

Se elabora el Informe de fin de gestión, de conformidad con la normativa interna vigente en el Conglomerado Financiero BCR, las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley n.° 8292 Ley general de control interno

**Nota:** Si requiere más espacio, puede utilizar hojas adicionales identificándolas bajo una numeración consecutiva y con una referencia hacia al ítem.

**Dirigido a:** JUNTA DIRECTIVA GENERAL  
**Fecha del informe:** 05 de noviembre 2021  
**Nombre del funcionario:** Norma Fernandez Morice  
**Nombre del puesto:** Directos Junta Directiva Local  
**Unidad ejecutora:**  
**Periodo de gestión:** Junio 2006 a Noviembre 2021.

**1- Presentación:** En el siguiente espacio realice un resumen ejecutivo sobre el contenido del informe.

Durante la gestión se trabajo en varios ejes socioeconomico, social, financiero y recurso humano.

En el financiero con revisiones periódicas a todos los indicadores pertinentes para la buena sanidad en finanzas de la Institución en Pro aumentar las carteras de Captaciones y colocaciones en las diferentes oficinas del BCR que conforman la región de Guanacaste , cumpliendo de manera muy constante con los objetivos planteados.

En el tema social se ha procurado hacer conexión con las diferentes comunidades , mediante consultas de la ciudadanía a la administración y relación con otras instituciones del estado , como por ejemplo Asociaciones de Desarrollo (DINADECO) , Municipalidades , INA ,INAMU,INDER, Asociación Especifica Parque del Este etc.

Es como a partir de ahí se hicieron acercamientos que posteriormente se materializaron en nuevos negocios. Cabe mencionar tambien se ha invitado a las secciones a Pymes y empresas

privadas ; con el objetivo de buscar sinergías y generar un puente de cooperación entre ellas y Banco de Costa Rica, dentro de los invitados mas destacados se encuentra a Coriport, Solarium, Caturgua, Comité de atracción de Inversión de Liberia, Grupos Catil y Urban , Camara de Turismo de Guanacaste , etc.

En la zona de Guanacaste se han logrado convenios institucionales a través de gestiones realizadas por directivos enfocados en el crecimiento de las redes de oficinas y cajas auxiliares como es la Caja Auxiliar de la Municipalidad de Liberia.

Se trabajo con un orden establecido durante el segundo periodo que tuve la responsabilidad de presidir . A continuación

Temas desarrollados en sesiones	Empresas o instituciones Participantes 2021
Desarrollos económicos de la provincia	Coriport
Informes de gestión en Banca Personas, Pymes y Corporativo	Café Liberia - pymes exportan productos-
Presentación Multiniveles Guanacaste Este. Oeste	Solarium
Tendencia de Comunicación Tipo Host to Host	Caturgua
Situación financiera en Guanacaste en Época de Pandemia.	Comité de atracción de Inversión de Liberia, grupos Catil y Urban
Impacto servicios electrónicos como Tucan	Dinadeco
Bienes Adquiridos	Asociación Especifica Parque del Este
Fraude y riesgos virtuales	Proyectos CoopeGuanacaste
Estatus Cartera de cobro	Expectativas del Sector Agrícola de la zona (arroz, Caña)
Presentación proyecto remodelación edificio BCR Liberia	
Arreglos Covid Banca Personas- Corporativa	
Demanda servicios en gerencia móvil	
Reglamentos de Juntas Directivas	
Nueva estructura BCR	

**2- Refiérase a la labor sustantiva de la institución o unidad ejecutora a su cargo según corresponda.**

La Institucion en si tiene como objetivo principal obtener negocio de transacciones financieras , enfocando su mayor esfuerzo al aumento de la cartera tanto de captacion como la de colocacion , esto sin dejar de lado que los indicadores de morosidad siempre esten dentro de los parametros regulados y las condiciones de riesgo se encuentren controladas.

Tambien es de gran prioridad para nuestra institucion resolver todas las necesidades financieras de nuestros clientes, entregándoles la mejor experiencia personal y digital, sustentada en nuestra capacidad de conocerlos y personalizando el servicio que les entregamos, debemos de tomar en cuenta que la reactivacion economica va a paso lento por tema de pandemia , la cual nos afecto en estos ultimos dos años , sin embargo los resultados que hemos obtenido hasta el momento son muy satisfactorios para nosotros a nivel de Junta directiva por tal razon debemos de seguir trabajando con el proposito de lograr un mejor desempeño al final del periodo .

En funcion de mis labores como parte de la Junta Directiva Local , se cumplio según lo establece la Ley que regula las Juntas Directivas Locales de Bancos Estatales , Codigo de Gobierno Corporativo , codigo de Etica Corporativo del Conglomerado Financiero BCR y el reglamento ppara funcionamiento de las Juntas Locales del Banco de Costa Rica.

