Informe de fin de gestión

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 item.

Dirigido a:	**Johanny Montero Mena, Gerente Regional Canales Presenciales Este**
Fecha del informe:	**15 diciembrel 2023**
Nombre del funcionario:	**Ronald Cantillo Gamboa**
Nombre del puesto:	**Gerente Local Canales Presenciales Zona Cartago**
Unidad ejecutora:	**510**
Periodo de gestión:	**20 de febrero 2023 al 15 diciembre 2023**

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

Este informe tiene como fin detallar lo relacionado al cierre de labores de la Gerencia Canales Presenciales Cartago durante el periodo que este servidor la tuvo a cargo hasta la finalización de labores como Gerente Local, esto por acogerme a un derecho y haber presentado la renuncia para llevar a cabo ante la CCSS el anticipo de pensión. En este se detalla información relacionada a los resultados finales de la gestión de la Zona bajo el apoyo dado por las Oficinas que conforman esta Gerencia Local, a saber: Cartago, San Rafael de Oreamuno, Paraíso, Tejar, Metropoli, Tres Rios, Turrialba, Pacayas, Terramal y San Marcos de Tarrazú. Se indicara los resultados de tamaño del negocio, Indicadores, rentabilidad según multinivel al último mes reflejado antes de mi salida, morosidad, y proyectos en trámite.

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

Las principales labores que se desarrollan desde la Gerencia Loca de Cartago se enfocan en la administración de los recursos con que cuenta la zona. Se administran 10 Oficinas Comerciales donde se debe velar por el fiel cumplimiento de la normativa que aplica desde el punto de vista operativo como comercial, por lo que la labor de seguimiento operativo de las oficinas es fundamental para salvaguardar los intereses del Banco en busca siempre del mejoramiento continuo en esta materia. Igualmente se debe dar seguimiento al tema de los negocios con la finalidad de que la rentabilidad de las oficinas y la zona como tal sea optima y buscando siempre el cumplimiento de los indicadores con el logro de las metas establecidas por la Administración Superior. Por último se da seguimiento continuo a los clientes, en el servicio que se les brinda, todo con el firme proposito de buscar siempre la profundidad de linea y buscando en todo momento barreras de salida.

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.

El Banco como tal es un sistema abierto, por lo tanto los cambios internos como externos son constantes. Internamente y en aplicación de la Normativa que rige el Sistema Financiero Nacional, hay cambios profundos en los temas de Riesgo, Cumplimiento, Auditoria, Calificación de Clientes, regimen laboral administrado por Capital Humano y otros. Externamemte y del entorno, hay politicas monetarias que afectan negativa o positivamente la institución financiera, tales como tipo de cambio, variación en las tasas de interes (actualmente hay una alza significante que afecta los deudores y la colocación) Igualmente se deben aplicar politicas emanadas de la SUGEF y que el banco debe cumplir, principalmente el tema de estimaciones, calificación de deudores, suficiencia patrimonial y el cumplimiento de normas por sana prudencia bancaria.

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.

En el tema de Control Interno, la zona tiene un trabajo establecido de visitas a las Oficinas por parte de la Tecinica de Operaciones, el cual realiza una evaluación de los principales controles que debe llevar una oficina comercial. Las visitas se realizan dos veces al año y se le da seguimiento a las observaciones que se encuentran. Igualmente hay

seguimiento semanales de partidas pendientes, diferencias de cajas, arqueos de valores, gastos judiciales.Desde mi puesto como Gerente Local se hace una revisión de los gastos de las Oficinas para el control respectivo, así como un muestreo por parte del Técnico a los gastos de las oficinas, de igual forma las areas de apoyo encargadas de este tema, como la Auditoria y Control Interno, realizan auditorias virtuales y presenciales para que se cumpla la normativa que aplica a las oficinas comerciales. Los informes que se originan con tales revisiones tienen como finalidad corregir las observaciones y retroalimentar a los Gerentes como mecanismo de aprendizaje y prevención. A la fecha no se tienen

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

Al Manual de control interno se le da un seguimiento y un cumplimiento en toas las oficinas. Se cuenta a nivel de Banco con una Herramienta de Control Interno la cual se aplica mensualmente en las mismas, donde se establecen una serie de medidas que se deben cumplir y realizar para asegurar que la evaluación sea efectiva. Tambien en las Oficinas hay una Receta Operativa que detalla labores que los Gerentes de Oficina deben hacer diariamente en cumplimiento de sus funciones. El Técnico de Operaciones supervisa todas estas labores de tal manera que el cumplimiento sea efectivo y eficiente siempre salvbaguardando los intereses del Banco. Se aplican encuestas de retroalimentación por parte del Area de Control Interno del Banco, como seguimiento a los riesgos inerentes de la actividad comercial y operativa de las oficinas.

