

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 Nacional

Fecha del informe: 11-11-2021

Nombre del funcionario: Silvia Vindas García

Nombre del puesto: Directivo de Junta Directiva Local

Unidad ejecutora: Región Guanacaste

Periodo de gestión: Junio 2018 a Noviembre 2021

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

En el presente informe se describe brevemente la gestión realizada como miembro de la Junta Directiva Regional de Guanacaste, así como también las interacciones con instituciones públicas y privadas que se generaron con el fin de aportar oportunidades y sinergias que favorecieran el negocio del Banco y a la región.

El análisis periódico de los indicadores de desempeño financiero del Banco permitió también constatar la sanidad del negocio y los buenos resultados en las carteras de Captaciones y Colocaciones, así como el adecuado manejo en la cartera de morosidad.

Durante el periodo se realizaron enlaces con personas de distintas instituciones, que lograron el intercambio de ideas, necesidades y oportunidades, que posteriormente se pudieron traducir en capitalización de negocios o relaciones que aporten resultados importantes a la cartera del Banco.

Finalmente, durante la gestión se procuró facilitar y acompañar a las autoridades del Banco durante procesos de cambios complejos, como lo fueron la entrada en vigencia de leyes que afectaban la operación de la institución y más recientemente, lidiar con los efectos en el negocio que genera la pandemia por el COVID 19.

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

La institución tiene como prioridad potenciar el negocio de transacciones financieras, enfocando sus esfuerzos más que todo al aumento de la cartera de captación y colocación, cuidando la salud del negocio asegurando que indicadores claves como la cartera de morosidad se encuentre bajo lo regulado y que las condiciones de riesgo se mantengan contraladas.

La valoración como miembro de la Junta Directiva Local es que los resultados han sido positivos hasta el momento, tomando en cuenta el contexto de pandemia y la lenta reactivación económica de la región vivida en los últimos dos años, hay oportunidades que se deben capitalizar para poder lograr el buen desempeño al final del periodo.

En el caso puntual de mis labores como parte de la Junta Directiva Local, se cumplieron según lo establece la Ley que regula las Juntas Directivas Locales de Bancos Estatales, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética Corporativo del Conglomerado Financiero BCR y el Reglamento para el funcionamiento de la 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.

Durante el periodo de gestión entraron en vigencia reformas a reglamentos internos y leyes importantes jurídico nacional.

Una de las más relevante es la 9635 Ley Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, que vino a hacer cambios significativos en los procesos tributarios del país, los cuales debieron ser analizados y puestos en operación por parte del BCR con el fin de que no afectara su operación ni su negocio.

Posteriormente entró en vigencia la ley 9859 que pretende regular la tasa de usura crediticia la cual define los parámetros para penalizar la usura por concepto de tasas de interés en créditos. La Ley establece tasas anuales máxima de interés tanto para créditos como para microcréditos, tanto en colones como en dólares.

Así mismo se dio vigencia a la Ley 9831 de Comisiones Máximas del Sistema de Tarjetas, que corresponde a los cobros máximos que podrá realizar el adquirente (proveedor del servicio para la aceptación y el procesamiento de operaciones con dispositivos de pago) al comercio afiliado.

Más recientemente este año se ejecutó la reforma al Reglamento para el funcionamiento de las juntas locales del BCR y finalmente en noviembre de este año entró en vigencia la Ley 10023 que Elimina las Juntas Directivas Locales de los Bancos Estatales que establece el cesar de funciones de dichas Juntas.

Desde el 2020 el mundo entero ha sufrido lo embates de la Pandemia por el COVID 19, lo que ha generado mucho estrés en los mercados y en las finanzas de manera general, a nivel de la Banca Estatal se aprobaron varios transitorios para poder aumentar los plazos y aliviar cuotas de pago de los créditos a las personas afectadas por la caída de los mercados, especialmente turismo. Es importante mencionar que al efecto de esos arreglos de pago, se le debe dar seguimiento con el fin de que no genere un estrés alto en las carteras de 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 interno del BCR cuenta con una serie de reportes que dan 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 presentado, se establecieron una serie de acciones a travez de los gerentes para que en ese momento permita adelantarse a la falta, lo que ha generado en notas favorables a nivel de auditoría y control interno.

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

Principalmente a través de la generación de reportes de gestión antes del cierre de cada mes y el establecimiento de

acciones oportunas que mitiguen los riesgos evidenciados en dicha documentación, con el cual es factible disminuir pérdidas para el banco.

6- Refiérase 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 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.

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 (Catil).

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.

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.

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.

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.

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.

Los proyectos relevantes pendientes: La construcción de la nueva Agencia de Liberia que ya se encuentra en ejecución en estos momentos, Remodelación de la Agencia de Cañas que está en proceso y se plantea su inicio a finales del 2022 , Construcción de la Agencia de Santa Cruz que está pendiente de definir por parte de la administración su inicio y la Construcción de la Agencia de Tamarindo pendiente de definir por parte de la administración su inicio.

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.

Continuar con el foco hacia la atención virtual, la mejora en las plataformas electrónicas como :Tucán, Datáfonos, Cajeros Automáticos, etc.

Mantener el enfoque hacia Banca para el Desarrollo, como una herramienta de impacto social y de captación de negocios relevantes en la región.

8- Refiérase 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 se asignaron a las gerencias regionales, a nivel presupuestario la administración de los recursos está a cargo de las oficinas comerciales BCR, a nivel de este organo 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 sus dependencias, con lo cual se pudo comprobar el correcto uso y administración de los recursos.

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

Se pueden plantear las siguientes sugerencias:

Mejorar el seguimiento de los enlaces con las instituciones publicas para potenciar la cooperación entre institucionales

Potenciar los negocios enfocados en Banca para el Desarrollo
Analizar el comportamiento del cliente y su tendencia a escoger opciones con condiciones de ahorro con mejores tasas antes del respaldo o trayectoria (efecto de cooperativas)
Aumentar la venta de bienes
Consolidar el esquema de atención y seguimiento de venta cruzada a través de la gerencia móvil
Mejorar los tiempos y bajar la burocracia en el proceso de análisis de créditos y formalización
Continuar el enfoque territorial para hacer crecer las captaciones

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.

Disminuir el proceso burocrático en los estudios crediticios lo que hacen lento el proceso de aprobación de negocios
Algunas oficinas de la región carecen de personal y se dificulta reponer las plazas del personal transitorio
Impulsar la Sucursal Electrónica y los servicios en línea
Pensar en un producto para competir con las líneas de crédito de las Cooperativas
Tener especial atención al nivel de Tasa Básica Pasiva ya que al estar tan baja reduce los ingresos del Banco.
Reforzar la seguridad en las plataformas digitales y disminuir el impacto de los ciberataques en la confianza del cliente en el Banco.

11- Refiérase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

Con las revisiones periódicas de los indicadores de desempeño y financieros que se han hecho durante el periodo, se detecta que los resultados de la gestión de la región han sido satisfactorias.
El indicador de morosidad que es el principal indicador regulado por la Contraloría, se ha cumplido durante el periodo 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- Refiérase 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 interno, alguna directriz hacia la Junta Directiva Local

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

Cada una de las recomendaciones llevadas a cabo por la Auditoría Interna han sido atendidas en una 100% según lo indicado por la Gerencia Regional. Algunas recomendaciones se dieron referente a partidas contables pendientes, uso adecuado de SISMO (herramienta control operativo), conciliación de cuentas contables y de gastos, todas en un plazo para su atención de no más 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.

110830738

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*.

Nombre del superior jerárquico

Firma