



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Mauricio Carballo Quirós
Dependencia:	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
Periodo de Gestión:	2020-2022
Destinatarios:	Gustavo Avilés Jiménez
Firma:	
Fecha:	14/11/2022

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	3
Labor Sustantiva Institucional	4
Resultados de la gestión.....	5
Unidad Administrativa	5
Equipo de trabajo Multiservicios	7
Unidad Control Interno	7
Unidad Soporte Ley 8204	10
Actualización de datos	10
Alertas transaccionales	11
Cambios en el entorno.....	12
Situación actual del personal	12
Unidad Administrativa	12
Equipo de Trabajo Multiservicios.....	13
Unidad Control Interno	13
Unidad Soporte Ley 8204	14
Estado de la Autoevaluación Control Interno y Riesgo Operativo.....	15
Acciones sobre el Control Interno.....	15
Principales Logros	16
Proyectos más relevantes.....	16
Centralización de vinculación de clientes	16
Propuesta Notariado Centralizada	17
Equipo AD HOC.....	17
Administración de Recursos Financieros.....	18
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	18



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Recomendación #7:	¡Error! Marcador no definido.
Recomendación #10	¡Error! Marcador no definido.
Sugerencias.....	19
Observaciones.....	20



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente informe contiene la información relevante de las gestiones realizadas en el Área Centro de Servicios de Soporte Regional (ACSSR), para el periodo 2021-2022.

Como es de su conocimiento, el Área Centro de Servicios de Soporte Regional, se encuentra conformada por la Unidad Administrativa, Equipo de Trabajo Multiservicios, Unidad de Control Interno y la Unidad Soporte Ley 8204; éstas dos últimas se dividen en dos equipos de trabajo.

En el caso de la Unidad Control Interno, se cuenta con un equipo de trabajo encargado de realizar las evaluaciones de Riesgo Operativo y Control Interno en las oficinas comerciales, y otro equipo de trabajo encargado de la revisión integral de las Políticas Conozca a su Cliente.

Por otra parte, en el caso de la Unidad Soporte Ley 8204, se cuenta con un equipo de trabajo encargado de la actualización de datos de la Política Conozca a su Cliente y otro equipo de trabajo encargado de la atención y justificación de alertas transaccionales.

Para cada una de las Unidades se detallarán las labores y los resultados obtenidos durante el periodo en mención; así como los temas relevantes y gestiones que se encuentran pendientes de gestionar.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Labor Sustantiva Institucional

Dentro de las labores y responsabilidades del Área Centro de Servicios de Soporte Regional se encuentran las siguientes:

1. Planear, organizar, supervisar, controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades asignadas al Área y de cada Unidad adscrita para que se cumplan los planes de trabajo, proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos.
2. Organizar, diseñar y ejecutar estudios, análisis e investigaciones que se requieran para dar atención a los procesos definidos en el área, así como, sobre las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
3. Revisar y analizar documentos de diversa índole, emitir criterio profesional y recomendar las acciones correspondientes.
4. Coordinar y controlar los equipos de trabajo requeridos para la implementación de nuevos proyectos de carácter institucional.
5. Analizar el entorno del Banco para detectar deficiencias críticas y recomendar soluciones de mejora.
6. Identificar los requisitos de cambio de estructuras y los cambios culturales necesarios para apoyar la arquitectura de la empresa.
7. Proponer estrategias y revisar las oportunidades con potencial innovador para realizar las recomendaciones pertinentes en procura de la mejora de las actividades de las Unidades adscritas.
8. Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO), Cuadro de Mando Integral (CMI) y de la planeación presupuestaria del Área.
9. Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

10. Supervisar y atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento e implementar las recomendaciones establecidas.
11. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
12. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
13. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.