**3- Indique los cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.**

En el periodo indicado entraron en vigencia tanto reformas como reglamentos internos y leyes Juridico Nacional importante. Entre las mas relevantes es la 9635 que es la ley de fortalecimiento de las Finanzas Publicas, la cual trajo cambios significativos en los procesos tributarios a nivel de todo el pais por ende se tuvo se tuvo que analizar y poner en operacion por parte del BCR con la finalidad de que esto no afectara su operacion y su negocio.

Luego entro en vigencia la ley 9859 que pretende regular la tasa de usura crediticia la cual define los parametros para penalizar la usura por concepto de tasas de interes en los creditos.La ley establece tasas anuales maxime de interes tano para creditos como para microcreditos , tanto en colones como en dolares.

De la misma forma se dio vigencia a la ley 9831 de comisiones Maximas del sistema de tarjetas , que equivale a los cobros maximos que puede realizar el adquirente al comercio afiliado. Mas recientemente en este año se ejecuto la reforma al reglamento para el funcionamiento d elas Juntas locales del BCR y en Noviembre de este año (2021) entro en vigencia la ley 10023 que elimina las Juntas Diectivas Locales de os Bancos Estatales que establece el cesar de funciones de dichas Juntas.


Desde hace 2 años el mundo entero se ha visto afectado por la Pandemia del Covid -19 lo que ha provocado una baja en los mercados y tambien en las finanzas de manera general, a nivel de Banca estatal se tomo la decision de aprobar transitorios para poder aumentar los plazos y aliviar las cuotas de pago de las operaciones de credito de las personas mas afectadas por la caida del mercado, muy en especial el sector turismo. Es de suma importancia dar el seguimiento respectivo a estos arreglos con el fin de que no vaya a generar carteras con alta morosidad

**4- Refiérase al estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo al inicio y al final de su gestión.**

El Sistema de Control del BCR cuenta con una serie de reportes que dan información sobre los incumplimientos que se presentan al final de cada mes como por ejemplo el sismo que es una herramienta que nos permite identificar cuales fueron los puntos en especifico en que se vio afectada cada oficina con el fin de realizar una pronta correccion y mejora en cada uno de ellos . Tambien tenemos la herramienta FARO que nos brinda datos especificos en cuanto al comportamiento del nivel transaccional de cajeros automaticos y comisiones cobradas por oficina esto con el fin dar seguimiento en cada oficina . Al inicio de la gestión del sismo se evidenció que la información llegaba una vez que la falta se había presentado por ende se establecieron una serie de acciones a través de los Gerentes que en este momento permiten adelantarse a la falta lo que ha desembocado en las notas favorables que se han dado a nivel de Auditoria y Sistema de Control.

**5- Indique las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo, al menos durante el último año, o por el periodo de su**

Principalmente la generación de reportes antes del cierre de mes y el establecimiento de acciones que mitiguen los riesgos evidenciados en dicha documentación con el cual es factible la mitigación de

