

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.º 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 Banco de Costa Rica

Fecha del Informe: Miércoles 24 de noviembre de 2021

Nombre del funcionario: Helga María Briceño Canales

Nombre del puesto: Directora de Junta Directiva Local Guanacaste

Unidad ejecutora: Región Guanacaste

Periodo de gestión: 15 de Junio de 2018 a 4 de noviembre 2021

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

El presente informe describe, de manera breve, la labor realizada como Directora en la Junta Directiva Local Guanacaste. De igual forma, da una pincelada sobre el quehacer de la institución, de cómo ha salido adelante a pesar del tema del Covid 19, de cómo ha asimilado las reformas en el Ordenamiento Jurídico, así como del cumplimiento de las metas y regulaciones de Sugef y CGR. Contiene además, el informe, algunos proyectos que quedan pendiente, logros de la gestión personal, sugerencias y una referencia de las sinergias obtenidas con instituciones públicas, privadas y la sociedad civil.

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

Como entidad comercial en la Región de Guanacaste, el Banco de Costa Rica ha logrado sostener satisfactoriamente el negocio financiero. A pesar de la difícil situación económica que aún atraviesa el país, producto de la pandemia por el Covid 19, ha mantenido su norte como institución estatal preocupada por el desarrollo económico de la zona; y, ha logrado un balance satisfactorio entre sus carteras de colocación y captación, manteniendo bajo control las condiciones de riesgo así como los indicadores de morosidad apegados a las disposiciones legales, reglamentarias, Contraloría General de la República y de SUGEF, Desde mi óptica como Directora de la Junta Directiva Local de Guanacaste reitero: que los resultados son positivos; la reactivación económica se va dando paulativamente en la región abriendo un abanico de negocios que se podrán ir capitalizando de manera positiva tanto por la Banca de Personas como por la Banca Corporativa; que se cumplió de conformidad con lo estipulado en la Ley que regula las Juntas Directivas Locales de los Bancos Estatales, el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Ética Corporativo del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica y el Reglamento para el Funcionamiento de las Juntas Directivas 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.

Sin lugar a dudas el cambio más significativo en el cotidiano de los costarricenses y del resto del orbe (no escapan las entidades financieras tanto nacionales como a nivel global) lo ha originado el SARS-COV- 2. La pandemia del Covid-19 trajo consigo tensión en los mercados, el impacto en sectores como el transporte, el turismo llevó al replanteamiento de las condiciones crediticias de los clientes con alguna afectación, estableciéndose en 2 transitorios los planes de salvamento para los deudores. En ellos se planteó la readecuación de los créditos disminuyendo las tasas de interés, extendiendo los plazos de los créditos y otorgando la opción de realizar pagos extraordinarios al monto principal sin penalidad. Dicho sea de paso, debe dársele seguimiento a los mismos pues algunos clientes aún no logran la estabilidad deseada. También hago referencia a reformas al Ordenamiento Jurídico costarricense; leyes, reglamentos fueron promulgados haciendo que en este período de gestión se dieran cambios significativos en el quehacer de las entidades financieras. A saber, la Ley 9635 Ley Fortalecimiento de las Finanzas Públicas vino a regular los procesos tributarios / impuesto sobre la renta, iva, creación regla responsabilidad fiscal, etc) en el país. La Ley 9859 Reforma Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor conocida como Ley de Usura, la cual estableció tasas de intereses anuales máximas para los créditos indistintamente si son en colones o en dólares. La Ley 9831 Ley de Comisiones Máximas del Sistema de Tarjetas, la cual delega en el BCCR la responsabilidad de regular y vigilar que este precepto se cumpla. De igual forma, se ejecutó la reforma al Reglamento para el funcionamiento de las Juntas Directivas Locales del BCR y finalmente la Ley 10023 Ley que Elimina las Juntas Directivas Locales de los Bancos del Estado que entró en vigencia el 4 noviembre de los corrientes.

4- Refierase 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 interno del Banco de Costa Rica cuenta con una serie de reportes que brindan información sobre los incumplimientos que se presentan al final de cada mes. Al inicio de la gestión se evidenció que la información llegaba una vez que la falta se había efectuado, se establecieron una serie de acciones a través de la gerencia para que en ese momento se adelantaran a la falta, lo que ha generado notas favorables a nivel de auditoría y control.

5- Indique las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno

Algunas de las principales acciones son: la generación de reportes antes del cierre de cada mes y el establecimiento de acciones que mitiguen los riesgos evidenciados en dicha documentación, con ello fue factible la mitigación de pérdidas para el banco.

6- Refierase a los principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.

