



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Carmen Sánchez Rivas
Dependencia:	BP Total Catderal
Periodo de Gestión:	Setiembre 2007 a Enero 2022
Destinatarios:	Graciela Vargas Castillo Johanna Cordero Ramirez
Firma:	
Fecha:	21/03/2022

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.....	3
Labor Sustantiva Institucional	3
Cambios en el entorno	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	4
Acciones sobre el Control Interno	5
Principales Logros.....	8
Proyectos más relevantes	9
Administración de Recursos Financieros	9
Sugerencias	9
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	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	10



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

A continuación se detallan de forma ejecutiva acciones concretas realizadas en el periodo que va de setiembre 2007 a Enero 2022, durante mi gestión en el BP Total Catedral en los puestos de Coordinadora de Plataforma, Jefe de Agencia y Ejecutivo Bancario Administrativo 3 todos categoría 22.

Durante este periodo tuve la oportunidad de laborar con los siguientes Gerentes y Subgerentes:

- Rodolfo Brenes Flores.
- Omar Sánchez Lizano.
- Benjamín Garcia Vargas.
- Jorge Arturo Quesada Solano.
- Wilberth Montoya Fernández.
- Luis Fernando Fonseca Carballo.
- Randall Hernandez Hidalgo.
- Roger Benavides Villalobos.

A cada uno de ellos agradezco sus enseñanzas, así como el apoyo y la confianza depositada en mi persona para desempeñar las funciones por ellos asignadas

El BP Total Catedral constituye el principal Centro de Negocios del Banco Popular, es por ello que mensualmente tenemos una estadística de visitación de clientes de mas de 20 mil, lo que representa una alto grado de operativa interna y organización de las diferentes áreas que componen el BP Total, representando el trabajo en equipo nuestro pilar principal.

Agradezco a cada uno de los Gerentes de Experiencia destacados en los salones de las Plataformas de Cajas, Servicios, Cobro, Credito, ya que sin la ayuda y compromiso de cada uno de ellos, no hubiese sido posible realizar acciones en procura de brindar un excelente servicio al cliente, así como a cada uno de los colaboradores de las plataformas quienes con su esfuerzo, esmero y dedicación colaboran en el alcance de las metas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Mi labor como Coordinadora de Plataforma, se basó en mantener el control de la operativa diaria de las Plataformas de Cajas, Servicios y Ahorro a Plazo, así como establecer acciones de Control interno en procura de cumplir con la meta establecida en Riesgo Operativo.

En la operativa se destaca todo lo que tiene que ver con temas de coordinación de recurso humano, vacaciones, incapacidades, permisos, así como nombramientos, atención de inconformidades asignadas por el Sugengente, atención de requerimientos de clientes molestos y resolución de conflictos de toda índole, coordinación de temas relacionados con los oficiales de seguridad, personal de limpieza, mantenimiento del edificio, infraestructura, permisos de ingreso al edificio, mantenimiento de áreas y activos, además de servir de enlace entre las diferentes áreas administrativas de la institución que solicitan diferentes tramites así como brindar asistencia operativa a áreas como Tesorería, Unidad de Pagos, Bp Global, Area de Servicios al Negocio, entre otros.

Una de las funciones primordiales fue brindar la debida atención y seguimiento a la cartera de clientes de ahorro a plazo, cuyos clientes mantienen sus inversiones en Catedral, lo anterior siempre de forma manual debido a que los diferentes sistemas del banco no cuentan con una reporteria adecuada para este producto.

Parte fundamental de mi labor consistió en velar por el cumplimiento estricto los reglamentos internos de trabajo, así como ser vigilante de la aplicación de los procedimientos en los diferentes productos y el cumplimiento de metas.

Cambios en el entorno

El BP Total Catedral fue constituido en el año 2002, y a través de los años a pasado por una serie de cambios, tanto en temas del recurso humano como de ubicación de sus oficinas, y cambios de sistemas.

Esta oficina ha sufrido cambios en disminución del personal originados por los compañeros que se han acogido a su pensión, al ser la oficina mas grande posee una rotación de personal constante lo que produce una renovación continua de los equipos de trabajo, se ha generado el ingreso de personal joven, cuyas habilidades para temas tecnológicos han sido fundamentales en los procesos de capacitación así como para la asimilación de los conocimientos en sistemas y Apps, lo que hace más fácil los procesos de actualización en el conocimiento de los productos así como cambios significativos en la eficiencia y productividad, que se ven reflejados en el cumplimiento de la metas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Para el Bp Total ha sido sumamente beneficioso el traslado al Edificio Paz, dado que desde el año 2018 la oficina puede laborar con independencia operativa, esto ha permitido una mejor integración de las plataformas, el poder brindar un servicio más integral al cliente y tener un mejor manejo de sus costos.