Resultados de la gestión

Unidad Administrativa

La Unidad administrativa se encarga de la aplicación de pagos de viáticos, productos alimenticios y pago a proveedores (peritos y abogados), solicitudes de pago de tiempo extraordinario, trámites de liquidación de notas de débito correspondientes a gestiones referentes a notariado, vales de caja chica, convenios de cajero automáticos, reasignaciones de usuarios del sistema Credid, bloqueos y desbloques de cuenta a solicitud de la Dirección Banca de Personas, y atiende las inconformidades provenientes de la Contraloría de Servicios.

Las gestiones realizadas en la Unidad son reflejadas por las siguientes estadísticas durante el periodo 2021-2022 (con corte al 31 de octubre 2022):

Tabla #1
Gestiones realizadas Unidad Administrativa 2021-2022

UNIDAD ADMINISTRATIVA									
Año	Gestión de Pagos	Gestión de Notariado (Liquidaciones)	Gestión Inconformidades	Aprobación Vales Caja Chica	Bloqueos	Desbloques	Convenios Cajeros Automáticos	Trámites Tiempo Extraordinario	Trámites de CREDID
2021	3.396	87	55	203	342	8	19	215	707
2022	3.944	95	57	245	246	3	11	322	657

Fuente: Elaboración propia

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Por otra parte, producto del estudio realizado por la División Gestión de Calidad para el proceso de gestión de crédito, se incorporó dentro de la Unidad Administrativa un equipo de 6 funcionarios que se dedican a la revisión de escrituras y demás documentos requeridos para el giro de las operaciones de crédito; así como la revisión de tasaciones del BCR, envío de las escrituras para presentación ante el Registro Nacional y confección de notas de débito.

Las gestiones realizadas por dicho equipo de trabajo para el periodo 2021-2022 (corte al 31 de octubre 2022) son reflejadas por las siguientes estadísticas:

Tabla #2
Gestiones realizadas Notariado 2021-2022

UNIDAD ADMINISTRATIVA	
Año	Gestión de Notariado (Cantidad Notas de débito)
2021	1.588
2022	2.187

Fuente: Elaboración propia

Cabe indicar que, actualmente existen 7 casos devueltos a la Unidad Notariado, debido a que presentan ciertos errores, entre ellos: errores en la hoja de cálculo, errores en la información del cliente, escrituras sin firmas, errores en el número de oficio, envío de documentos que corresponden a otra persona, errores en el número de operación, diferencias en los montos cobrados al cliente, etc.

Adicionalmente, es importante indicar que, la Unidad Administrativa es fiscalizadora del contrato número 0432022004200014-00 “Servicio Buró de Información y Comunicación con clientes por medio de Plataforma Web (Plataforma CREDID)”, por lo que es la encargada de realizar los pagos al proveedor y gestionar las renovaciones del contrato. Actualmente, el contrato se encuentra vigente, inició el 15 de marzo de 2022 y es prorrogable por 3 años, sin embargo, es importante iniciar con el diseño del cartel a partir del año enero 2023.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Equipo de trabajo Multiservicios

El equipo de trabajo Multiservicios atiende los requerimientos de vinculaciones de clientes, renovaciones de tarjetas y otros servicios de apoyo como: aperturas de cuentas de ahorro voluntario, ahorros programados, convenios PAS, BP Salario, y solicitud y cambios de tarjetas de débito; mediante los canales de Banca Fácil, Oficinas Comerciales, Conexión BP, Punto BP, Vico y SAFI, evitando así que, una cantidad de actividades operativas se concentren en las plataformas de servicios y equipos de ventas.

Las gestiones realizadas son reflejadas por las siguientes estadísticas durante el periodo 2021-2022 (con corte al 31 de octubre 2022):

Tabla #3
Gestiones realizadas Unidad Multiservicios 2021-2022

MULTISERVICIOS			
Año	Vinculación de clientes	Cantidad de oficinas comerciales participantes	Porcentaje de Participación oficinas comerciales
2021	8.587	55	55%
2022	6.852	61	59,2%

Fuente: Elaboración propia

Es importante indicar que, se ha venido trabajando en la propuesta de centralización de vinculación de clientes, gestión que se detalla más adelante en el apartado “Proyectos más relevantes”.