Desde el inicio de la gestión he coadyuvado en el acercamiento del BCR a las diferentes instituciones públicas, privadas y a la sociedad civil para que trabajen en alianzas de cooperación en pro del desarrollo económico-social de la región. Es así como se logró el acercamiento con funcionarios del Concejo Nacional de la Producción (CNP), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), la Dirección Nacional de Desarrollo Comunal (DINADECO), asociaciones de desarrollo, Municipalidades, así como a organizaciones de índole privado como Coriport, la Cámara de Turismo de Guanacaste (CATURGUA), SOLARIUM, el Comité de Atracción de Inversión de Liberia (CATIL). De igual forma, se concretaron acercamientos con emprendedores, pymes y mipymes (sociedad civil) tal es el caso de Orange solar, Café Liberia, La Anita Rainforest Ranch, Coopecagua. Además, retomamos el proyecto de construcción de la oficina de Liberia, mediante gestión escrita ante la Junta Directiva General BCR, el cual se encuentra en etapa de adjudicación.

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.

De los proyectos más relevantes, queda pendiente la construcción de los edificios de oficinas de Liberia, Santa Cruz y Tamarindo; así como la remodelación de la agencia de Cañas. Mejorar la plataforma virtual ofreciendo más productos y servicios en línea. Consolidar los acercamientos y encadenamientos entre instituciones públicas y privadas para materializar negocios que benefician tanto al banco como a sectores de la sociedad civil que se encuentran en desventaja pero que cuentan con un aval y acompañamiento de instituciones como INAMU, INA, entre otros.

8- Refierase a la administración de los recursos financieros asignados a la institución o a la unidad ejecutora a su cargo durante su gestión.

Los recursos financieros son asignados a la Gerencia Regional, a nivel presupuestario la administración de los mismos está a cargo de cada oficina comercial del Banco de Costa Rica. Como miembros de la Junta Directiva Local Guanacaste, recibimos información de los alcances de las partidas presupuestarias y nos avocamos a velar porque la entidad, así como sus dependencias en la región, usaran y administraran eficientemente los recursos asignados.

9- Si lo estima necesario, brinde algunas sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad ejecutora a su cargo.

A nivel de la institución sugiero; 1) mejorar los tiempos de los procesos de pre análisis, análisis y formalización de los créditos; 2) dar énfasis a los financiamientos del Sistema Banca para el Desarrollo. 3) Fortalecer el acercamiento y la cooperación interinstitucional para potenciar negocios. 4) Consolidar la Gerencia Móvil. 5) Informar al cliente y proveer de la mejor tecnología para prevenir y evitar los ciber ataques. Desde el foro de las "antiguas" Juntas Directivas Locales habría sugerido una mayor comunicación entre la Junta Directiva General y las juntas directivas locales de todo el país, así como la retroalimentación entre éstas últimas.

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.

En el acontecer de la Región ha surgido el Comité de Atracción de Inversión de Liberia, este es un órgano articulador entre el gobierno local, el sector público y privado, la academia y la sociedad civil, cuyo propósito es mejorar la competitividad del cantón para convertirse en un imán que atraiga inversión extranjera, fortaleciendo el desarrollo económico, social, ambiental y cultural de la comunidad. Se convierte este tipo de iniciativa en una oportunidad que el BCR debe valorar y considerar como un posible potenciador de negocios así como de tener la posibilidad de incidir y cumplir con la responsabilidad social que le compete. También existen otras circunstancias que actualmente aquejan a la institución en la región. Como lo es la lentitud con que se da la reposición de las plazas. Contrarrestar la amenaza que representa la agresividad de algunas cooperativas en las carteras de captación y colocación, Consolidar el cambio en el modelo de negocio de atención presencial hacia el concepto de atención digital y en línea.

11- Refierase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la

Con las revisiones periódicas de los indicadores de desempeño y financieros que se han hecho durante el período, se detecta que los resultados de la gestión en la región han sido satisfactorios. El indicador de morosidad, que es el principal indicador regulado por la Contraloría se ha cumplido durante el período dentro de los niveles permitidos por la entidad. Debido al buen desempeño de la región no se tuvo conocimiento de alguna nota o directriz que haya sido enviada por la Contraloría General de la República.

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.

No se giró de parte de algún órgano de control externo, alguna directriz hacia la Junta Directiva Local.

13- Refierase al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Según lo manifiesta la Gerencia Regional, cada una de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna ha sido atendida en un cien por ciento. La Gerencia Regional manifestó haber recibido algunas recomendaciones sobre partidas contables pendientes; el uso adecuado de SISMO (herramienta de control operativo); conciliación de cuentas contables y de gastos. Todas, para ser atendidas en un plazo no menor de tres meses.

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 *Ley Orgánica de la Contraloría General de la República*, n.º 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Helga Maria Briceño Canales

Firma del servidor

502850341

Cédula

cc: **División Capital Humano y Optimización de Procesos**
División Mercadeo
Servidor designado como sucesor

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*.



Informe de fin de gestión

Nombre del superior jerárquico

Firma