Es importante mencionar que la afluencia de los clientes se mantiene arriba de los 20.000 clientes por mes, siendo Catedral el Centro de Negocios mas grande.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El Riesgo Operativo ha sido uno de los mayores retos a enfrentar, tanto por la cantidad de funcionarios con que cuenta la oficina, como por la cantidad y variedad de trámites que se realizan en las diferentes plataformas. Otro factor fundamental en esta meta es la cantidad de transacciones así como formularios realizados en forma diaria, pues basados en la meta de integración de los clientes este factor se convierte en un aumento de estos últimos dos rubros mencionados.

Hemos logrado alcanzar notas de Riesgo Operativo bastantes favorables, por lo que nuestra meta se ha convertido en poder mantener a Catedral en niveles de Riesgo Aceptable

A continuación, se muestra el cuadro con las notas de los últimos 8 años:

Año	Nota	Estado
2014	15	Regular
2015	10	Regular
2016	6	Aceptable
2017	7	Aceptable
2018	4	Aceptable
2019	11	Regular
2020	2	Aceptable
2021	6	Aceptable



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

Como se puede observar en el cuadro anterior los resultados de Control Interno y Riesgo Operativo se han podido consolidar y mantener en rangos muy satisfactorios para una oficina que cuenta con alrededor de 130 funcionarios. Esto se ha logrado a través de una labor de seguimiento constante en busca de garantizar los resultados.

Se ha trabajado en forma individual con cada una de las plataformas, brindando charlas para conocimiento de este tema por parte de los colaboradores, así como para ir interiorizando la importancia de cumplir los procedimientos a cabalidad a efectos de disminuir los riesgos que se puedan materializar en pérdidas.

Se ha realizado la asignación específica de preguntas a los colaboradores con el objetivo de que adquieran mayor conocimiento de los procedimientos así como que exista mayor involucramiento en este tema.

EVALUACION RO-CI 2019

CALIFICACION DE RIESGO 11%

Calificación Riesgo Operativo	Calificación Control Interno
11%	0%

- Medida de Canje

Para el traslado de documentos de otros bancos se solicitó a los asesores que reciben cheques, completen un Excel donde deben CAPTURAR LA PANTALLA DEL TRASLADO DE LOS CHEQUES con fecha y hora desglosar la información del traslado de los cheques de cámara saliente, deben de firmar el documento al final del día de forma digital, la evidencia del traslado debe contener fecha y hora del sistema. Todos los respaldos se archivan en una carpeta de forma diaria siendo conciliados con la cuenta de CHEQUES Y DOCUMENTOS POR COBRAR CAMARA DE COMPENSACIÓN.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Medida de Activos

Se concilian los activos contra el reporte del SIAP y se realiza un control de Excel para ubicar de forma oportuna y tener de forma más rápida y accesible el número de activos. Se concentra el control de entradas, salidas y reparación de activos en 1 persona para mantener el inventario lo más actualizado posible.

- Medida de Usuarios

Se realiza un Excel de control de usuarios de la oficina, se solicita por correo electrónico la evidencia del perfil de los funcionarios según sistema al que tiene acceso de forma mensual. El cual es conciliado con el Manual de puestos.

- Medida de Comprobantes de Deposito a Plazo

Se concilia diariamente las emisiones de certificados contra el reporte de emisiones de inversiones que se genera en T24, se verifica que los datos del comprobante estén completos (Inciso F y J, FIRMAS, SELLO DE PLATAFORMISTA), además que dicha información sea la correcta con respecto a T24.

- Medidas Planes Naranja

Se realiza un control en Excel de forma diaria de los planes naranja, además de su conciliación de la reporteria de T24 y documento físico, en caso de existir inconsistencia se les notifica a los compañeros responsables del trámite donde se le indica el plazo para entregar el documento con la corrección.

