



Única

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Rosa Cristina Mora Aguilar
Dependencia:	Centro Empresarial Cartago
Periodo de Gestión:	Agosto 2013 – 10 Mayo 2021
Destinatarios:	Jefatura inmediata: Ingeniero Heriberto Romero Z, Coordinador Regional Caribe Sur, DBEC Jefatura Sucesora: Lic. Yadira Saravia Meléndez, Sub Gerente, BPT Cartago Dirección de Capital Humano, Lic. Graciela Vargas Castillo
Firma:	
Fecha:	10/05/2021

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	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	5
Proyectos más relevantes	6
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	7
Observaciones	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	7
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	8



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente documento pretende brindar Informe Final de Gestión de Rosa Cristina Mora Aguilar, en sus labores realizadas como Supervisora del Centro de Negocios Cartago, durante el período comprendido entre Agosto 2013 – 10 Mayo 2021 a:

- 1) Jefatura superior inmediata: Ingeniero Heriberto Romero Zúñiga, Coordinador Regional Caribe Sur, Banca Empresarial y Corporativa
- 2) Jefatura sucesora: Lic. Yadira Saravia Meléndez, Subgerente BPT Cartago.
- 3) Dirección de Capital Humano, MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora

Resultados de la gestión

El Resumen del Puesto de Supervisor de Centro Empresarial es:
Coordinar la gestión del Centro Empresarial, en procura del cumplimiento de las metas asignadas por la Dirección de Banca de Empresarial y Corporativa, de acuerdo al plan de negocios estipulado por la Administración del Banco.

Labor Sustantiva Institucional

1. Supervisar el manejo del Centro Empresarial: analistas, vendedores y personal 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 DBEC. Conocer al detalle la cartera asignada, su estado general, su calidad, movimientos y naturaleza.
2. Administrar la cartera de clientes de la oficina 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. También se coordina la gestión de las negociaciones de pago y la realización de los informes correspondientes para los niveles resolutivos.
4. Mantener estadísticas de inventarios, colocación y mora de forma semanal, comunicando al coordinador regional sobre el avance de los mismos.
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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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. Apoyar a los Vendedores en la formulación de sus estrategias y tácticas de trabajo.
11. Apoyar y asesorar a los Vendedores en la estructuración de negocios.
12. Mantener una estrecha relación en los temas de negocio, operativos y administrativos con el Gerente del BPT.
13. Aplicar la evaluación del BDP al personal asignado, así como monitorear su cumplimiento.
14. Dar soporte al personal respecto a los trámites de Recursos Humanos, en lo referente a vacaciones, permisos, constancias salariales, entre otros.
15. 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.
16. Participar en los comités resolutivos de crédito.
17. Coordinar la verificación del cumplimiento de planes de inversión y tomar las acciones que correspondan cuando hayan variaciones, de acuerdo a la normativa vigente.
18. 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.

Cambios en el entorno

Durante los años de mi labor como Supervisora del Centro Emprearial Cartago, se suscitaron cambios importantes en el entorno económico del país, como lo fue la instalación de la facturación electrónica para todos los contribuyentes, lo cual tuvo una implicación de desaceleración de la economía, ya que hubo mucho incertidumbre, y los empresarios debieron acomodar su gestión. Seguido de eso se promulgó la Ley de Fortalecimiento de las finanzas Pública. Lo cual también tuvo implicación en la desaceleración de la actividad económica ya que el sector empresarial se vió obligado a modificar sus prácticas de declaración fiscal e implicó que muchos proyectos se vieran sumidos en la espera, para replantear sus nuevas inversiones, con la consecuente reducción de la demanda de créditos y servicios Bancarios..



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sin embargo el cambio más impactante en la labor del Centro Empresarial Cartago, y todos los demás CE del país, durante el período de mi gestión, ha sido la implicación económica que ha propiciado la pandemia por Covid 19, desde principios del año 2020 y hasta la fecha, lo anterior inició con problemas de recuperación de cartera, contracción de la demanda de crédito, y en este año 2021 se está manifestando una cancelación anticipada mucho más marcada, porque los deudores persiguen mejores tasas en sus créditos y los logran en la competencia, cancelando en el Banco Popular sus obligaciones.

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.

En el cuadro adjunto se muestran los resultados de las evaluaciones de Riesgo Operativo del sistema de control interno institucional, realizadas en el Centro Empresarial de Cartago entre los años 2015 y 2021, los cuales corresponden propiamente a mi gestión.

	CALIFICACION							
Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Riesgo Operativo			14%	9%	11%	5%	9%	8%
Control Interno			8%	6%	10%	4%	7%	9%

No se incluyen las notas de evaluaciones en el 2013 y 2014 porque en esos años no se realizaba autoevaluación a los Centro Empresariales.

Para el año 2015 la nota se observa muy por encima de la nota esperada dado que en esos momentos la "Guía" utilizada era la de los BPT y entonces más o menos un 80% de los ítems no aplicaban a los Centros Empresariales, entonces se distribuía el peso entre pocas medidas y por eso la nota se alteraba mucho.

Tampoco se tiene ninguna nota para el 2021.

