



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre Licda. Nancy Sánchez Aguilar
Dependencia: Centro Empresarial Nicoya

Periodo de Gestión: del 03 de setiembre 2020 al 21 de febrero 2021

Destinatarios: Lic Roger Conejo Cubero
Lic Heiner González Ramírez
MBA. Henry García Solis
Lic Geovanny Bernini Esquivel
MBA. Graciela Vargas Castillo

Firma:

Fecha: 06 de marzo 2021

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión	2
Labor Sustantiva Institucional.....	2
Cambios en el entorno	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	7
Acciones sobre el Control Interno	7
Principales Logros	8
Proyectos más relevantes	9
Administración de Recursos Financieros	9
Sugerencias	¡Error! Marcador no definido.
Observaciones.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	10
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	10
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público.....	¡Error! Marcador no definido.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

La suscrita Licda. Nancy Sánchez Aguilar, mayor, soltera, cédula uno -cero ochocientos veintitrés – cero novecientos veintiuno, Licenciada en Administración de Empresas, vecina de Nicoya, Guanacaste, en mi condición de Supervisora del Centro Empresarial de Nicoya y de conformidad con el oficio DGT-259-2021 del 17 de febrero del 2021, emitida por la División de Gestión de Talento Humano, presento para su consideración, el informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada como Supervisora del Centro Empresarial de Nicoya, para el período comprendido del 03 de setiembre 2020 al 21 de febrero 2021.

El presente informe se emite al amparo del inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la Republica en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta N.131 del 07 de julio de 2005.

Este informe Ejecutivo muestra los principales resultados relacionados a las metas asignadas a la oficina y Planes de Acción Pendientes.

Finalmente, se detallan las actividades a las cuales se recomienda dar seguimiento, como aporte de las mejores prácticas para el logro de los objetivos financieros y de control interno de la Agencia.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

El presente informe se realiza con el fin de cumplir con la directriz emitida por la Contraloría General de la República, así mismo, expone la gestión realiza por mi persona en el período que me desempeñe como Supervisora del Centro Empresarial y la rendición de cuentas de los resultados obtenidos de todas las metas asignadas con corte al 31 de enero del 2021.

El presente informe ejecutivo es enviado con copia a: MBA. Dannia Villegas Aragón, Directora Región Norte; Lic. Giovanni Bernini Esquivel, Gerente del BP Total Nicoya; Licda. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección de Desarrollo Humano.

Dentro de las labores ejecutadas, se establecieron lineamientos los cuales nos han permitido como oficina, mantenernos dentro de los estándares de control interno, clima organizacional y consecución de metas crucialmente importantes, las cuales recaen bajo nuestro rol como



INFORME FINAL DE GESTIÓN

jefatura de oficina y cuyo único fin es proteger el patrimonio institucional.

Así mismo los planes estratégicos para el logro de las metas se fueron alineando semanalmente al Plan Estratégico Institucional, dándoles un seguimiento permanente y oportuno, las cuales fueron compartidas con los funcionarios, y se les dio un seguimiento conjunto en forma semanal, incorporando las observaciones que cada uno de ellos realizó, de acuerdo a su experiencia en las plataformas y visitas de empresa, así como se redefinieron estrategias para alcanzar las metas trazadas significativamente, ya que en Jicaral por ser Ventanilla no se le asignan metas

Funciones Principales:

1. Supervisar el manejo del Centro Empresarial a mi cargo: dos analistas, cuatro vendedores y dos personas de apoyo, coordinando todo lo pertinente para la ejecución de la estrategia de manera que se cumpla con los saldos de cartera y se logre el debido cumplimiento de las demás metas establecidas por la División de Banca para el Desarrollo (DBD). Deberá conocer y manejar al detalle la cartera asignada, su estado general, su calidad, movimientos y naturaleza de esta.
2. Administrar la cartera de clientes de la oficina a mi cargo promoviendo la integración de los clientes con productos y servicios complementarios de la Institución y sus subsidiarias.
3. Supervisar la evolución de los indicadores de mora en el Centro Empresarial y la adecuada recuperación de la cartera asignada a fin de mantener los indicadores de calidad dentro de los rangos establecidos por el Banco. En los casos que corresponda, coordina la gestión de las negociaciones de pago y la realización de los informes correspondientes para los niveles resolutivos. Así como coordinar su debida gestión de cobro, Honramiento de los Avaes, creación de Operaciones fuera de balance en el sistema Sipo y los pases a Cobro Judicial.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