Unidad Control Interno

Semestralmente, el ACSSR comunica a las dependencias los resultados individuales y grupales de la ejecución de las evaluaciones de control interno y riesgo operativo, practicadas a las oficinas comerciales. De esta labor, se identifican las medidas cumplidas e incumplidas, siendo estas últimas las que dan origen a los planes de acción para subsanar los hallazgos.

A continuación, se detalla la información referente a los planes de acción para el periodo comprendido entre el 2021 y 2022 (con corte al 31 de octubre 2022):

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla #4
Planes de acción periodo 2021-2022

PLANES DE ACCIÓN			
PERIODO	CUMPLIDOS	PENDIENTES	PORCENTAJE DE AVANCE
I Semestre 2021	1.549	0,38%	99%
II Semestre 2021	639	0,62%	99%
I Semestre 2022	636	22,48%	82%

Fuente: Elaboración propia

Actualmente, existen 10 planes de acción pendientes del año 2021, de los cuales 9 corresponden a la medida 01-01-01, la cual hace referencia a la gestión y depuración de los inventarios de activos de las oficinas comerciales, y 1 caso corresponde a la medida 03-04-02, la cual hace referencia al envío del informe de Matrices de Conciliación de convenios.

Por otra parte, la Unidad Control Interno realiza el inventario de activos e inventario de dispositivos de firma digital en las oficinas comerciales, para lo cual se detalla la cantidad de inventarios de activos realizados durante el periodo 2021 y 2022 (con corte al 31 de octubre 2022):

Tabla #5
Inventario de activos periodo 2021-2022

Inventario de activos	
PERIODO	TOTAL INVENTARIO DE ACTIVOS
2021	99
2022	98

Fuente: Elaboración propia

Tabla #6
Inventario Firma Digital periodo 2021-2022

Inventario Dispositivos Firma Digital		
PERIODO	I SEMESTRE	II SEMESTRE
2021	8	8
2022	7	4



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Fuente: Elaboración propia

Por último, producto del traslado de las funciones de los Técnicos de Cumplimiento al ACSSR, la Unidad de Control Interno realiza la revisión integral de las Políticas Conozca a su Cliente. Actualmente, se realiza la revisión de los siguientes segmentos de acuerdo con el Manual de usuario:

- Clientes físicos nuevos con ingresos declarados superiores a \$2.000 (CES y Clientes Tradicionales).
- Clientes extranjeros nuevos con pasaporte y permiso de trabajo, de estudio u otra condición.
- Base DOC.
- Clientes nuevos y actualizados de riesgo alto.
- Clientes nuevos y actualizados con saldos de créditos iguales o superiores a ¢50.000.000.00.
- Clientes jurídicos nuevos.
- Clientes con ingreso declarado mensual igual o superior a ¢50.000.000
- Clientes nuevos y actualizados con saldos de certificados de ahorro a plazo iguales o superiores a ¢50.000.000.00 o su equivalente en dólares.
- Clientes con ingreso declarado en ¢0.
- Clientes inscritos como sujetos obligados a los artículos 15 y 15 bis de la Ley 7786.
- Clientes que actúan como Punto BP que registren la calificación de riesgo alto, así como aquellos que transen un monto superior a ¢50.000.000.00

Los hallazgos identificados son comunicados de forma mensual a las dependencias responsables, las cuales cuentan con 5 días hábiles para realizar las subsanaciones respectivas, sin embargo, en coordinación con los jefes de las Divisiones Regionales se acordó brindarles un plazo de 10 días hábiles.

Por otra parte, la Unidad Control Interno realiza las revisiones de los expedientes correspondientes a los Clientes Ces y Clientes Ocasionales (RCO), para lo cual se realiza la comunicación de los hallazgos identificados de forma trimestral.

