



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	MARIBEL CHAVARRIA RUGAMA
Dependencia:	DIVISION SOPORTE DE VENTAS
Periodo de Gestión:	SETIEMBRE 2023- JULIO 2025
Destinatarios:	DIRECCIÓN SOPORTE AL NEGOCIO DIRECCIÓN CORPORATIVA CAPITAL HUMANO DIVISIÓN SOPORTE DE VENTAS
Firma:	
Fecha:	31/07/2025

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	6
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	7
Acciones sobre el Control Interno.....	7
Principales Logros.....	7
Proyectos más relevantes	8
Administración de Recursos Financieros.....	8
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.....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	9
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	10
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	11



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente informe se emite según lo establecido en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben de observar los colaboradores obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno).

En el mes de setiembre del año 2023 fui trasladada a la División de Soporte de Ventas, ejerciendo esa labor desde esa fecha y hasta el mes de julio del 2025, fecha en que dejaré mi cargo producto de un ascenso interino, como Subdirectora de la Dirección de Soporte al Negocio.

Es importante señalar que la División de Soporte de Ventas ha sufrido variaciones en su conformación según las necesidades institucionales. Hoy en día esta División esta conformada por las áreas de Soporte a la Ley 7786, Soporte Comercial, Seguros, Centro Notariado Institucional y el Centro de ingeniería y valuación.

En la actualidad la División de Soporte tiene una participación en la implementación del Nuevo Modelo de Negocios, ya que en algunas de estas áreas se realizan labores de vinculación, atención de alertas transaccionales y actualización de la información de los clientes del banco, brindando a las oficinas comerciales servicios y atención de las demandas masivas. Adicionalmente se gestiona las pólizas colectivas de seguros de la cartera de crédito del banco.

Como parte de la gestión se realizan labores de apoyo a las áreas de negocios a nivel operativo y administrativo, lo cual se complementa con la gestión de contratos externos que permiten brindar servicios a nuestros clientes.

Se desarrollan propuestas tecnológicas que buscan eficientizar la gestión de las áreas de negocio, así como la atención y gestión de alertas transaccionales.

Actualmente la División de Soporte de Ventas se encuentra siendo revisada en su funcionamiento con el fin de adaptarla a las necesidades institucionales.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Dentro de las labores y responsabilidades de la División Centro de Servicios de Soporte se encuentran las siguientes:

1. Planear, organizar, coordinar y controlar las actividades, labores y procesos de apoyo que surgen de la operación normal de las Oficinas Comerciales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Desarrollar estrategias que permitan atender y mejorar los estándares de servicio definidos para el soporte que brinda la División y sus dependencias adscritas.
3. Revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.
4. Dirigir, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades de las dependencias adscritas a la División con el objetivo de que se cumplan los planes de trabajo y proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos.
5. Asignar y supervisar la ejecución de estudios técnicos y profesionales llevados a cabo en la División, relacionados con las áreas, actividades, operaciones, proyectos, contrataciones, desarrollo de productos, según corresponda.
6. Formular las directrices y brindar seguimiento al equipo de trabajo y dependencias a cargo de acuerdo con las prioridades definidas, considerando las metas del negocio y las capacidades actuales.
7. Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO) y el Cuadro de Mando Integral (CMI), planeación presupuestaria de la División y dependencias adscritas.
8. Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan.
9. Preparar y presentar los informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos de la División, investigaciones, los trabajos realizados y el grado de cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) y Presupuesto de cada una de las áreas a su cargo.
10. Controlar la administración del personal de la División en la distribución de cargas de trabajo, pago de tiempo extraordinario, vacaciones, asistencia, incapacidades, constancias salariales, suplencias, evaluación de desempeño, cierre de brechas competenciales, diagnóstico de necesidades de capacitación, entre otros.
11. Velar por el cumplimiento en la entrega y seguimiento de los niveles de servicio acordado con las distintas áreas del Banco.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

12. Supervisar el seguimiento a los acuerdos de Junta Directiva Nacional, hojas de Trámite de la Gerencia General y de las Subgerencias Generales, así como el cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría interna o requerimientos de entes supervisores externos.
13. Velar por la ejecución y monitoreo del desempeño de los procesos de la División, asegurando la integración con las demás áreas.
14. Velar por la actualización de la Normativa relacionada con los procesos a cargo con la finalidad de que se cuente con las guías adecuadas para la correcta ejecución de los mismos.
15. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
16. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
17. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
18. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estructura Organización Actual de la División de Soporte de Ventas





