

Nombre Randall Alberto Bonilla García

Dependencia: Centro Empresarial Liberia.

Periodo de Gestión: 2017 hasta el 11-06-2021

Destinatarios: Lic Roger Conejo Cubero

Lic Heiner González Ramírez

MBA. Henry García Solis

Lic. José Francisco Jiménez Cascante

MBA. Graciela Vargas Castillo

Firma:

Fecha: 21 de junio 2021



INDICE

Contenido

Presentación	
Resultados de la gestión	2
Labor Sustantiva Institucional	2
Cambios en el entorno	7
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	8
Acciones sobre el Control Interno	8
Principales Logros	<u>c</u>
Proyectos más relevantes	10
Administración de Recursos Financieros	11
Sugerencias	11
Observaciones	12
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	13
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo	13
Cumplimiento de las disposiciones de la información de Uso Público	13



Presentación

El suscrito, Randall Alberto Bonilla García, de calidades conocidas, en mi condición de Supervisor del Centro Empresarial de Liberia 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 Liberia, con cierre del periodo hasta el 11 de junio 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 Empresarial.

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 viernes 11 de junio 2021.

El presente informe ejecutivo es enviado con copia a: MBA. Henry García Solís, Coordinador Banca Empresarial Dirección Región Norte; Lic Roger Conejo Cubero, Director de Banca Desarrollo, Lic Heiner González Ramírez, Jefe de la División de Banca Empresarial Corporativa,



Lic. José Francisco Jiménez Cascante, Gerente del BP Total Liberia y 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 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. Supervisión y manejo del personal del Centro Empresarial a mi cargo, constituido por ocho funcionarios:
 - 4 Ejecutivos de negocios o vendedores (quedaron sólo 2 en el último año 2020)
 - 2 Analistas de riesgo.
 - > 1 Funcionario de soporte
 - 1 Formalizador de crédito.
- 2. Coordinación de 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). Esto implica conocer y



manejar al detalle la cartera asignada, su estado general, su calidad, movimientos y naturaleza de esta.

- **3.** 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.
- 4. 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.
- **5.** Mantener estadísticas de inventarios, colocación de forma semanal, comunicando al coordinador regional sobre el avance de estos.
- 6. Supervisar la adecuada inclusión en el sistema de los inventarios de crédito. En este momento se cuenta con 21 casos a los que se les debe dar el respectivo seguimiento en el nuevo modelo de atención.
- 7. Llevar el control de los expedientes de crédito incluidos al COC, controlar el tiempo y atender requerimientos de dicho sistema de control de crédito.
- **8.** 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.



- **9.** Mantener actualizados los requerimientos solicitados por la Ley 8204. En la actualidad no se tienen tramites pendientes de la Oficialía de cumplimiento.
- 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 Ejecutivos Vendedores en la formulación de sus estrategias y tácticas de trabajo.
- **12.** Mantener una estrecha relación en los temas de negocio, operativos y administrativos con el Gerente del BP Total Liberia.
- **13.** Aplicar la evaluación del BDP al personal asignado, así como monitorear su cumplimiento.
- **14.** Dar soporte a su 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. Para la última revisión según UCI-0338-2021 el Centro Empresarial obtiene una nota Excelente para el I Semestre 2021.
- **16.** Atención, revisión y Seguimiento de los Informes de Auditoria tanto Interna como externa. A la fecha en este año se han contestado los oficios CELIB-029-2021 / CELIB-079-2021 /



CELIB-089-2021, atendiendo el oficio DBDE-801-2020 referente al último informe de Auditoría Interna ANS-573-2020.

- 17. Participar activamente en los comités resolutivos de crédito en cuenta ser el miembro suplente en la Comisión Permanente Regional Norte 1 y 2 de conformidad con lo establecido por la SubGerencia General de Negocios.
- **18.** 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 3 casos pendientes de cumplir de los cuales, 2 vencen en este mes de junio por lo que el control esta debidamente actualizado.
- 19. 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.
- **20.** 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.
- **21.** Control de Archivo de los expedientes de Crédito de la Banca de Desarrollo Empresarial y Corporativa.
- 22. Administrar el Inventario de Activos (Equipo Computo de escritorio y portátiles, teléfonos IP y de los Ejecutivos, escáner, escritorios, vehículo Institucional, control de combustible, entre otros) de la Institución asignados al Centro Empresarial. Sobre este particular el vehículo se hace entrega a la custodia al BPT Liberia.