Es importante indicar que, la Unidad Control Interno cuenta con la capacidad instalada para realizar la evaluación de cumplimiento y un seguimiento a las correcciones, no se puede efectuar un segundo o tercer seguimiento, debido a la falta de recursos para realizar dicha gestión.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Para el año 2022, se proyectó el cumplimiento en tiempo de las revisiones y asimismo de los seguimientos de corrección que obedecen a la información que se incluye en el KRI. No obstante, debido al plan de contingencia generado por el cambio normativo del CONASSIF, las evaluaciones y los seguimientos se vieron afectados y se postergaron. Ante esta situación, y de acuerdo con lo solicitado por la División de Riesgo Operativo, se confecciona un plan de mitigación, el cual se detalla a continuación:

[Plan Desviaciones Riesgo](#)

Unidad Soporte Ley 8204

Actualización de datos

La Unidad Soporte Ley 8204 tramita de forma trimestral los casos correspondientes a bases de datos de vencimiento de Política Conozca a su Cliente, incremento en el patrón transaccional, y ascensos y descensos de clientes riesgo alto; así como la gestión correspondiente al seguimiento e inactivación de clientes por incumplimiento de presentación de documentos.

Las gestiones realizadas en la Unidad son reflejadas por las siguientes estadísticas durante el periodo 2021-2022 (con corte al 31 de octubre 2022):

Tabla #7
Gestiones realizadas Unidad Soporte Ley 8204 2021-2022

Unidad Soporte Ley 8204		
PERIODO	CASOS GESTIONADOS VENCIMIENTO - PATRÓN TRANSACCIONAL	CASOS GESTIONADOS ASCENSOS-DESCENSOS RIESGO ALTO
2021	7.783	853
2022	10.131	3.626

Fuente: Elaboración propia

Es importante indicar que, el proceso de actualización manual para el 2022 ha sido atípico, ya que durante este año se han tenido que realizar ajustes a nivel de bases de datos para la aplicación de los lineamientos establecidos por el CONASSIF para el cumplimiento de los acuerdos 12-21 y 35-21 relacionados con “REGLAMENTO PARA LA

INFORME FINAL DE GESTIÓN

PREVENCIÓN DEL RIESGO DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA, APLICABLE A LOS SUJETOS OBLIGADOS POR EL ARTÍCULO 14 DE LA LEY 7786” y “REGLAMENTO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN CONOZCAA SU CLIENTE”, lo que ha tenido un impacto directo en los plazos de remisión de la información y la cantidad de casos para procesar.

Ante esta situación, y de acuerdo con lo solicitado por la División de Riesgo Operativo, se confecciona un plan de mitigación, el cual se detalla a continuación:

Plan Desviaciones Riesgo

Alertas transaccionales

En del año 2021, se llevó a cabo el proceso de centralización de las alertas transaccionales. Actualmente, la Unidad Soporte Ley 8204 atiende el 100% de las alertas transaccionales.

Las gestiones realizadas por la Unidad durante el periodo 2021-2022 (con corte al 31 de octubre 2022) son las siguientes:

Tabla #8
Gestiones realizadas Unidad Soporte Ley 8204 2022

Unidad Soporte Ley 8204	
PERIODO	CANTIDAD DE ALERTAS ATENDIDAS
2021	12123
2022	14080*

Fuente: Elaboración propia

**Nota: Debe hacerse notar que, dado el inicio en el 2021 de los procesos de centralización de alertas, no había procesos claros que evidencien la cantidad de casos tramitados al inicio del proceso, por lo que se muestran solamente los contabilizados. En 2022 se muestra un corte a la fecha del informe.*

Es importante indicar que, durante el año 2021 y 2022, se ha venido presentando un incremento en la cantidad de alertas transaccionales diarias, lo que ha generado un aumento en los volúmenes de trabajo, y ha venido a afectar el cumplimiento de los



INFORME FINAL DE GESTIÓN

indicadores de la Unidad.

