



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	LIZETTE ALFARO GARCÍA
Dependencia:	AREA SERVICIOS INTERNACIONALES
Periodo de Gestión:	27 JULIO1998 AL 16 ABRIL 2022
Destinatarios:	MAE. Maribel Chavrria Rugama, jefe División de Operaciones MBA. Graciela Vargas Castillo, Jefe Dirección de Capital Humano Licda.Gabriela Mejía Campos, Área de Servicios Internacionales.
Firma:	
Fecha:	31/03/2022

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.....	2
Labor Sustantiva Institucional	2
Cambios en el entorno	2
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	3
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes	5
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias.....	5
Observaciones	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	6
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	6
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	7



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Este informe es un resumen de los resultados de la gestión que desarrollé durante mis veintitres años y tres meses que laboré para la Institución en el Área de Servicios Internacionales, abarcando temas como riesgo operativo, cambios en el entorno, principales logros, conclusiones y sugerencias; todo con el objetivo de brindarle a los lectores una visión integral de la historia del área, así como de los principales retos que se visualizan en el futuro cercano.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

El Área de Servicios Internacionales tiene la responsabilidad de administrar todos los servicios que ofrezca el banco fuera de las fronteras del país, como lo son las transferencias internacionales de dinero, la compra de cheques internacionales, los servicios de comercio internacional (cartas de crédito de importación y exportación, las cobranzas documentarias de importación y exportación y las cobranzas simples entrantes y salientes).

Mantiene una relación estrecha con los bancos del exterior, sirviendo como el área enlace con nuestra institución.

También es el área que administra la funcionalidad de la plataforma de telecomunicaciones SWIFT, (Alliance Lite2, SWIFT.com, Sanction Screening, KYC Security Attestation, etc).

Cambios en el entorno

Durante el tiempo de mi gestión no hubo cambios de orden jurídico que afectarían las labores de la dependencia que administraba.

Sin embargo, en los años 2008 al 2010, se presentó la crisis financiera inmobiliaria en Estados Unidos, situación que provocó muchos movimientos de cierre, venta, compra y fusión de bancos en dicha plaza, situación que sí tuvo un efecto en nuestro quehacer debido a que muchos de los bancos estadounidenses, cerraron ó se fusionaron entre ellos, el banco corresponsal con el que trabajábamos en ese momento (por ejemplo, el American Express Bank se fusionó y paso a ser Wachovia Bank y por último fue comprado por el Wells Fargo Bank), situación que afectó la operativa en general, sin embargo, el último banco (el Wells Fargo Bank), fue el que luego de brindarnos el servicio de corresponsalía por poco más de un año, tomó la decisión de cerrar la relación, indicando que el volumen transaccional que teníamos era muy bajo y ellos iban a concentrarse en las relaciones de alto volumen.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Esta decisión llevó a que el Banco se quedara sin cuenta de corresponsalía y por ende se dió la suspensión de los servicios, dado que aunque se hicieron muchos intentos por abrir una nueva cuenta, antes del cierre de la cuenta en mención, no sé logró el objetivo buscado.

De esta forma desde finales del año 2010 hasta finales del 2018, se mantuvo la oferta de servicios internacionales suspendida para nuestros clientes, mientras se continuaron haciendo gestiones contactando un total de 100 bancos estadounidenses al mes, procurando la reapertura de la relación de corresponsalía, objetivo que se logra a finales del 2018 con la apertura de la cuenta con el CBW Bank, Kansas.

Este nuevo banco corresponsal, fue contactado por el Área de Servicios Internacionales, con las gestiones antes indicadas y se formaliza la apertura de la cuenta en diciembre del 2018.

Una vez concluído este proceso, se inicia a lo interno la etapa de ajustes en el sistema Tmenos para la actualización de los parámetros que tenía el sistema, haciendo la inclusión del nuevo banco corresponsal, el número de la cuenta, las tarifas pactadas, actualización de procesos de cumplimiento, entre otros.

El proceso interno descrito en el párrafo anterior, significó un año de labores internas para poder abrir el servicios de transferencias internacional entrantes y salientes a partir del mes de noviembre del 2019.

Sin embargo, en el mes de agosto 2020, se recibe una carta del CBW Bank, informando que la relación de corresponsalía se cerrará a partir del 11 de setiembre del 2020, ante este comunicado se realizan varias reuniones virtuales con los altos directivos del CBW Bank, y se les solicita ampliar el plazo de servicio al menos al cierre del año 2020, sin embargo, la posición de la institución fue firme y el cierre de la cuenta se realizó en la fecha indicada, 11 de setiembre 2020.

Por lo tanto, a partir de esa fecha, nos encontramos nuevamente con los servicios suspendidos y haciendo gestiones con bancos estadounidenses, principalmente vía internet o correo electrónico de manera mensual, contactando un promedio de cien bancos por mes, con el objetivo de lograr la apertura de una cuenta de corresponsalía que permita la reapertura de los servicios internacionales a nuestros clientes.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En el transcurso de todos los años de mi gestión en el Banco como Jefe de Internacional, siempre el resultado de la autoevaluación y riesgo operativo ha sido excelente, como consta en el cuadro resumen enviado por la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, a la Dirección de Soporte al Negocio con fecha 5 de enero 2022.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

Con relación al control interno, cabe mencionar que los procesos operativos del área siempre han contemplado las acciones de control interno, que contribuyen a minimizar los riesgos operativos inherentes a la actividad.

Todos los años se revisan y actualizan los procedimientos evaluando y ajustando las medidas de control interno que así lo hayan requerido, con el objetivo de mantener un sistema de control que contribuya con el fortalecimiento del sistema de control interno de la institución.

En la evaluación del 2021 se obtuvo una calificación de Excelente, como consta en el cuadro resumen enviado por la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, a la Dirección de Soporte al Negocio con fecha 5 de enero 2022.

