión de las quejas presentadas por los clientes en torno a las oficinas comerciales
5. Apoyo en otros proyectos e iniciativas como:
 - a. Centralización de alertas
 - b. Centralización de procesos de negocios

Cambios en el entorno

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

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Desde la fundación del CSSR, la evaluación de control interno y riesgo operativo siempre ha sido inferior a la meta establecida, es decir, siempre se ha encontrado dentro de los parámetros esperados por la administración.

En la evaluación 2019, el resultado fue de 5% para riesgo operativo y 4% para control interno, manteniéndose dentro del rango de excelente, establecido así por el Banco.

Acciones sobre el Control Interno

Se mantienen las siguientes políticas en la oficina:

1. Segregación de funciones
2. Se asegura en la gestión de cada Unidad, que haya personal preparado, al menos dos por cada puesto
3. Los documentos que se utilizan en la gestión obedecen a estándares definidos por la oficina
4. Se rinde cuentas periódicamente a nivel de Unidad y Área
5. Evaluaciones periódicas del sistema de control interno
6. Elaboración de planes de trabajo por parte de cada una de las Unidades adscritas, conformando esos, el plan del área
7. Revisión anual, previo al inicio del año laboral, de los planes del departamento
8. Mejora continua de procesos. Se impulsa la mejora de procesos e iniciativas para mejorar la

INFORME FINAL DE GESTIÓN

gestión del área.

Principales Logros

- Se consolida el Área como instrumento de apoyo para la gestión de negocios de las oficinas comerciales
- Se mejoran los procesos de control, mediante la estandarización para las actividades en que el CSSR tiene competencias
- Mejoras en los procesos de control de la administración de recursos
- Se crean nuevos servicios y actividades para disminuir la carga operativa en las oficinas de negocios

Proyectos más relevantes

- Creación de la iniciativa denominada “Unidad Multiservicios” que intenta centralizar procesos de vinculación y se amplía en el oficio ACSSR-1986-2020.

Esta iniciativa forma parte de otra actividad más amplia que interna centralizar procesos más amplios de negocios, de manera que se logre estandarizar la gestión operativa de captación y colocación.

Administración de Recursos Financieros

En la gestión del CSSR, los recursos que se han solicitado obedecen principalmente a gastos operativos que intentan satisfacer la ejecución de actividades prioritarias, por ejemplo, se solicitan recursos para:

1. Contratación de servicios especiales para la implementación de plan piloto de Multiservicios, mientras que la administración decide si e asignan recursos de planta a la actividad.
2. Pago de viáticos para los ejecutivos de control interno que deben visitar las oficinas comerciales en cumplimiento de aspectos normativos.
3. Pago de gastos de transporte para los ejecutivos de control interno que deben visitar las oficinas comerciales en cumplimiento de aspectos normativos.
4. Pago de tiempo extraordinario – o reservar para prevenir – para los funcionarios, principalmente de actualización de datos, para asegurar que se cumpla con las responsabilidades normativas que se han asignado.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

Formalizar la estructura y personal para el Unidad de Multiservicios
Automatizar con tecnología, le proceso de multiservicios.
Incorporar tecnología a las actividades de control interno, gestión de pagos (mejorar la existente) y actualización de datos.

Observaciones

No hay

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

Esta Área no tiene recomendaciones relacionadas con la CGR.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Esta Área no tiene recomendaciones relacionadas

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Al 31 de mayo de 2020, el CSSR no tiene recomendaciones de auditoria en estado de “pendientes de atender”.

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

Se mantiene un contrato con una empresa externa para dar servicios de certificación crediticia a las oficinas de negocios del Banco Popular. El contrato se encuentra vigente en su tercer año y cuenta con recursos presupuestarios suficientes asignados para garantizar el servicio.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público



INFORME FINAL DE GESTIÓN

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Atentamente,

Mauricio Carballo Quirós