Por lo anterior, y de acuerdo con lo solicitado por la División de Riesgo Operativo, se procede a confeccionar un plan mitigador del riesgo, el cual se detalla a continuación:

[Plan Desviaciones Riesgo](#)

Cambios en el entorno

A partir del 01 de julio 2022 la SUGEF puso en operación la Plataforma del CICAC (Centro de Información Conozca a su Cliente), la cual debe ser utilizada obligatoriamente por todas las entidades financieras supervisadas.

Esto vino a ocasionar un impacto en el proceso de vinculación de clientes y actualización de datos del cliente, ya que la estrategia definida por el Ente Supervisor, establece el registro en dicha plataforma de todas las vinculaciones de clientes nuevos y actualizaciones de la Política Conozca a su Cliente (PCsC) que se realicen a partir del primero de julio del 2022, con excepción de forma temporal de las personas asalariadas y pensionadas del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), que se empezarán a registrar cuando lo comunique la SUGEF.

Sin embargo, por instrucción de la alta administración, se diseña un plan de trabajo en el cual, se asignarán 10 recursos por servicios especiales para atender al margen de las operaciones ordinarias de la Unidad de Soporte a la Ley, el Equipo de Alertas y las oficinas comerciales; los procesos de vinculación al CICAC.

En este proceso debe definirse un responsable de la coordinación de las actividades y se considera que la persona que brinda apoyo administrativo a la Jefatura del CSSR podría asumir esta labor.

Situación actual del personal

Unidad Administrativa

La Unidad Administrativa está conformada por 14 funcionarios: una jefatura, un asistente, 6 funcionarios dedicados a las labores de pagos y 6 funcionarios dedicados a las labores



INFORME FINAL DE GESTIÓN

de notariado.

El 07 de noviembre 2022 ingresa a la Unidad Administrativa una funcionaria, quien se estará incorporando a las labores de notariado, para un total de 7 funcionarios dedicados a dichas labores.

El 31 de diciembre 2022, se jubila una funcionaria, quien actualmente realiza las funciones de asistente de la jefatura de la Unidad. Se remite oficio DIRSN-0328-2022 a la Subgerencia General de Operaciones (SGO) solicitando la autorización para continuar utilizando la plaza, para lo cual la SGO remite autorización mediante oficio SGO-704-2022.

Equipo de Trabajo Multiservicios

Desde la creación del equipo de trabajo y hasta la fecha, no se le ha dado una estructura formal a la Unidad, por lo que el personal que conforma el equipo de trabajo de Multiservicios (12 funcionarios), se encuentra bajo la modalidad de Servicios Especiales, misma que, de acuerdo con la normativa vigente, vence en mayo 2023, por lo que se debe definir qué sucederá el personal, ya que este es necesario para continuar brindando el servicio de vinculación de clientes a las oficinas comerciales.

Por otra parte, se está gestionando el traslado de una funcionaria del BP Total Heredia a la Unidad Multiservicios. El traslado de la funcionaria se realizará en el entendido de que esta se ajuste al modelo de trabajo de la Unidad, y se mantenga con un suplente en la oficina, de modo que permita hacer la devolución en caso de que ella no se ajuste al ritmo y demanda de trabajo de Multiservicios.

Unidad Control Interno

La Unidad Control Interno se encuentra conformada por 36 funcionarios, 21 ocupan el puesto de Encargados de Control Interno (dedicados a las evaluaciones de cumplimiento) y 15 ocupan el puesto de Técnicos de Cumplimiento (dedicados a las revisiones integrales de la PCsC).