Principales Logros

Al inicio de mi gestión se obtuvieron cuatro cuentas de corresponsalía internacionales, se tenían tres líneas de crédito, con tres de nuestros bancos corresponsales para soportar la oferta de los servicios de cartas de crédito de importación y exportación a nuestros clientes.

Sin embargo, con el pasar del tiempo y dado que no se logró un volumen transaccional importante los bancos corresponsales fueron cerrando las cuentas y la crisis inmobiliaria en Estados Unidos descrita anteriormente, provocó la suspensión de los servicios internacionales.

Adicionalmente, se trabajó arduamente en la configuración del aplicativo de los servicios de internacional en Tmenos, lográndose así, que actualmente la institución cuenta con una plataforma automatizada para la administración de los servicios internacionales.

Es importante destacar, que entre los años 2010 al 2015, se logró la suscripción del contrato de servicio con SWIFT SCRL, Belgica, contratación muy importante para el banco, dado que es la plataforma internacional que se utiliza principalmente, para el envío y recepción de mensajes relacionados con los servicios internacionales, plataforma que se ha especializado en la estandarización de este tipo de mensajería, lo cual se ha convertido en un requisito casi indispensable a nivel mundial para la oferta de estos servicios. Durante el año 2021 se trabajó en la renovación del contrato de SWIFT a nivel de contratación administrativa, se logró la aprobación, de forma tal que el nuevo contrato de SWIFT empezó a regir el 1 de enero del 2022, y finalizará el 31 de diciembre del 2025 en su tercer prórroga.

Por último, se propuso la elaboración de los perfiles de los puestos del Área de Servicios Internacionales, que actualmente, no están incluidos en el manual de puestos de la institución con el perfil específico que les corresponde, se trabajó en una propuesta de perfiles, que se deja entregada a la jefatura inmediata.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

Actualmente se trabaja en la obtención de una cuenta de corresponsalía que le permita al banco la reapertura de los servicios internacionales a los clientes. En este proceso se ha involucrado activamente la alta gerencia de la institución y a nivel de la Oficialía de Cumplimiento se está trabajando en la contratación de una empresa externa para que realice una auditoría del programa de cumplimiento del banco, dictamen que se utilizará como parte de los documentos de presentación que se remitan a los posibles bancos corresponsales, esto por recomendación recibida de un alto ejecutivo de una entidad financiera radicada en dicho país.

Por otra parte, durante el presente año, se realizará la migración del aplicativo Saction Screening a Transaction Screening en la plataforma de SWIFT, este aplicativo tiene la funcionalidad de la revisión contra listas negras y la generación de las respectivas alertas, se inició el proceso de migración coordinado con los ejecutivos de SWIFT y se continuará de acuerdo a la calendarización que SWIFT proponga hasta finalizar el proyecto.

Por último, formalizar el levantamiento de los perfiles de los distintos puestos del Área de Servicios Internacionales, es fundamental para poder cubrir las plazas del área con el personal que cumpla con el perfil idóneo, principalmente es de sumo cuidado este punto debido a que la estructura actual del área es sumamente reducida, lo que hace mucho más exigible que las personas que ocupen los puestos tengan la experiencia y los conocimientos básicos en el manejo y control de los servicios de internacional, así como, dominio o conocimiento avanzado del idioma inglés, entre otros.

Administración de Recursos Financieros

El presupuesto aprobado cada año, durante todos los años de mi gestión, siempre fue administrado adecuadamente, ya fuera con la ejecución correspondiente o bien con la devolución o traslado correspondiente en los plazos estipulados.

Los recursos financieros fueron aprobados acordes con el presupuesto presentado, para el presente año.

Sugerencias

Es importante destacar que la obtención de una cuenta de corresponsalía internacional es una labor de alto nivel, para lo que se requiere una participación activa de las principales autoridades del banco, cabe mencionar que la participación del banco en foros como Felaban son de gran importancia, porque es en esos foros, donde participan muchas de las instituciones financieras de primer orden con las que se pueden coordinar reuniones de negocios, aprovechando la ventaja de encontrarse todos en un mismo lugar, siendo así de mayor aprovechamiento la participación. Adicionalmente, es de sumamente importante trabajar en la aprobación de los perfiles de los puestos de internacional, que a la fecha no están en el manual de puestos de la institución y las



INFORME FINAL DE GESTIÓN

labores del área son sumamente técnicas y específicas, que no pueden solaparse en un perfil genérico, además de la necesidad de incluir la exigencia del manejo y conocimiento del inglés técnico básico para el manejo de los servicios internacionales, lo que debe ser requisito indispensable.

Observaciones

Los aspectos mencionados en el ítem anterior, son cruciales para que le Banco pueda darle continuidad a la oferta de servicios internacionales a los clientes de todos los segmentos de mercado.

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

No se recibieron instrucciones de la Contraloría General de la República durante mi gestión.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No se recibieron disposiciones giradas por órganos externos.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Las recomendaciones recibidas por parte de la Auditoría Interna, se encuentran debidamente atendidas en tiempo y forma.

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

El Área de Servicios Internacionales únicamente administra el contrato de SWIFT y como se mencionó en apartados anteriores, el actual contrato entró en vigencia a partir del 1 de enero del 2022 y se encuentra iniciando el proceso de ejecución, sin embargo, por tratarse de un proveedor único a nivel mundial, un servicio continuado y un contrato de adhesión, no hay ninguna observación importante a mencionar.

Ya se cumplió con todo lo que exige el proceso de contratación administrativa, sin embargo, es importante hacer mención que este nuevo contrato de SWIFT se encuentra fuera de SICOP, para lo cual de forma previa se obtuvo la autorización del Ministerio de Hacienda.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.