4. Mantener estadísticas de inventarios, colocación y mora de forma semanal, comunicando al coordinador regional sobre el avance de estos.
5. Supervisar la adecuada inclusión en el sistema de los inventarios de crédito.
6. Asignar los expedientes de crédito al analista y controlar el tiempo y calidad del análisis.
7. Asignar los casos a los ejecutivos vendedores de los clientes que se presentan a las plataformas de las oficinas o que vienen referidos de otras instancias.
8. Establecer roles de horarios para la atención de los clientes dentro y fuera de la oficina de modo que siempre exista un funcionario de cara al cliente.
9. Mantener actualizados los requerimientos solicitados por la Ley 8204.
10. Atender, controlar y canalizar los diferentes requerimientos provenientes del área de seguimiento al crédito tales como: Información Financiera de los clientes, envío de copia de los expedientes de crédito de Grupo 1, corrección de las inconsistencias SICVECA, visitas de seguimiento, revisión de los niveles asignados a los clientes como producto de las modificaciones en su Capacidad de Pago, entre otros.
11. Apoyar a los Vendedores en la formulación de sus estrategias y tácticas de trabajo.
12. Apoyar y asesorar a los Vendedores en la estructuración de negocios.
13. Mantener una estrecha relación en los temas de negocio, operativos y administrativos con el Gerente del BP Total Grecia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

14. Aplicar la evaluación del BDP 2020 al personal asignado, así como monitorear su cumplimiento.
 - Se encuentra pendiente la Evaluación de los BDP 2020 al personal asignado, como producto de la información pendiente de recibir de la División Banca Desarrollo (se realizan ajustes del proceso).

15. Dar soporte a su personal respecto a los trámites de Recursos Humanos, en lo referente a vacaciones, permisos, constancias salariales, entre otros.

16. Supervisar la debida gestión de los mecanismos de control interno y la correspondiente aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo en los puntos que competen.

17. Atención, revisión y Seguimiento de los Informes de Auditoría tanto Interna como externa.
 - Con los oficios CEN 114-118 y 193, se atiende el DBDE-449-2020 referente al Informe de Auditoría Interna ANS-256-2020.
 - Adicionalmente se debe realizar la revisión de los casos que se formalizaron en los meses de junio, julio y agosto 2020, certificando para cada uno de los meses de esa revisión mediante oficio se cumplió con los planes de inversión estipulados en el crédito

18. Participar en los comités resolutivos de crédito.

19. Coordinar la verificación del cumplimiento de planes de inversión y tomar las acciones que correspondan cuando haya variaciones, de acuerdo con la normativa vigente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

20. Verificar en forma mensual los niveles de integración de la cartera y comunicar al Coordinador Regional las variaciones abruptas que presenten los clientes, gestionando la mayor integración de esa cartera.

21. Administración y mantener el control de los accesos a los diferentes Sistemas (SIPO, Red, T24, entre otros) o herramientas y los niveles de Seguridad, según sean las funciones asignadas a cada uno de los compañeros.

22. Control de Inventario de expedientes de Crédito de la Banca de Desarrollo Empresarial y Corporativa.

23. Administrar el Inventario de Activos (Equipo Computo de escritorio y portátiles, teléfonos IP y de los Ejecutivos, escáner, escritorios, vehículo Institucional placa 56-215, control de combustible, entre otros) de la Institución asignados al Centro Empresarial.
 - Se hace entrega al BP Total Nicoya de estos, mediante la boleta anexa de Traslado de Activos al 22 de febrero 2021.

Cambios en el entorno

Durante mi periodo de permanencia a cargo de este Centro Empresarial se dieron cambios representativos en el entorno como lo son: la pandemia por el COVID 19, lo que provocó un cambio en el entorno para hacer negocios ya que las personas y empresas se mantienen más cautelosos a la hora de realizar nuevas inversiones y ejecución de nuevos proyectos. Lo cual hace que la dinámica del mercado se contraiga y las personas busquen un menor endeudamiento y menor participación en el mismo.

Se dieron algunos cambios en el diseño de productos y servicios ofrecidos por el Banco Popular, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactiva para atender las necesidades de los clientes.

Una de las estrategias de mayor impacto que se han dado es en cuanto a la búsqueda en mejora de los índices de morosidad, ya que se establecieron muchas opciones para que el



INFORME FINAL DE GESTIÓN

cliente pueda aplicar en alguna de ellas y buscar hacerles frente a sus compromisos financieros por medio de: arreglos de pago, refinanciamientos, novación de deudor, dación de pago las cuales han tenido un impacto positivo en la mejora de este indicador.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas, la administración mantiene implementadas una serie de actividades de carácter obligatorio que se desarrollan a lo largo del año, entre las que podemos citar:

- Como parte de un cronograma en el segundo semestre del año el funcionario de la UTEG visita el Centro Empresarial para realizar por módulos la evaluación integral del control interno y así se tiene la oportunidad de corregir en el momento cada detalle y puntos de mejora para lograr un adecuado seguimiento de la Guía de Riesgo operativo y Control Interno.

Acciones sobre el Control Interno

Para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas se realizan algunas acciones con el fin de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno en la oficina, entre las que podemos citar:

- Por parte de la oficina se da seguimiento continuo a la correcta aplicación de las medidas de riesgo operativo y se comunica en reuniones cambios importantes en los procedimientos con el fin de que se apliquen en tiempo y forma y con ello minimizar la cantidad de errores u omisiones posibles.
- Adicionalmente se realizan sesiones de trabajo con el personal donde se analizan las recomendaciones, generándose ideas para la mejora de los controles.
- En cuanto a la Ley 8204, se comunica de inmediato a los funcionarios, las inconsistencias encontradas por el Técnico de Cumplimiento, dándole seguimiento a la corrección de estas.
- Se asignan las medidas del Cuestionario de Riesgo Operativo inherentes a cada puesto a los funcionarios, con el fin de generar un estado de responsabilidad con los controles



INFORME FINAL DE GESTIÓN

que debe mantener en su actividad diaria según corresponda a cada puesto.