Es importante indicar que, actualmente, la Unidad cuenta con 4 funcionarios bajo la modalidad de “préstamo” de otras áreas del Banco para reforzar el equipo de los Técnicos

INFORME FINAL DE GESTIÓN

de Cumplimiento. A continuación, se detalla el desglose:

- 1 funcionario de BPT Nicoya.
- 1 funcionario de BPT Turrialba.
- 1 funcionario de la Dirección de Capital Humano.
- 1 funcionarios de la Unidad Bienestar al Personal.

Unidad Soporte Ley 8204

La Unidad Soporte Ley 8204 se encuentra conformada por 29 funcionarios, de los cuales 12 pertenecen al equipo de actualización de datos y 17 funcionarios pertenecen al equipo de atención de alertas transaccionales.

En cuanto al equipo de actualización de dato, es importante indicar que, desde su ingreso al ACSSR, se encuentran bajo la modalidad de “préstamo” por parte de las oficinas comerciales, por lo que cuentan con un suplente en la oficina comercial a la que pertenecían.

Por otro lado, en el caso de los funcionarios encargados de la atención y justificación de las alertas transaccionales, 11 funcionarios fueron trasladados de las oficinas comerciales al ACSSR producto del proyecto de centralización de alertas y 5 funcionarios se encuentran trasladados bajo la modalidad de “préstamo” por parte de las oficinas comerciales.

Adicionalmente, la Unidad Soporte Ley 8204 presenta las siguientes situaciones en cuanto al personal:

Actualización de datos:

- Una funcionaria se encuentra en periodo de lactancia (inició el periodo de lactancia el 31-10-2022).
- Un funcionario se encuentra de vacaciones por un mes. Se reincorpora a las labores el 08 de noviembre 2022.
- Una funcionaria se encuentra en proceso de traslado a la División Seguridad de la Información (Se traslada el 16 de noviembre 2022).



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Alertas transaccionales:

- Un funcionario se integra para suplir a la persona del punto anterior
- Ingresan dos funcionarias para ejercer labores de suplencia

Estado de la Autoevaluación Control Interno y Riesgo Operativo

El resultado el Área Centro de Servicios de Soporte Regional para la Autoevaluación de Control Interno del periodo 2021, fue de un 0%, lo que la ubica en un nivel de exposición al riesgo “Excelente”.

Asimismo, en cumplimiento de la “Política para autoevaluar el Riesgo Operativo en el Conglomerado Banco Popular”, el Área obtuvo una calificación de la Autoevaluación de Riesgo Operativo de un 0%, lo que igual forma, ubica al área en un nivel “Excelente”.

Para el periodo 2022, no ha iniciado el proceso de autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo.

Acciones sobre el Control Interno

En el mes de abril, mediante oficio ACSSR-0280-2022, el Área Centro de Servicio de Soporte Regional se vio en la necesidad de solicitar a la Unidad de Control Interno la suspensión de las actividades relacionadas con la evaluación de cumplimiento en las oficinas comerciales, quedando solamente programada la revisión de los aspectos relacionados con la ley 7786, la ejecución de inventarios de activos e inventarios de firma digital.

Lo anterior, fundamentado en la priorización de actividades normativas con implicaciones sancionatorias a las cuales se exponía el Banco; para lo cual, se llevaron a cabo las consultas respectivas ante la Dirección de Riesgo Corporativo (ACSSR-0205-2022 y DIRCR-334-2022) y posteriormente, mediante sesión de trabajo con los señores directores de las Direcciones de Soporte al Negocio y de la Banca de Personas.

La Unidad Control Interno procedió con el rediseño del cronograma de visitas a las oficinas comerciales, quedando el cumplimiento de las evaluaciones de control interno y riesgo operativo para el IV Trimestre 2022, mismo que a la fecha se encuentran

INFORME FINAL DE GESTIÓN

cumpliendo en tiempo.