23. Apertura y cierre diario de las instalaciones de la oficina Centro Empresarial ubicada en el 2do piso de la Agencia Liberia Centro. Esto implica responsabilidades conexas como el control y mantenimiento de instalaciones coordinado aspectos de mejora y reparaciones de aires acondicionados, puerta, ascensor, así como coordinación con la seguridad y limpieza. Además de Pruebas de Alarma periódicas programadas por Monitoreo y Seguridad Bancaria, administración de llaves de puertas y accesos, entre otros

Cambios en el entorno

Durante el periodo en que existió como Centro Empresarial se tuvo que enfrentar el impacto de la competencia de los diferentes entes financieros tanto en le cantón de Liberia, Bagaces, La Cruz y Carrillo (área de acción territorial), donde en algunas de ellas no contamos con presencia física (oficinas) provocando con esto limitaciones para crecimiento del saldo por colocación, venta integral de la oferta de productos y hasta el detrimento del saldo de cartera por las cancelaciones anticipadas. Algunos poseen una oferta de recursos de bajo costo que no son asequibles para la institución quedando en franca desventaja competitiva en materia de precio.

Igualmente, algunos de los recursos otorgados poseen condiciones de tasa que vistas desde la competencia y con limitaciones de tasa piso, se sitúan muy por encima de los competidores, lo que hace vulnerable la cartera de crédito administrada.

En el último año, el país se enfrenta con el atenuante de la pandemia COVID 19, que ha obligado a la oficina a generar estrategias para poder mantener al menos nuestra clientela y así evitar la cancelación anticipada, los traslados a Cobro Judicial por incumplimientos de pago brindarles programas de readecuación especial para que puedan atender sus obligaciones con la institución, que por su naturaleza (empresarial) y ubicación, ha sido muy afectada (comercio, servicios) sobre todo el sector Turismos, cuyo encadenamiento a afectado significativamente toda la zona de influencia atención de la oficina.



Sin embargo, 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 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:

Revisión periódica de los lineamientos de la Guía de Control Interno, para recordar aspectos normativos y responsables en cada parte del proceso de otorgamiento de crédito, mediante Talleres realizado entre los miembros del equipo de trabajo.

Revisión oportuna de las observaciones planteadas por los compañeros de Control Interno como recomendaciones a los hallazgos encontrados en sus revisiones periódicas. Se realizan Minutas y se comparten los compromisos para el proceso de mejora continua.

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 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 les realizan a los funcionarios de forma obligatoria. Actualmente estamos en proceso de la Capacitación Anual que inició para esta oficina en este mes de junio pero todos tienen la prueba ganada del año 2020.
- Para el seguimiento y cumplimiento del desempeño se utiliza un instrumento de evaluación para cada funcionario denominado Balance Desarrollo Personal, donde se incluye también un porcentaje 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

A lo largo de su existencia el Centro Empresarial Liberia ha sido partícipe del desarrollo empresarial y comunal de la zona con el apoyo en el bienestar de los micro, pequeños, medianos y grandes empresarios de su zona de atención. Igualmente se ha caracterizado por dar atención a todos los sectores de la economía.

El saldo de actual de la cartera empresarial que se le traslada al BPT Liberia.

Durante esta gestión además de apoyar al sector comercial, servicios y agropecuario se ha brindado muchas soluciones a organizaciones sociales dentro de las que se pueden mencionar la construcción de varias oficinas y proyectos de las Asociaciones Administradoras del Agua



ASADAS que a pesar de no ser créditos importantes en cuantía representan bienestar comunal por su impacto en el desarrollo de actividades de la comunidad.

También, el apoyo a los créditos referenciados por el IMAS con el programa de crédito con Aval FIDEIMAS que impulsa la inclusión de poblaciones vulnerables y la inserción en la formalidad a los empresarios de dicho segmento.

Apoyo y financiamiento a Mujeres Empresarias con los recursos FOFIDE impulsando la inclusión e igualdad de la mujer en el sector empresarial.