- Es importante indicar que se mantiene un instrumento de evaluación para cada funcionario denominado Balance Desarrollo Personal, donde se incluye un porcentaje importante para la evaluación del Control Interno.
- Se controla que todos los funcionarios cumplan con la evaluación de Control Interno que le Banco realiza anualmente.
- Los funcionarios reincidentes en omisiones del Control Interno son llamados en forma individual para tratar de detectar los elementos que están incidiendo en esta condición de repetición de inconsistencias, ofreciéndoles capacitación y acompañamiento para tratar de revertir esta condición.

Principales Logros

Seguimiento a la implementación de estrategias basadas en “Metas Crucialmente Importantes”

Medidas predictivas para el Centro Empresarial Nicoya, lo cual implica llevar un control semanal de las diferentes actividades que se desarrollan para el cumplimiento de las metas propuestas esto es el Plan Táctico, tomando en consideración que el Centro Empresarial desarrolla actividades que generan nuevos negocios de forma proactiva, cuidando la calidad en el servicio y tiempo de respuesta a los clientes.

El personal de del Centro Empresarial está altamente comprometido e involucrado en la búsqueda proactiva de nuevos negocios.

Herramienta en Excel ligada al link de metas en la intranet para el seguimiento y el cumplimiento individual de las tareas asignadas para el logro de la meta, mismo que se encuentra alineado a los indicadores de BDP negociados previamente con los funcionarios.

En el Centro Empresarial existe un excelente clima laboral, el cual se ve fortalecido por cada una de las actividades realizadas durante el año como lo son celebraciones de cumpleaños, fiesta de fin de año. Lo cual hace que junto con el equipo de mejora se logre una cohesión del grupo para afrontar los retos con base de un buen trabajo en equipo para el logro de las metas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

Seguimiento para este año de las estrategias de Calle, Bases de Datos y Salón a través del sistema Integra donde nos enfocamos en la profundidad de los productos que tenga el cliente y así poder integrarles otros productos y lograr el 100%.

Seguimiento las reuniones semanales con el equipo para la retroalimentación de los avances y retos a los que se deben de afrontar.

Se hace necesaria la compulsión y concientización de todo el equipo para realizar la gestión de morosidad en conjunto con los compañeros de cobro del BP Total Nicoya, de acuerdo con los nuevos lineamientos del proceso de cobro de la morosidad, Fases Covid I, Fase II y Fase III.

Administración de Recursos Financieros

El presupuesto es monitoreado mediante la herramienta SIPRE y en apego a los lineamientos y procedimientos institucionales establecidos para tal efecto, los recursos fueron administrados bajo un estricto control y sin despilfarros; esto en apego a la Política de Contención del Gasto.

Sugerencias

- 1- Se recomienda mantener reuniones semanalmente con todos los funcionarios de Ventanilla Jicaral, con el fin de mantenerlos informados de temas importantes de aplicación inmediata, como procedimientos, avance de Metas Crucialmente Importantes, cumplimiento de medidas predictivas, circulares de las diferentes áreas del Banco, generando la correspondiente minuta.
- 2- Compartir resultados de informes de Auditoría, Oficialía de Cumplimiento y Contraloría de Servicios, analizando las omisiones encontradas y permitiendo que los colaboradores generen lluvia de ideas para subsanarlas.
- 3- Realizar capacitaciones periódicas para refrescar aspectos de la guía de la Política Conozca a su Cliente.
- 4- Realizar sesiones de trabajo para revisión de los diferentes capítulos del Manual de Servicio y Atención al Cliente.
- 5- Mantener un seguimiento continuo a los inventarios de créditos, poniendo especial atención a los tiempos de respuesta.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- 6- Dar seguimiento a las subsanaciones de omisiones o inconsistencias encontradas por el Técnico de Cumplimiento.
- 7- Realizar sesiones de trabajo para revisión de errores y subsanación de omisiones u inconsistencias encontradas en las visitas de diagnóstico del Técnico de Control Interno enviado por la UTEG.

Observaciones

Realizar el Plan de acción de la evaluación de soporte de Riesgo Operativo y Control Interno aplicada durante el I semestre 2020.

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

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para el Centro Empresarial Nicoya.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo para el Centro Empresarial Nicoya.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Todas las recomendaciones del informe de auditoría ASN-256-2020, fueron atendidas en tiempo y forma.

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

Se mantiene una revisión de los ascensos por la cadena generada al Proyecto Covid.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se mantiene activos los contratos de teletrabajo de todo el personal a cargo, en función del requerimiento según se requiera.

Cumplimiento de las disposiciones de la información de Uso Público

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