Acciones sobre el Control Interno

Para mejorar debilidades en el proceso de riesgo operativo y el Control Interno, se realizaron diferentes acciones como las que se mencionan a continuación:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Aplicación de una guía detallada de la conformación del expediente, de manera que se cubran los puntos evaluados por el Control Interno, en tres diferentes puntos del proceso de crédito, en documentación, en análisis y en la formalización.
- Revisión periódica de una muestra de expedientes formalizados, para determinar debilidades en el proceso y corregirlos.
- Se instaló a nivel de la Banca Empresarial y Corporativa, un link para el control del cumplimiento de los planes de inversión..
- Por medio de reuniones con el personal se analizaron las recomendaciones de los informes de la autoevaluación, para implementar las medidas correctivas necesarias en los expedientes señalados o en las medidas incumplidas.
- Mediante reuniones con el personal analizaron las recomendaciones de la Auditoría Interna, con la intención de subsanar los errores, omisiones y fallas.
- Con respecto a la Política Conozca su Cliente, se atienden las recomendaciones realizadas por los Técnicos de Cumplimientos y se mantiene una constante actualización en la aplicación de la Guía establecida para tal fin.
- Se llevan los controles establecidos para el uso del vehículo institucional.
- Control y seguimiento a los vencimientos de extintores

Principales Logros

Entre los principales logros alcanzados durante mi gestión en el período 2013-2021 se puede mencionar el hecho desde julio de 2013, la cartera de crédito recibida se incrementó en un 100% a abril de 2021. Según van los resultados al Abril 2021, que constan en el informe de transición otorgado por la División de Banca Empresarial y Corporativa, aún cuando entre el año 2020 y lo que va del 2021, se observa un decrecimiento de saldo con respecto al 2019 producto de la contracción económica que se vive como consecuencia de la pandemia de COVID 19.

Al final del mes de abril de 2021, se cuenta con un inventario bajo, si se compara con lo que se había presentado históricamente en el CE Cartago, pero el mismo está afectado por toda la situación de pandemia y desaceleración económica, que se ha mencionado, y que también consta en el control de inventario que se lleva en la División de Banca Empresarial y Corporativa.

También es importante indicar que debido a situaciones de mercado el Banco en general ha presentado un comportamiento mayor en materia de cancelaciones anticipadas de crédito, por lo que se ha visto afectado el indicador de crecimiento de cartera.

Un aspecto positivo en relación con la gestión de apoyo del CE Empresarial Cartago, al BPT Cartago en materia de captación, es que se contribuye con los resultados en las captaciones, en el sentido que se complementan los negocios de colocación de crédito empresariales con la venta de productos de captación como cuentas corrientes, cuentas de ahorros y cuentas naranja;



INFORME FINAL DE GESTIÓN

así como también con negociaciones de Pago Automático de Salarios, y con la vinculación de los empleados de las micro, pequeñas y medianas empresas a las que se les ha otorgado un crédito.

En materia de Deterioro de Cartera del CE Cartago, se ha reversado el 40.81% de la meta de reversión de mora, sin embargo se aclara que a la fecha esta labor se encuentra en manos de la nueva Unidad de Cobro, de esta forma queda la compulsión de la cartera.

Proyectos más relevantes

El proyecto más relevante que cumplir en este momento es concretar la transición de los Centros Empresariales a la Fuerza de Ventas Unificadas, propuestas por la Administración del Banco, lo que es manejar las ventas de créditos y servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, desde una única unidad de Ventas, que implica la unión de las fuerzas de ventas de Bancas Empresarial, Social y de Personas. Es un reto importante para este años 2021.

Corresponde a mi persona fungir como Supervisora de esa nueva fuerza de ventas desde la unidad designada en el Centro de Negocios Cartago. Dicha unidad queda conformada por 17 miembros:

FUNCIONARIO	FUNCIONES DEL PERSONAL
1	Coordinador de Crédito Personas
2	Funcionarios de Soporte a los Ejecutivos de Ventas
2	Formalizadores
3	Ejecutivos ventas hipotecarios, y Vivienda
5	Ejecutivos de Ventas Junior
4	Ejecutivos de Ventas Senior



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

La Administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión en el Centro Empresarial Cartago, fue principalmente el manejo de la cartera de crédito empresarial y la colocación de recursos en las líneas de crédito de desarrollo. Lo anterior se administró según los parámetros y normativa vigente.

También se realizó la gestión de cobro requerida, a través de los ejecutivos de crédito empresarial a mi cargo, logrando mantenerse dentro del deterioro asignado por el Banco, al Centro Empresarial.

Sugerencias

Dado que el Centro Empresarial Cartago desaparece y se conforma la Unidad de Ventas en el Centro de Negocios Cartago, la sugerencias para la buena marcha del Centro Empresarial no aplican.

Observaciones

No se hacen observaciones relevantes.

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

No se conocen disposiciones giradas en forma directa que afecten a mi cargo ni al Centro Empresarial que administré, que provengan directamente de la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No se conocen disposiciones giradas en forma directa que afecten a mi cargo ni al Centro Empresarial de Cartago dictados por órganos externos.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Con respecto a las recomendaciones que durante mi gestión fueron formuladas por la Auditoría Interna, se encuentran cumplidas en su totalidad.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No formaba parte de mis funciones fiscalizar contratos.

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.