 <b>Informe fin de gestión</b>			
pérdidas para el BCR.			
6- Refierase a los principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.			
<p>Al inicio de la gestión siempre se ha buscado el propiciar foros en donde las distintas instituciones publicas o privadas y sociedad civil en general, puedan trabajar en conjunto a través de alianzas de cooperación junto con el BCR y que estas contribuyan al desarrollo de la provincia y en la activación económica. Una vez que la Pandemia ocasionada por el COVID 19 en 2020 golpeo la región, estas sinergias se volvieron más urgentes pues las circunstancias en las que la zona se ha visto envuelta lo ameritaba.</p> <p>Bajo esta lógica es que se ha trabajado durante estos años de gestión, procurando hacer ese puente entre el Banco, las instituciones y la comunidad, logrando acercamientos con personeros de la Dirección Nacional de Desarrollo Comunal (DINADECO), Consejo Nacional de Producción (CNP) Asociaciones de Desarrollo, Municipalidades, Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), así como también organizaciones privadas como la Cámara de Turismo de Guanacaste (CATURGUA), Coriport, Solárium y el Comité de Atracción de Inversión de Liberia (Cati).</p> <p>Se han logrado apertura foros de cooperación con la sociedad civil acercando el Banco a emprendedores como el Café Liberia, Anita Ranch y Orange Solar.</p> <p>Esta gestión ha permitido tener un impacto a nivel social, logrando llegar a través de estas instituciones a la población más necesitada, alcanzando PYMES y Mini PYMES.</p> <p>También se ha procurado colaborar en la gestión interna del Banco, facilitando en lo posible los procesos de mejora como lo fue la iniciativa de enviar una carta a la Junta Directiva Nacional solicitando se retomaran las revisiones de infraestructura y proyecto de construcción de una nueva agencia en Liberia, siendo ya en este año un proyecto que se encuentra en proceso de adjudicación.</p> <p>Finalmente, a través de la fiscalización del desempeño e indicadores de la zona se ha podido constatar que las estrategias implementadas por las Gerencias Regionales han dado buenos resultados, que direccionan el proceder del Banco hacia una plataforma más virtual y amigable a los usuarios, con productos adecuados a las necesidades de la zona y con una visión integral del negocio financiero.</p>			
7- Indique el estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad ejecutora a su cargo, existentes al inicio de su gestión y de los que deja pendientes de concluir.			
<p>Dentro de los proyectos mas relevantes que tenemos todavía pendientes esta la a construcción de la nueva Agencia del BCR Liberia, Remodelación de la Agencia del BCR Cañas, también tenemos la Construcción de la Agencia del BCR en Santa Cruz, y la construcción de la Agencia de Tamarindo.</p> <p>También tenemos pendiente continuar con el acercamiento a instituciones que sirvan de puente para alcanzar a las poblaciones más necesitadas, así como fortalecer programas de apoyo entre el Banco y la sociedad civil.</p> <p>Continuar con el foco hacia la atención virtual, la mejora en las plataformas electrónicas como :Tucán, Datáfonos, Cajeros Automáticos, etc.</p> <p>Mantener el enfoque hacia Banca para el Desarrollo, como una herramienta de impacto social y de captación de negocios relevantes en la región.</p>			
8- Refierase a la administración de los recursos financieros asignados a la institución o a la unidad ejecutora a su cargo durante su gestión.			
<p>Los recursos financieros se le asignan a las Gerencias Locales. A nivel presupuestario la administración de los recursos están a cargos de las oficinas Comerciales BCR , a nivel de este órgano Colegiado como Junta Directiva se nos informaban el alcance de las partidas presupuestarias y nuestro objetivo fue vigilar la organización y el funcionamiento de todas las dependencias, con lo cual se pudo comprobar el correcto uso y administración de los recursos.</p>			
9- Si lo estima necesario, brinde algunas sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad ejecutora a su cargo.			
<p>Incrementar la captaciones de recursos , Incrementar la venta de Bienes BCR, potenciar los negocios enfocados en Banca para el Desarrollo, Potenciar la venta de ahorros automaticos , migración de clientes a canales alternativos, bajar los tiempos de analisis de creditos en pymes y banca de personas.</p>			
10- Si lo considera necesario, emita algunas observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a su criterio, la Institución o la unidad ejecutora enfrenta o debería aprovechar.			
<p>La división entre la parte comercial Personas , Corporativa y Pymes es muy estrecha y aveces confusa , lo cual hace que la respuesta al cliente sea más lenta.</p> <p>Como banco debemos mejorar en el tiempo de respuesta a las posibles relaciones comerciales nuevas.</p>			
11- Refierase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.			
<p>Con el tema de morosidad que es el principal indicador regulado competente a la gestión , se cumplió en todo el período inclusive en pandemia. Existió revisiones periódicas de los indicadores de Desempeño y financieros durante el período.</p> <p>Debido al buen desempeño de la Region de Guanacaste , no se tuvo conocimiento de alguna nota o directriz que haya sido enviada por la Contraloría General de la Republica.</p>			
12- Refierase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo.			
<p>No se giró de parte de algun órgano de control interno alguna directriz hacia la junta. Por lo cual el punto no aplica.</p>			
13- Refierase al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.			
<p>Cada una de las recomendaciones llevadas a cabo por la Auditoria Interna han sido atendidas en 100 % según lo indicado por la Gerencia Regional . Algunas recomendaciones se dieron referente a partidas pendientes , Uso adecuado de la Herramienta de SISMO , temas de no acumular días de vacaciones en los funcionarios , el uso de la heramienta de control interno, Conciliación de cuentas contables y de gastos de caja Chica ; y todos estos se atendieron en plazo no mayor a tres meses.</p>			
<p>El servidor saliente da fe de que lo expuesto en el presente informe de fin de gestión corresponde a la realidad de los hechos y es consciente de que la responsabilidad administrativa de los servidores del Banco de Costa Rica prescribirá según se indica en el artículo 71 de la <i>Ley Orgánica de la Contraloría General de la República</i>, n.º 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.</p>			
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <b>Norma Fernandez Morice</b>  <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 15px; margin-top: 2px;"></div>           Firma del servidor         </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <b>8-0030-0560</b>  <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 15px; margin-top: 2px;"></div>           Cédula         </td> </tr> </table> <p>cc: División Capital Humano y Optimización de Procesos          División Mercadeo          Servidor designado como sucesor</p>		<b>Norma Fernandez Morice</b> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 15px; margin-top: 2px;"></div> Firma del servidor	<b>8-0030-0560</b> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 15px; margin-top: 2px;"></div> Cédula
<b>Norma Fernandez Morice</b> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 15px; margin-top: 2px;"></div> Firma del servidor	<b>8-0030-0560</b> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 15px; margin-top: 2px;"></div> Cédula		



**Informe fin de gestión**

El superior jerárquico del servidor saliente hace constar que verificó que el informe de fin de gestión cumple a cabalidad con todos los aspectos que deben considerarse para su elaboración, dando cumplimiento a lo indicado en el artículo 6 del *Reglamento para presentar el informe de fin de gestión en el Conglomerado Financiero BCR*.

Nombre del superior jerárquico

Firma