



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre Wilber Cruz Calvo

Dependencia: Centro Empresarial Orotina.

Periodo de Gestión: 2013 hasta el 07/05 2021

Destinatarios: Lic Roger Conejo Cubero  
Lic Heiner González Ramírez  
MBA. Henry García Solis  
Lic Geradl Zarate Olmazo  
MBA. Graciela Vargas Castillo

Firma:

---

Fecha: 07 de mayo 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
Funciones Principales .....	3
Cambios en el entorno.....	6
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	6
Acciones sobre el Control Interno .....	7
Principales Logros .....	7
Proyectos más relevantes .....	8
Administración de Recursos Financieros .....	8
Sugerencias .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
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.....	10
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

El suscrito, Wilber Cruz Calvo, de calidades conocido, en mi condición de Supervisor del Centro Empresarial de Orotina y de conformidad con lo normado, presento para su consideración, el informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada como Supervisor del Centro Empresarial de Orotina, con cierre del periodo hasta el 07 de mayo 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 y según oficio DIRCH-0669-2021

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 del Centro.

### **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 Supervisor del Centro Empresarial y la rendición de cuentas de los resultados obtenidos de todas las metas asignadas con corte al 07 de mayo 2021.

El presente informe ejecutivo es enviado con copia a: Dirección Región Norte; Mba. Gerald Zarate Olmazo, Gerente del BP Total Puntarenas; 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 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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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.

### **Funciones Principales:**

**1. Supervisar el manejo del Centro Empresarial a mi cargo:**

De siete funcionarios

2 ejecutivos de negocios o vendedores

2 analistas de riesgo.

2 funcionarios de soporte uno en BPT Puntarenas y otro en Orotina

1 formalizador de crédito.

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 hasta la fecha de la creación de la unidad de Cobro 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 Avales, 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 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, en la actualidad se cuenta con 18 casos a los que se les debe dar el respectivo seguimiento para hacer la experiencia del cliente lo más grata posible.
6. Llevar el control de los expedientes de crédito incluidos al COC, controlar el tiempo
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. Mantener actualizados los requerimientos solicitados por la Ley 8204. En la actualidad no se tienen trámites pendientes de la Oficialía de cumplimiento.
9. 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.
10. Apoyar a los Vendedores en la formulación de sus estrategias y tácticas de trabajo.
11. Mantener una estrecha relación en los temas de negocio, operativos y administrativos con el Gerente del BP Total Puntarenas.
12. Aplicar la evaluación del BDP 2020 al personal asignado, así como monitorear su cumplimiento.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

13. Dar soporte a su personal respecto a los trámites de Recursos Humanos, en lo referente a vacaciones, permisos, constancias salariales, entre otros.
14. 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. Para el ultima revisión según UCI-0096-2021 el CE cumple satisfactoriamente.
15. Atención, revisión y Seguimiento de los Informes de Auditoria tanto Interna como externa.
  - Con los oficios CEO 012-2021, se atiende el ANS -457-2020 referente al Informe de Auditoría Interna ANS-256-2020.
  - Adicionalmente se está a la espera del resultado de la revisión del crédito girado por
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 haya variaciones, de acuerdo con la normativa vigente. Actualmente se cuenta con 4 casos pendientes de cumplir y el mas reciente para seguimiento vence el 01 de junio por lo que el control esta debidamente actualizado.
18. Verificar en forma mensual los niveles de integración de la cartera y comunicar al Coordinador Regional las variaciones que presenten los clientes, gestionando la mayor integración de esa cartera.
19. 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.
20. Control de Inventario de expedientes de Crédito de la Banca de Desarrollo Empresarial y Corporativa.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

**21.** Administrar el Inventario de Activos (Equipo Computo de escritorio y portátiles, teléfonos IP y de los Ejecutivos, escáner, escritorios, vehículo Institucional placa 56-222, control de combustible, entre otros) de la Institución asignados al Centro Empresarial.

- Se hace entrega al CN Puntarenas.

### **Cambios en el entorno**

Durante el periodo en que existió como CE se dieron situaciones como la competencia de los diferentes entes financieros tanto de Orotina como de Puntarenas y Jaco, donde nuestra institución reacciono a dichos cambios en algunas ocasiones muy tardío provocando con esto caídas en la colocación y aumentado las cancelaciones anticipadas.