INFORME FINAL DE GESTIÓN

Durante el periodo en gestión se obtuvieron los siguientes resultados:

Área de Soporte a la Ley 7786:

- ✓ Se logro consolidar el área dotando de recurso humano en cantidad y capacitado.
- ✓ Se definieron estándares de servicio.
- ✓ Apoyo a las áreas de negocios, atendiendo alertas transaccionales en forma efectiva.
- ✓ Atención en forma oportuna en la gestión de los ascensos y descensos de los clientes de alto riesgo, PEP y relacionados con PEP.

Área Soporte Comercial:

- ✓ Implementación y consolidación del área que da soporte a los diferentes equipos de ventas para vincular clientes de los diferentes canales que el Banco tiene habilitados.
- ✓ Generación de diferentes productos y servicios solicitados por los clientes por medio de los diferentes canales de ventas.

Unidad de Seguros:

- ✓ Gestión en forma oportuna de los diferentes seguros colectivos que componen la cartera de crédito adquirida por el Banco.
- ✓ Obtención de condiciones competitivas mediante negociación con diversas empresas aseguradoras.
- ✓ Soporte en el desarrollo de la convivencia (desarrollo tecnológico para soportar la operativa de la Unidad) y garantizar la adecuada operación con Abanks.

Área Centro Notariado Institucional:

- ✓ Gestión oportuna en la formalización de las garantías hipotecarias, prendarias y fideicomisos de los créditos aprobados por los canales de ventas.
- ✓ Formalización de las carteras de crédito hipotecaria, prendaria y fideicometida comprada por el banco a Coopeservidores.

Área Centro de ingeniería y valuación:

- ✓ Gestión oportuna en la valoración, generación de planos de los bienes inmuebles ofrecidos como garantía por los clientes.
- ✓ Valoración de las fincas que el banco gestionará para adjudicárselas, así como para ofrecerlas a la venta, según normativa Sugef.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El resultado de la División Centro de Servicios de Soporte para la Autoevaluación de Control Interno del periodo 2024, fue de un 0%, lo que la ubica en un nivel de exposición al riesgo “Excelente”.

Para el periodo 2025, no ha iniciado el proceso de autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo.

Acciones sobre el Control Interno

Con respecto a las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, en la División de Soporte de Ventas se lleva el debido seguimiento y control de cada una de las medidas establecidas en la evaluación de Control Interno y Control Operativo; así como el archivo de las evidencias respectivas, con el fin de cumplir con los indicadores definidos.

Principales Logros

- ✓ Desarrollo de herramientas de control que permitan llevar la trazabilidad de los diferentes servicios que se brindan en las áreas que reportan a la División.
- ✓ Proceso de automatización masiva para vinculaciones.
- ✓ Creación de herramienta (dashboard) de control para la atención de las alertas transaccionales.
- ✓ Disminución en los indicadores de medición cualitativos de LC/FT/FPADM sobre la atención de las alertas transaccionales en tiempo y forma.
- ✓ Propuesta de apoyo a la atención de Alertas mediante la certificación de funcionarios del negocio en Asisst/fe.
- ✓ Lograr los indicadores de riesgos determinados para el estado de las gestiones de alertas en el Banco.

- ✓ Atención de proyectos de carácter institucional como Prestamito Popular.
- ✓ Dar soporte para el registro de cliente de la cartera comprada de Coopeservidores.
- ✓ Brindar el servicio de vinculación masiva que responde a la Estrategia Brete de común alianza con el Ministerio de Trabajo.
- ✓ Atención oportuna en tiempo y forma de todas las alertas transaccionales generadas por las transacciones de los clientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Formalización y generación de los productos y servicios solicitados por los clientes gestionados por los diferentes canales de venta del banco.
- ✓ Vinculación en forma masiva de nuevos clientes, según requerimiento de los diferentes canales de ventas.
- ✓ Actualización de la información de los clientes cumpliendo con las políticas definidas por el banco.
- ✓ Generación de las hipotecas, prendas y fideicomisos necesarios para formalizar los créditos que califican, según las políticas del banco, para el uso de notarios institucionales.
- ✓ Constitución de las garantías de la cartera comprada a Coopeservidores.
- ✓ Atención y tramite de las solicitudes de avalúos solicitadas por los diferentes canales de ventas.
- ✓ Aplicación de las pólizas (incendio, vida, vehículos, etc.), requeridas para el correcto aseguramiento de la cartera de crédito del banco, así como la comprada a Coopeservidores.
- ✓ Levantamiento de necesidades y presentación a tecnología de las historias de usuario para automatizar el proceso de vinculación en la web, así como la creación de la cuenta de ahorro, el bp integra, la solicitud de la tarjeta y el usuario web.