Impulso a la gestión ambiental con el otorgamiento de créditos para la compra de equipos que colaboran con la descarbonización, por ejemplo, Paneles Solares o el financiamiento de Unidades de transportes reconocidas por su contribución en la reducción de CO2.

Proyectos más relevantes

Si bien se mencionó que se ha atendido a diversos sectores sin ningún tipo de prioridad y el monto promedio de crédito de la oficina, hace ver que el enfoque de atención ha sido durante estos años en micro y pequeño empresario, se destacan como créditos de colocación importante y logros más relevantes por su cuantía e impacto social, los siguientes:

- > Financiamiento para la construcción del primer hospital privado de la zona con una participación accionaria local.
- Financiamiento para la Remodelación del Estadio Municipal de la ciudad de Liberia con ocasión del desarrollo del Mundial Femenino de Futbol organizado en el año 2014.
- Financiamiento para la Construcción del edificio donde se desarrolla el estudio para la erradicación del Virus de Papiloma Humano /VPH que genera el Cáncer de Cervix, para toda Latinoamérica y entre otros estudios complementarios y cuya ubicación se sitúa en la Hacienda La Flor en Liberia Guanacaste.



Financiamiento para la construcción y remodelación de una Estación de Servicios una organización social quienes agrupan a más de 300 asociados y sus familias con un alto impacto en el bienestar comunal.

Administración de Recursos Financieros

El general el presupuesto era administrado por la Dirección de Banca Empresarial de quien dependíamos en muchos aspectos.

No obstante, el principal rubro de manera local correspondía monitorear el uso y asignación de recursos como Viáticos, Alimentación y Kilometraje, por ejemplo, los cuales se manejan mediante la herramienta SIPRE.

Todos los gastos en dicha materia están supeditados a las labores de los ejecutivos en la búsqueda constante de clientes y la adecuada atención de su cartera asignada, requieren para ello de recursos para trasladarse hasta sus empresarias o negocios, así como participar de reuniones, visitas e inspecciones necesarias para poder cumplir con los objetivos de crecimiento, integración y retención de la cartera. Todos los costos en apego a la Política de Contención del Gasto.

Sugerencias

- 1- Mantener las reuniones por medio de la herramienta Teams con el personal para la actualización de estrategias y normativa además de temas varios. Se demostró en este último año que esta plataforma resulta muy útil en la socialización de la información.
- 2- Compartir resultados de informes de Auditoría, Oficialía de Cumplimiento y Contraloría de Servicios de todas las oficinas, analizando las omisiones encontradas para que de manera local se permita generar estrategias y acciones particulares que permitan evitar dichos errores y para evitar que se sigan dando.



- 3- Realizar capacitaciones periódicas para refrescar aspectos normativos, dentro d ellos que sin duda además de Colocación, se refresquen aspectos de captación y de la Guía de la Política Conozca a su Cliente y normativa. Conexa que resultan de gran impacto en nuestra gestión diaria.
- 4- Realizar sesiones de trabajo para revisión de los diferentes capítulos del Manual de Servicio y Atención al Cliente, y trabajar con base en las experiencias, una adecuada gestión de experiencia al cliente.
- 5- Mantener un seguimiento continuo a los inventarios de créditos, poniendo especial atención a los tiempos de respuesta en la fase de análisis, ya que, por el modelo de gestión de análisis de crédito, esta área se excluyó de las oficinas y el seguimiento, control y manejo de dichas actividades quedaron fuera de alcance.

Observaciones

Dar espacio y tiempo para el desarrollo del nuevo modelo de atención y unificación de fuerzas de venta teniendo en cuenta que al igual que todo proceso de cambio la adaptación al modelo generará resultados en el mediano y largo plazo.

Realizar estudio de la implementación del nuevo formulario de Riesgo Operativo y Control Interno que se aplicara según la unificación de las fuerzas de venta.

Revisar la formulación efectuada en el BDP de los funcionarios de las fuerzas de venta para que los indicadores se ajusten a la nueva "operativa" y gestión según sus cargos, y con ello el desempeño pueda de medirse de manera adecuada y congruente con lo que el modelo plantea.



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.

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

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

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