Principales Logros

- Desarrollo del plan de implementación del servicio de apoyo a Notariado Institucional.
- Finalización del desarrollo local de la herramienta de control de las actividades de vinculación, adscritas a la Unidad Multiservicios.
- Implementación de las tareas relacionadas con el Centro de Información Conozca a su Cliente (CICAC).
- Diseño de la propuesta de centralización de vinculación de clientes.
- Desarrollo del plan de acción solicitado por la Gerencia General Corporativa para minimizar el cierre de cuentas de los clientes (Equipo Ad Hoc).

Proyectos más relevantes

Centralización de vinculación de clientes

Según acuerdo No.03-Art.1-Acd.1-COAL-2022 del 10 de junio del 2022, se procedió con la conformación de un equipo de trabajo, liderado por mi persona, con el propósito de revisar el modelo de atención y valorar la posibilidad de realizar la vinculación de los clientes de forma centralizada de cara al cumplimiento del CICAC.

Se diseñó una propuesta para la centralización de vinculación de clientes que permitirá desarrollar mejoras incrementales prácticas y rápidas centradas en la experiencia del cliente y que permitan ir avanzando en el traslado integral del proceso de vinculación a la Unidad Multiservicios.

Dicha propuesta fue remitida el mes de setiembre 2022, mediante oficios ACSSR-0600-2022 y ACSSR-0736-2022, a la Subgerencia General de Negocios, Dirección Banca de Personas y Dirección Soporte al Negocio para la debida aprobación. Sin embargo, aún se está a la espera de la revisión y aprobación respectiva.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Propuesta Notariado Centralizada

Se procedió con el diseño de una propuesta de mejora integral para el proceso de apoyo a la labor de Notariado centralizada, la cual fue remitida el 21 de junio 2022 a la Dirección Soporte al Negocio, mediante oficio ACSSR-0409-2022.

En la propuesta planteada, se establecen mejoras potenciales del proceso y acciones que intervienen tanto el Área de Notariado Institucional (ACNI) como la Unidad Administrativa (UA), con la aspiración de establecer actividades que simplifiquen o agilicen los procesos internos en beneficio del cliente final del Banco.

Actualmente, se está a la espera de la revisión y aprobación respectiva por parte de la Dirección Soporte al Negocio, para posteriormente, proceder con la implementación de esta.

Equipo AD HOC

La Gerencia General Corporativa, solicitó a esta dependencia la conformación de un equipo de trabajo con el propósito de analizar y establecer mejoras a los procesos de mantenimiento de cuentas de los clientes.

Para esto, se procedió con la conformación de un equipo de trabajo, liderado por mi persona y conformado por personal clave de distintas dependencias; y se desarrolló un plan de acción, el cual abarca un total de 37 actividades, mismas que permitirán mejorar los procesos actuales y reducir el impacto en el cierre de cuentas.

Se realizó la priorización de las actividades de acuerdo con el plazo que requiere cada actividad para ser atendida; dando como resultado la siguiente distribución:

- Corto plazo: 14 actividades.
- Mediado plazo: 14 actividades.
- Largo plazo: 9 actividades.

Se inició con el desarrollo de las actividades de corto plazo (14 actividades), dada la rapidez con la que pueden ser implementadas. A continuación, se detalla el estado de cada una de ellas:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Cumplidas: 2 actividad.
- En proceso: 8 actividades.
- Pendientes: 3 actividades.
- No procede: 1 actividad.

Actualmente, se realizan sesiones de trabajo todos los lunes para el desarrollo de las actividades planteadas.

Administración de Recursos Financieros

En la gestión del Área Centro de Servicios de Soporte Regional, los recursos financieros obedecen principalmente a gastos operativos que intentan satisfacer la ejecución de actividades prioritarias, por ejemplo:

1. Pago de viáticos para los ejecutivos de control interno que deben visitar las oficinas comerciales en cumplimiento de aspectos normativos.
2. Pago de gastos de transporte para los ejecutivos de control interno que deben visitar las oficinas comerciales en cumplimiento de aspectos normativos.
3. Pago de tiempo extraordinario – o reservar para prevenir – para los funcionarios, principalmente de actualización de datos, para asegurar que se cumpla con las responsabilidades normativas que se han asignado.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