Hoy enfrentamos serios problemas por el COVID 19, que nos obliga a generar estrategias para poder mantener al menos nuestra clientela y así evitar la cancelación anticipada de nuestra cartera

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.

El Banco ha tenido que realizar mejoras en sus productos ofreciendo a nuestros clientes, como son moratorias por más de un año y el refinanciamiento para unificar sus deudas y mejorar la capacidad de pago de nuestros clientes.

### **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:

- Existen filtros de revisión y correcciones de errores recurrentes, un día a la semana un compañero que no se vio involucrado en la conformación del expediente realiza la barrida de todos los expedientes girados quien se encarga de confeccionar un informe ejecutivo con los errores y coordinar las correcciones si son de forma.
- En los casos que tentativamente son de fondo se realiza un estudio con el supervisor, analista y ejecutivo. Para en la medida de lo posible corregir el error.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### 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 y discusión del informe realizado por la persona encargada de realizar la barrida del Riesgo Operativo.
- 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. En la actualidad no se tienen observaciones ni correcciones que realizar. Para efectos de evaluaciones que se le realizan a los funcionarios de forma obligatoria todos tienen la prueba ganada.
- 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.

### Principales Logros

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

Donde vemos los compromisos de cada funcionario y se pueden hacer ajustes según los cumplimientos de las metas que tengan pendientes para dar mayor énfasis y continuar hasta su cumplimiento.

El personal de del Centro Empresarial está altamente con la integración de las Bancas está comprometido e involucrado para lograr los objetivos comunes a partir de este momento el Centro ya tiene metas cumplidas en un 100% como lo son crecimiento de saldo, venta de bienes, ahorro a la vista y en la búsqueda proactiva de nuevos negocios.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Herramienta de Inventarios ligado 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.

### **Proyectos más relevantes**

Se cuenta con la meta de colocación al 181% de cumplimiento anual, lo que nos da mayor libertad para el seguimiento para este año de las estrategias de venta e integración según bases de datos internas como externas.

La meta de venta de bienes adjudicados se cuenta al Centro Empresarial al 100% y tenemos un caso para la formalización pendiente y el personal identificado con la necesidad de vender bienes aun cuando ya se tenga el 100% de cumplimiento.

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

La gestión de morosidad se le ha indicado al personal que aun cuando exista un equipo encargado de la gestión de cobro, debemos dar seguimiento y trámite para blindar la cartera y de esta forma disminuir la cancelación anticipada ya que se sabe que la competencia nos está cancelando nuestra cartera.

### **Administración de Recursos Financieros**

El presupuesto es monitoreado mediante la herramienta SIPRE, pero por nuestra ubicación y dado que atendemos la zona de Paquera y parte de la Península los costos se han visto aumentado, pero se cuenta con créditos importantes a los que se les debe dar seguimiento y están en periodos de desembolsos por sumas de muy significativas. Todos los costos en apego a la Política de Contención del Gasto.

### **Sugerencias**

- 1- Se solicita que nos tomen en cuenta en la gestión de Cobro ya que es parte fundamental de la disminución del saldo de cartera, con el objetivo de poder co-ayudar en soluciones prácticas, y a que nosotros conocemos la situación particular de los clientes.
- 2- Mantener reuniones por medio de la herramienta Teams con el personal para la actualización de estrategias y normativa además de temas varios.
- 3- 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 y ver los detalles de los errores para evitar que se sigan dando



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- 4- Realizar capacitaciones periódicas para refrescar aspectos de la guía de la Política Conozca a su Cliente y normativa.
- 5- Realizar sesiones de trabajo para revisión de los diferentes capítulos del Manual de Servicio y Atención al Cliente.
- 6- Mantener un seguimiento continuo a los inventarios de créditos, poniendo especial atención a los tiempos de respuesta.
- 7- Dar seguimiento a las subsanaciones de omisiones o inconsistencias encontradas por el Técnico de Cumplimiento.
- 8- 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 estudio de la implementación del nuevo formulario de Riesgo Operativo y Control Interno que se aplicara según la unificación de las Bancas

Queda pendiente un crédito por refinanciamiento que se debe formalizar en la oficina de Orotina ya que la inclusión y respectiva aprobación se realizó con el código 065

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

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para esta oficina,

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

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo.

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

Todas las recomendaciones de auditoria fueron atendidas en tiempo y forma.



## **INFORME FINAL DE GESTIÓN**

---

### **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.  
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