Proyectos más relevantes

- ✓ Se está en proceso de implementación del cobro de una comisión a los clientes que soliciten el uso de los peritos institucionales. Se cuenta con una propuesta validada por la Asesoría jurídica y de la Dirección de Riesgo.
- ✓ Se desarrollan herramientas tecnológicas que permitan realizar procesos automatizados para justificar alertas transaccionales. Los requerimientos están definidos, en valoración y desarrollo con distintos grados de avances.
- ✓ Desarrollo de sistema electrónico que permita gestionar las pólizas de seguros de la cartera de crédito del banco, en coordinación con Popular Seguros que permita gestionar de forma más adecuada la herramienta tecnológica para gestionar la cartera de crédito del banco. Este desarrollo tiene un grado de avance importante, sin embargo, su implementación se espera se realicen en el 2026.

Administración de Recursos Financieros

La División cuenta con recursos asignados para el pago de extras y manteniendo de personal que refuerza varias áreas. Con el fin de que dichos recursos sean utilizados en forma oportuna y eficiente, mediante los cuales se ha logrado cumplir compromisos de negocios y de cumplimiento normativo según normativa SUGEF.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

- Dar seguimiento para que se disponga en los tiempos definidos las herramientas que se desarrollan para la Unidad de Vinculaciones y la Convivencia de la Unidad de Seguros. Así como los requerimientos presentados ante tecnología de información para la justificación de alertas.
- Dar seguimiento a los planes de trabajo desarrollados para la atención de compromisos adquiridos ante la SUGEF, con respecto a la compra de la cartera de coopeservidores, de cara a los temas del expediente de la PCSC y actualizaciones de esos clientes.
- Dar seguimiento a los planes de trabajo que responden tanto a las recomendaciones de la Auditoría Interna como Externa.

Observaciones

No se tienen.

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

La División Centro de Soporte de Ventas no ha recibido disposiciones giradas por parte de la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No hay disposiciones pendientes de atender.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Se han cumplido en forma satisfactoria con las recomendaciones. Actualmente hay recomendaciones en proceso de atención todas ellas dentro de los plazos autorizados.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

La División Centro de Servicios de Soporte cuenta actualmente con la fiscalización de dos contratos:

1. Contrato 0432024004200063-00, del procedimiento en SICOP número 2024LY-000012-0020600001 para el “CONTRATO DE CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EN FIRMA DIGITAL” (ENTREGA SEGÚN DEMANDA)”. Proveedor: NETWORK COMMUNICATIONS S.A. (NETCOM).

Orden de inicio: 05/02/2025

Vence 05/02/2029

2. Contrato 0432023004200238-00, del procedimiento en SICOP número 2023LY-000023-0020600001 para el “CONTRATO DE SUMINISTRO DE TARJETAS INTELIGENTES (SMARTCARD) Y LECTORES PARA LAS TARJETAS INTELIGENTES, AMBAS DE ÚLTIMA GENERACIÓN (ENTREGA SEGÚN DEMANDA)”. Proveedor: IT SECURITY SERVICES VIRAS S.A.

Orden de inicio: 01/10/2024

Vence 01/10/2028

3. Contrato 0432025004200009-00, del procedimiento en SICOP número 2024LD-000047-0020600001 para el “CONTRATO DE COMPRA DE LECTORES DE HUELLAS DACTILARES CON SUS LICENCIAS” (ENTREGA SEGÚN DEMANDA)”. Proveedor: IAFIS COSTA RICA LIMITADA.

Orden de inicio: 13/02/2025

Vence 13/02/2029



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.