El 01 de julio 2022 la Auditoría Interna remite al Área Centro Servicios de Soporte Regional el informe definitivo AIRI-16-2022 “Gestión y Cumplimiento Ley 7786 LC/FT/FPADM Vinculación, actualización y seguimiento de clientes con actividades específicas”, en el cual se le asigna al área 2 recomendaciones, (No.7 y No.10):

En cuanto a la recomendación #7, el 31 de agosto 2022, se procedió a incluir en el Sistema de Acuerdos y Recomendaciones (SIAR) las evidencias respectivas para la debida revisión y aprobación por parte de la Auditoría Interna; sin embargo, el lunes 26-09-2022 se recibe correo electrónico informando el rechazo de la recomendación. La Auditoría Interna informa que el motivo del rechazo se debe a que la propuesta de vinculación centralizada no se encuentra aprobada por el Comité de Ley 7786, por lo que

INFORME FINAL DE GESTIÓN

se está a la espera de la aprobación por parte de la dependencia competente para poder dar la recomendación por validada.

Con respecto a la recomendación #10, se está a la espera del comunicado de la División Oficialía de Cumplimiento (DOC) acerca de la corrida del modelo de riesgo del III Trimestre 2022. De acuerdo con lo indicado por parte de la DOC, el 19 de octubre se solicitó a la Dirección Tecnología de Información la carga de la información, sin embargo, la misma no se ha ejecutado, lo que imposibilita disponer de la base de datos para realizar el análisis respectivo. Por lo anterior, y dado que la fecha de cumplimiento de la recomendación es al 31 de octubre 2022, se procede a solicitar ampliación de plazo a la Auditoría Interna mediante oficio ACSSR-798-2022, misma que fue aprobada y la nueva fecha de cumplimiento sería el 30 de noviembre 2022.

Sugerencias

El Área Centro de Servicios de Soporte Regional ha estado asumiendo nuevas actividades que marcan nuevos retos para los equipos de trabajo. En esta línea, contar con el recurso humano adecuado en cada Unidad, es un elemento clave para garantizar el éxito en el desarrollo de esos nuevos procesos que enriquecen el aporte que este departamento hace a la organización.

Por esta razón, se considera importante realizar un ajuste en la estructura de jefaturas de las Unidades, para lo cual se sugiere la siguiente rotación de personal:

Tabla #7
Sugerencia rotación jefaturas ACSSR

UNIDAD ACTUAL	UNIDAD PROPUESTA
Unidad Control Interno	Unidad Administrativa
Unidad Administrativa	Unidad Soporte Ley 7786
Unidad Soporte Ley 7786	Unidad Control Interno
Unidad Multiservicios	Se mantiene

Fuente: Elaboración propia

Para lograr este cambio en la función de los colaboradores, debe hacerse un cambio en la nomenclatura de las plazas, para convertirlas en jefes de Unidades “genéricas” y así, poder ejecutar los cambios.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

Para mantener el estándar en la constitución básica de las Unidades del CSSR, se recomienda trasladar la plaza 18 de Apoyo Administrativo que estará dejando una funcionaria debido a su proceso de pensión y se traslade como apoyo administrativo de la jefatura del CSSR. Con esta acción, las 3 unidades formales del CSSR estarían quedando uniformadas con personal de apoyo administrativo en plazas categoría 17 y la 18 en el Área.

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

No hay

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No hay

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No hay

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

No hay

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Archivo: ACSSR-0409-2022
ACSSR-0600-2022
ACSSR-0736-2022 (Complemento ACSSR-0600-2022)
AIRI-16-2022
ACSSR-798-2022
ACSSR-0280-2022
ACSSR-0205-2022
DIRCR-334-2022
Acuerdo No.03-Art.1-Acd.1-COAL-2022
DIRSN-0328-2022
SGO-704-2022