

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

Fecha del informe: 13-05-2022

Nombre del funcionario: María del Milagro Arguedas Delgado.

Nombre del puesto: Directora Junta Directiva Local Alajuela.

Unidad ejecutora: Junta Directiva Local Alajuela

Periodo de gestión: junio 2018 a noviembre del 2021.

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

Desempeño de nuestras labores como miembros de la Junta Local del Banco de Costa Rica.

La normativa vigente y las variaciones que se dieron mientras fuimos nombrados.

Se habla sobre el conocimiento que tuvimos sobre el desempeño de las agencias bancarias en la provincia de Alajuela de las cuales se nos informaba. Sus evaluaciones en aspectos como carteras de crédito, bienes adquiridos, cobro judicial, venta de bienes inmuebles, sismo mes a mes.

Acciones que realizamos para mejora del servicio al cliente en las sucursales dentro de nuestro radio de acción.

Algunas recomendaciones para mejorar el desempeño, sobre todo de servicio al cliente.

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

Labores según lo que indicaban artículos ya derogados de la Ley del Sistema Bancario Nacional y sus reglamentos

Desde el inicio de nuestras labores en la reuniones mantenidas cada semana primeramente en de forma presencial en la sucursal de Alajuela Centro y luego virtualmente, realizabamos análisis del funcionamiento de las sucursales del Banco en la región de Alajuela, sobre todo de las sucursales del radio de operación de la señora Arlette Carballo Gerente de la oficina central de Alajuela. Se nos presentaban exposiciones sobre el funcionamiento de la cartera de crédito, lo analizábamos, siempre detectamos que esa cartera tenía un buen desarrollo, pese al tiempo de la pandemia se logró mantener bien, gracias al gran esfuerzo de los colaboradores del Banco. También analizamos en varias ocasiones los bienes adquiridos, revisabamos periodicamente cómo iban las ventas de los mismos, cuando iniciamos habían mayor cantidad, go se fueron vendiendo inclusive una propiedad que tenía mucho tiempo ociosa, la llama casa bavaria el Banco la logró vender, monitoreabamos esos bienes mediante la información de la página de internet del Banco. Todos los meses se nos exponía el sismo en las sucursales del radio de trabajo de la Gerente Arlette, y analizabamos sobre el mismo. Se realizaron exposiciones virtuales del trabajo en las sucursales de San Ramón y San Carlos por medio sus gerentes.

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.

Durante el desempeño de nuestro período como directores de la Junta Local de Alajuela, se dieron varios cambios en la Funcionamiento de las Juntas Locales que se creó dentro de nuestro período. La ley no. 9757 reformó el art. 30 del Ley Sistema Bancario Nacional, ya que se cambió la forma en la redacción de las actas, anteriormente se hacía un resumen y posteriormente se tenía que hacer una transcripción literal y se continuaron grabando. También se reformó el art. 11 incisos e y f de la Ley del Sistema Nacional de Archivos 7002, donde variaron las especificaciones del papel para impresión de las actas, con la pandemia se implementó un Reglamento de reuniones virtuales.

En noviembre del 2021 se aprobó la ley 10023 que elimina las Juntas Directivas Locales de los Bancos del Estado.

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.

Como lo señalé en el punto 2, mensualmente hacíamos análisis del funcionamiento de las sucursales de la zona a cargo de la señora Arlette Gerente de Alajuela, se hacía una autoevaluación de aspectos importantes de las sucursales dentro del rango de acción. Cartera de crédito, el sismo, servicio al cliente, cobro judicial, venta de bienes adquiridos.

Se nos exponían los temas de manera detallada, a travez de la Gerencia o algún otro funcionario designado.

Se hacían preguntas, recomendaciones para mejorar. En la mayoría de los temas siempre pudimos observar un muy buen desempeño de parte de la Gerencia y sus colaboradores.

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

Siempre nos mantenimos al pendiente de la forma en que en las sucursales se iba realizando el trabajo, de acuerdo con las exposiciones que se nos presentaban sobre el funcionamiento del Banco, pues no teníamos acceso a información muy detallada a lo interno del Banco. Siempre estuvimos pendientes de los bienes adquiridos y que estaban en venta, también del servicio al cliente en las sucursales de la zona, si detectábamos irregularidades lo hacíamos saber, siempre pensando en que el Banco mantuviera la mejor imagen hacia el usuario. Y que los recursos fueran aprovechados de la mejor forma.

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

Como parte de nuestra labor fiscalizadora detectamos el cierre del autobanco en la sucursal de San Ramón de Alajuela, se presentó el asunto en una de las sesiones, enviamos carta a la Junta Central y finalmente logramos restablecer ese servicio, ya que en San Ramón es muy necesario como un plus que se brinda al usuario de la sucursal de San Ramón. También en una de las reuniones virtuales mantenida con la gerencia de San Carlos de nos comentó de la faltante de cajeros, y haciendo varias gestiones ante la Junta Central se logró un reacomodo del personal para poder brindar un mejor servicio a los clientes de la zona norte. Se medió para la venta de propiedades, lo que nos preocupaba mucho, ver esos bienes que cada vez se deterioran más al estar sin uso.

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.

Venta de bienes adquiridos, durante nuestra labor se bajó la cantidad de bienes inmuebles disponibles para la venta. En cuanto a cartera de crédito se mantuvo muy bien siempre, el cobro judicial, quedaron casos sin resolver debido a la mora judicial que siempre se nos mencionó de esa forma, a pesar de que nunca tuvimos acceso a expedientes.

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

A pesar que nosotros no teníamos designados recursos financieros, de los que teníamos conocimiento en cuanto a la administración de los recursos financieros siempre tuvimos la percepción y conocimiento de que se administraban de la manera más eficiente gracias al trabajo de los empleados de las diferentes sucursales dentro del ámbito de trabajo de la señora Arlette.

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

En cuanto a los bienes adquiridos del Banco, considero que cuando se toma un bien inmueble en garantía se debe garantizar que sean bienes que sean buenas garantías, que los peritos tengan un mejor desempeño.
Que el mejor servicio al cliente sea de calidad, para lo cual se tengan empleados eficientes y dedicados.
Más rapidez para el análisis y la aprobación de créditos.

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.

Instar a los usuarios a hacer un mayor uso del Banco en línea y de los puestos Tucán, para descongestionar las sucursales.

Descentralizar las expo móvil y llevarlas a cantones del país con potencial de posibles compradores.

Campañas que promociónen a ser clientes del Banco Nacional, ya que hay mucha competencia.

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

En cuanto a informes dados siempre fueron muy detallados, profesionales, y muy bien explicados de cada uno de los aspectos que se nos presentaba. Los informes se realizaban por medio de exposiciones durante el desempeño de las sesiones, de manera actualizada, que nos permitía ir fiscalizando el trabajo y haciendo las recomendaciones necesarias.

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.

En realidad órgano de control interno no nos hizo algún llamado o recomendación

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



Informe de fin de gestión

La auditoría interna nunca nos envió recomendaciones o llamado sobre las labores que realizabamos.

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.

204060306

Firma del servidor

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*.

204060306

Nombre del superior jerárquico

Firma