- Medidas BP Integra

Se realiza un control diario en Excel donde se registra los contratos realizados contra el formulario físico y la reporteria de productos de Captación en T24 se verifica lo siguiente: firmas, sello del plataformista, información del cliente, paginas, que se encuentre indexado a T24 que el formato del contrato este vigente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Medida Arqueos

Los tesoreros realizan la programación semanal de todos los funcionarios, y llevan el control en un Excel e informan por correo electrónico diariamente sobres los arqueos sorpresivos a los GOA Y GEC para que realicen los arqueos, todo arqueo se debe firmar digitalmente el día que se realiza, una vez firmados los arqueos tanto por el asesor como por el personal asignado, se procede a enviar por correo electrónico a la persona encargada de revisar diariamente fechas, montos, evidencias de las cuentas con fecha, hora y las firmas, el cual anota en un Excel los arqueos que se van realizando de forma efectiva por día, semana y mes.

Referente a los arqueos de liquidación se lleva un control de incapacidades, vacaciones, permisos de los funcionarios para liquidar las tulas cuando las ausencias sean por tres días o más.

- Medida Cuentas AC y ACCX

Se emite de forma diaria el reporte en T24 de las cuentas al final del día, se verifican que no queden Fts pendientes de aprobar en el sistema, se concilia el reporte de T24 con los Fts físicos, una vez revisados son archivados en forma diaria.

EVALUACION RO-CI 2020

CALIFICACION DE RIESGO 2%

Calificación Riesgo Operativo	Calificación Control Interno
2%	0%

- Medida de Canje

Se envían de forma mensual e individual (cuando corresponda) recordatorios por medio de correo electrónico las medidas de control interno referentes a lo que se debe evidenciar, cuando se recibe cheque de otro banco, además se realiza la revisión diaria por parte de la persona encargada de Precanje.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

EVALUACION RO-CI 2021

CALIFICACION DE RIESGO 6%

Calificación Riesgo Operativo		Calificación Control Interno	
6%	Bueno	0%	Excelente

- Medida de Convenios

Se realizó una revisión y una base de datos de los convenios actualizados para ser pasados a BP Integra y actualmente se encuentra en trámite en el Área de Soporte de Crédito.

Principales Logros

Establecer un sistema de Control Interno y Riesgo Operativo basado en el conocimiento e involucramiento de todas las áreas, en el cual se han ido sumando colaboradores en las revisiones de preguntas específicas.

Establecimiento de roles y capacitaciones de los colaboradores de la Plataforma de Cajas en los trámites realizados en la Plataforma de Servicios, a efectos de contar con perfiles más completos, pasantía de 1 mes en la plataforma.

Establecimiento de roles y capacitaciones de los colaboradores de la Plataforma de Cajas en la plataforma de crédito, a efectos de que los cajeros pueden brindar información básica así como poder evacuar dudas a los clientes que realizan trámites rápidos.

Establecimiento de roles y capacitaciones de los colaboradores de la plataforma de servicios del horario vespertino, en la Plataforma de Cobro a efectos de poder realizar los arreglos de pago de los clientes posterior a las 4 p.m. en la plataforma de servicios.

Capacitación de colaboradores en puestos específicos o puestos claves a efectos de tener personal capacitado en caso de emergencias e incapacidades.

Implementación y cumplimiento de metas de productos de captación en la plataforma de Cajas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Seguimiento en forma manual de la cartera de clientes de Ahorro a Plazo, meta de retención por medio de la renovación de los títulos así como integración de productos en estos clientes.

Cumplimiento del porcentaje de efectividad anual, emitido por la Division Gestion de Experiencia al Cliente.

Por último creo que se puede crear una cultura y disciplina hacia el trabajo, como en temas cumplimiento de normas y reglamentos, que vinieron en cierta forma a mejorar la productividad de los colaboradores.

Proyectos más relevantes

No aplica.

Administración de Recursos Financieros

No aplica.

Sugerencias

Considero que se deben de seguir controlando los temas de Riesgo Operativo y Control Interno. Igualmente ser vigilante del cumplimiento de las normativas y procedimientos internos en cuanto al Recurso Humano y sobre todo seguir apoyando al resto del personal de la Oficina en cualquiera de sus necesidades, así como a la Gerencia y Subgerencia del BP Total. Se debe prestar principal atención a la cartera de clientes de Ahorro a Plazo.

Observaciones

No tengo observaciones.

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

No tuve disposiciones emanadas directamente por la CGR, en mi Gestion como Coordinadora de Plataforma. Los diferentes Informes anuales fueron presentados durante todos estos años a la CGR, en tiempo y forma.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante mi Gestión no tuve disposiciones giradas por un órgano de control externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No aplica.

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

Mis funciones como Coordinadora de Plataforma no implicaban la fiscalización de expedientes contractuales a mi cargo.

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.