



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Miguel Contreras Gorrias
Dependencia:	Unidad Administrativa
Periodo de Gestión:	Mayo 2018 – Septiembre 2023
Fecha:	13/10/2023

---

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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Presentación

El presente informe contiene la información relevante respecto a las gestiones realizadas en la Unidad Administrativa del Área Centro de Servicios de Soporte Regional, en el periodo comprendido entre mayo 2018 y setiembre 2023.

### Resultados de la gestión

Estos son los principales resultados de la gestión de la Unidad en el periodo de mayo 2018 a setiembre 2023:

Año	Gestión de Pagos	Gestión de Notariado	Gestión de Inconformidades
2018	6 943	1 318	73
2019	8 018	1 928	67
2020	3 323	1 153	38
2021	2 155	1 588	55
2022	4 636	2 596	63
2023	2 905	1 744	6
<b>Total</b>	<b>27 980</b>	<b>10 327</b>	<b>302</b>

### Labor Sustantiva Institucional

Se detallan las principales labores de la Unidad Administrativa:

- Coadyubar con la administración del presupuesto de las Divisiones Regionales.
- Registro del Presupuesto, Activos y Plan Anual Operativo de las Divisiones Regionales.
- Registro del seguimiento del Plan Anual Operativo de las Divisiones Regionales.
- Gestión de inconformidades presentadas ante el Área Atención al Cliente, remitidas al Área Centro de Servicios de Soporte Regional.
- Incluir, revisar y aprobar presupuestariamente en el Sistema de Presupuesto (SIPRE) los trámites correspondientes a Productos Alimenticios, Órdenes de Pago a Proveedores, Dietas de los miembros de las Juntas de Crédito Local, Adelantos y Liquidaciones de Viáticos, entre otros.
- Generación de planillas para el respectivo depósito de los diferentes trámites mencionados en el punto anterior.
- Generar el reporte de renta correspondiente a los pagos realizados por la Unidad.
- Gestionar el trámite correspondiente al envío de los formularios de Tiempo Extraordinario de las Oficinas Comerciales.
- Gestión de los Convenios de Cajeros Automáticos.
- Gestión de notas de débito para el trámite de pagos relacionados con el registro de actos notariales derivados de créditos hipotecarios.
- Trámite ante el Área de Contabilidad de las liquidaciones de las notas de débito.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Fiscalización del Contrato “Servicio Buró de Información
- Liquidación de las Tarjetas Institucionales de Negocio – Garantías Mobiliarias.
- Bloqueos y/o Desbloques por actividades delictivas o fraudulentas.
- Recuperación de Intereses de CDPs duplicados.
- Gestión Liquidación de Convenios (Firma Digital).
- Gestión de Vales de Caja Chica de las Oficinas Comerciales.

### **Cambios en el entorno**

A nivel de ordenamiento jurídico no se han presentado cambios que representen una variación en la actividad u operativa de la Unidad Administrativa.

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

Dada la forma en que se ha predispuesto desde la Dirección Soporte al Negocio, con relación a la evaluación para las Unidades, a la Unidad Administrativa no se le aplica de manera directa la autoevaluación y Riesgo Operativo, sino que es parte integral de la evaluación del Área Centro de Servicios de Soporte Regional.

### **Acciones sobre el Control Interno**

En todas las mejoras o cambios implementados se han realizado manteniendo el correspondiente Control Interno, respetado siempre la diferenciación de roles entre tramitadores, revisores y autorizadores.

### **Principales Logros**

Desde la llegada del suscrito a la Unidad Administrativa me avoqué en mejorar, en primera instancia, el proceso de Gestión de Pagos, dado que este tenía un mayor peso en la carga laboral de la Unidad. En este sentido se logró establecer un proceso que hoy en día es 100% digital, lo cual incluso ha servido de modelo por parte de la Auditoría Interna, para que el mismo sea replicado en el Área de Presupuesto. Dicho proceso de digitalización también se pudo implementar en el proceso de Gestión de Notariado, con la llegada de la pandemia por el COVID-19, al haber una mayor apertura por otras áreas participes del proceso. En este sentido se puede indicar que hoy todos los procesos que se realizan en la Unidad Administrativa se ejecutan de manera digital.

A lo largo de estos años se realizaron acercamientos con otras áreas administrativas que generaban procesos administrativos que recaían en las Oficinas Comerciales, en busca de absorber estos procesos en pro de minimizar el impacto que estos podían tener en las Oficinas Comerciales, avocándonos de esta manera en cumplir con el génesis de la Dirección Soporte al



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Negocio, lo cual se materializó al asumir en la Unidad Administrativa los últimos cuatro procesos mencionados en el apartado Labor Sustantiva Institucional.

### **Proyectos más relevantes**

Cuando asumí la Unidad Administrativa, recién se había trasladado el proceso de Gestión de Notariado junto con dos colaboradores; este proceso hoy se encuentra consolidado y ha crecido en colaboradores, pero siempre estamos en busca de una mejora continua. Así mismo y como se mencionó en líneas anteriores, la digitalización de los procesos fue un paso importante, que posiblemente hoy se ve como algo normal, pero se trató de un gran cambio en esta Unidad.

### **Administración de Recursos Financieros**

La Unidad Administrativa no tiene presupuesto propio, está sujeto al presupuesto del Área.

### **Sugerencias**

Es importante dar continuidad en el proyecto de proveer e instalar en las Oficinas Comerciales los Lectores de Huella Digital, los cuales vendrían a minimizar el riesgo de estafa por suplantación en las cajas y plataformas, esto en concordancia con una de las líneas de servicios que se tienen a través del Contrato Servicio Buró de Información.

Gestionar una nueva licitación para el Servicio Buró de Información, dado que el consumo del servicio ha venido en aumento.

Gestionar con la División Gestión del Talento la lista de elegibles para la plaza Categoría 12 de la Unidad Administrativa.

### **Observaciones**

Atender lo establecido en la Circular GGC-C-1616-2023 referente a la subejecución presupuestaria.

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

Este ítem no aplica para la Unidad Administrativa en el periodo en cuestión.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

Este ítem no aplica para la Unidad Administrativa en el periodo en cuestión.

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

La Unidad Administrativa no tiene recomendaciones de la Auditoría Interna pendientes de atender.

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

El Contrato Servicio Buró de Información se encuentra vigente, ejecutándose en este momento el primer año de prórroga, el cual culmina en marzo 2024, quedando abierta la posibilidad de dos prórrogas más, sin embargo, se recomienda iniciar el proceso de una nueva licitación, dado que el consumo del servicio ha aumentado a nivel institucional. El expediente del Contrato de Servicio Buró de Información se encuentra alojado de manera oficial en la Plataforma SICOP, sin embargo, se cuenta con un respaldo de la información y documentación principal en el Control Digital de la Unidad Administrativa.

### **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.

Atentamente,

Lic. Miguel Contreras Gorrias, Jefe  
**Área Centro de Servicios de Soporte Regional**