



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Eugenie Courrau Quesada
Dependencia:	Unidad de Seguros
Periodo de Gestión:	08 octubre del 2020 al 05 de marzo del 2021
Destinatarios:	Lic. Gustavo Aviles Jimenez, Jefatura Division Centro de Servicios de Soporte Personal Unidad de Seguros Direccion Capital Humano
Firma:	
Fecha:	24/03/2021

---

## 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 .....	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	3
Acciones sobre el Control Interno .....	3
Principales Logros .....	4
Proyectos más relevantes .....	4
Administración de Recursos Financieros.....	4
Sugerencias .....	4
Observaciones .....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo .....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....	5
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. ....	5
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	5



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

En cumplimiento con el ordenamiento jurídica, según lo dispuesto en la Directriz No. D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de Junio del 2005 publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de Julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control de Interno, dictada 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 publicado en La Gaceta No. 23 del 18 de Noviembre del 2005, así como la normativa interna, presento formalmente Informe Final de la gestión efectuada como Jefe Unidad de Seguros, durante el período comprendido entre el 08 de octubre del 2020 al 05 de marzo del 2021:

La Unidad de Seguros, según estructura pertenece a la División Centro de Servicios de Soporte, posee horario diurno de lunes a viernes de 8:00 am a 4.30 p.m., con dos funcionarios con horario diferenciado.

Para el desarrollo de las actividades, del 08 octubre 2020 al 31 de enero 2021 se contó con una estructura de 06 funcionarios (incluyéndome). En el mes de febrero 2021 la mismo vario a 05 funcionarios a enero 2021 (incluyéndome) por renuncia de un funcionario y a partir de marzo 2021 se reduce la cantidad de funcionarios a 03 funcionarios, por renuncia de otro funcionario y mi traslado al Proyecto.

Queda la Unidad de Seguros a la espera del VB para sacar a concurso las 2 plazas vacantes categoría 12 y de la resolución del estudio de cargas de trabajo que esta en proceso de revisión desde diciembre 2020 por la Division Gestion de Calidad.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

La Unidad de Seguros, según cierre al 28 de febrero del 2021, reporta sus actividades al día para en la aplicación de indemnizacion, pago de la facturación de polizas colectivas, documentos de gestión de calidad, reporteria al área de Contabilidad.

A partir del 01 y hasta el 05 de marzo del 2021, con asignación de las actividades ingresadas en esa semana, que deben ser atendidas durante el mes.

En proceso:

- La Capacitacion de los Módulos de Seguros a nivel institucional, mismos que seran impartidos desde Universidad Corporativa BP en el Programa de Capacitación de Productos y Servicios.
- Depuracion contables de las cuentas de indemnizacion, fúnebres y devolución montos por indemnizacion.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Seguimiento de Polizas Externas, comunicado a las Oficinas Comerciales para la actualización en los controles respectivos en SICVECA, SIPO e Intranet.
- Plan de Acción Depuración Pólizas de Incendio Cartera Colectiva Banco Popular, comunicado a las Oficinas Comerciales para el aseguramiento de garantías hipotecarias.
- Seguimiento actividades programadas Polizas Inf. Auditoria SUBA-132-2020, según revisión de la información que se reporta en los archivos para la facturación
- Seguimiento de los casos declinados en el tramite de indemnizacion ante el INS y Subgerencia General de Operaciones
- Requerimientos presentados a TI para atención de actividades relacionadas con algun proceso de las polizas colectivas.
- Documentos en tramite de actualización, publicación del Sistema Gestion Aseguramiento de la Calidad

### **Cambios en el entorno**

El debilitamiento de la estructura organizativa de la Unidad de Seguros.  
El cambio de Agencia a Correduria de Popular Seguros  
El proyecto de credito y la convivencia de Seguros

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

Según lo indicado en el oficio UTEC-144-2020 del 31 de diciembre del 2020, en cumplimiento del inciso c), artículo 17 de la Ley General de Control Interno # 8292, relacionado con la obligatoriedad de la Administración Activa de realizar por lo menos una vez al año las autoevaluaciones del Sistema de Control Interno, el resultado de Unidad de Seguros, para la Autoevaluación de Control Interno del periodo 2020, es de un 0% que la ubica en un nivel de exposición al riesgo "Excelente". Asimismo, en cumplimiento de la "Política para autoevaluar el Riesgo Operativo en el Conglomerado Banco Popular", la calificación de la Autoevaluación de Riesgo Operativo es de un 0%, que ubica al área en un nivel "Excelente".

### **Acciones sobre el Control Interno**

Con el fin de cumplir lo que indica la normativa de Control Interno en la medida de riesgo CI-2-3-1-1, se envía al correo de los funcionarios de la Unidad de Seguros, el siguiente material:

Código de Ética  
Reglamento Interno de Trabajo



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

V Convención Colectiva de Trabajo  
Manual Conglomerado de Imagen y Experiencia del Cliente 2019 (antes Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente)  
Políticas para la Clasificación de la Información  
Manual de Puestos Institucional

Se realiza recordatorio sobre Asistencia, Tiempo Alimentario, Tiempo Laboral, uso del equipo asignado, uso de celular en tiempo laboral.

Se da seguimiento a la atención de capacitaciones, aplicación y aprobación de pruebas institucionales

### **Principales Logros**

1. Capacitación de los Módulos de Seguros a nivel institucional y su incorporación en programa de la Universidad Corporativa BP en el Programa de Capacitación de Productos y Servicios.
2. Se mantiene dentro del rango permitido por el banco calificaciones de riesgo operativo y control interno del BP.
3. Cumplimientos de metas del Plan Anual Operativo para la Unidad de Seguros.

### **Proyectos más relevantes**

Proyecto adelgazamiento SIPO – Seguros  
Convivencia de Seguros- Proyecto de Credito  
Capacitación de los Módulos de Seguros a Nivel Institucional.

### **Administración de Recursos Financieros**

Se ha instruido al personal la importancia de la contención del gasto

### **Sugerencias**

1. Se agilice el proceso de publicación de vacantes para que la Unidad de Seguros, cuente al menos con el personal que tenía asignado.
2. Se agilice el informe del estudio de cargas de trabajo, a fin de redefinir las funciones según se establezca al puesto y definir la estructura según cantidad de puestos necesarios para la atención de las actividades del producto seguros.
3. Conservar el control de los tiempos de respuesta en los servicios que se brindan.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Observaciones sobre otros asuntos de actualidad**

No se consideran observaciones al respecto.

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

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para la Unidad de Seguros.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

No se emitieron disposiciones para la Unidad de Seguros.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

No existen recomendaciones pendientes de atención por parte de la Unidad de Seguros.

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

No se tiene expediente de fiscalización contractual en la Unidad de Seguros.

### **Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público**

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.