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

Al cierre de mi periodo y con corte a octubre 2023 la Gerencia Local Canales Presenciales Cartago queda de la siguiente forma con relación a octubre 2022: Captaciones, se creció interanualmente un 5% pasando de ¢127886MM en Octubre 22 a ¢134472MM en Octubre 23. / Colocaciones, se creció un 1% pasando de ¢114715MM octubre 22 a ¢116432MM octubre 23.// En el tema de ingresos por servicios se crece un 3% teniendo en Octubre 22 ¢452MM a Octubre 23 ¢467MM. // Con lo relacionado al tema de morosidad, estamos pasando de un 3,12% en octubre 22 a un 3,17% en Octubre 23 siendo esto producto de varios casos de Empresas de Transporte con los cuales se esta realizando un arreglo para mejora este indicador de morosidad. Por último refiriendome al tamaño del negocio de esta Gerencia el mismo creció un 3% pasando de ¢242601MM en octubre 22 a ¢250904MM a Octubre 23, lo cual representa una variación obsoluta de ¢8303MM.

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.

En el desempeño de mis labores en un periodo tan corto en que estuve en la zona de Cartago a nivel de proyectos, iniciamos con mucho exito el traslado del cajero automatico que se tenía ubicado en la zona de Santiago en Paraíso de Cartago, trasladando el mismo a una zona de más transito como lo es Cervantes de Alvarado, ubicandolo en una vía muy transitada como lo es la que va de Cartago a Turrialba. Como proyecto pendiente queda el edificio donde se trasladará la oficina comercial de Paraíso de Cartago, ya que las obras dieron inicio pero finalizan en marzo 2024, nuestra participación como área comercial se dio en la confección de informes así como notas que mediaban ante el municipio de dicha localidad con el tema de permisos de construcción y de pajas de agua para el fin en mente de concluir la construcción de dicho edificio. Queda pendiente tambien la remodelación de la oficina en Turrialba la cual era ocupada por el extinto BCAC y que aún no se le ha dado contenido presupuestario.

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

Al cierre de mi periodo y con corte a octubre 2023 la Gerencia Local Canales Presenciales Cartago queda de la

siguiente forma con relación a octubre 2022: Captaciones, se creció interanualmente un 5% pasando de ¢127886MM en Octubre 22 a ¢134472MM en Octubre 23. / Colocaciones, se creció un 1% pasando de ¢114715MM octubre 22 a ¢116432MM octubre 23.// En el tema de ingresos por servicios se crece un 3% teniendo en Octubre 22 ¢452MM a Octubre 23 ¢467MM. // Con lo relacionado al tema de morosidad, estamos pasando de un 3,12% en octubre 22 a un 3,17% en Octubre 23 siendo esto producto de varios casos de Empresas de Transporte con los cuales se esta realizando un arreglo para mejora este indicador de morosidad. Por último refiriendome al tamaño del negocio de esta Gerencia el mismo creció un 3% pasando de ¢242601MM en octubre 22 a ¢250904MM a Octubre 23, lo cual representa una variación obsoluta de ¢8303MM.

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

Paso a referirme con una opinión muy personal y creyente de que son fundamentales para la buena marcha de la Institución. Estoy convencido que no debemos perder de vista que somos una empresa en competencia donde la toma de decisiones es fundamental y no debe girar en torno a planeamientos sin respaldo, peor aú,n sin escuchar la opinión de quien la deben ejecutar buscando que la viavilidad y la implementación sean todo un éxito, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de las metas y los indicadores. La escucha empatica es un pilar fundamental en cualquier administración y en nuestras labores, no es de recibo indicarle a los equipos de trabajo sean criticos y cuando lo son se tachan de negativos. Las metas deben ser establecidas de acuerdo al mercado, no metas desporporcionadas que al final causan caos a nivel del Capital Humano, llevandonos esto a realizar cambios en las mediciones al personal, pasando de mediciones cuantitativas, a cuantitativa causando malestar en el personal que busca retos y lucha por conseguir las metas. No debemos perder de vista la importancia del Capital Humano dandole a este el respeto que el mismo se merece y darle importancia a lo que es importante. Es fundamental la credivilidad que la fuerza laboral tengo sobre la administración superior, esto es la base de cualquier administración, esto crea vinculos, compromiso y sobre todo pasión al logro y a lo que se hace buscando siempre un fin común no dejandose guiar por un buen verbo y discursos planeados y sin profundidad. Es fundamental que se lleve a cabo un alto en el camino si queremos que esta Institución sobreviva a esta crisis que venimos enfrentando hace mucho rato. Es fundamental un fin en mente, ayudarnos los unos a los otros, teniendo metas claras y en común, y de preferencia tropicalizadas porque TODAS las zonas no son iguales.

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.

Debemos ser ágiles, ser competitivos, y conocedores de los cambios que el mercado presenta en forma constante. Debemos ser muy criticos con nuestro actuar y buscar siempre la empatía para con nuestros clientes que al final son nuestra razón de ser. Por supuesto, no debemos perder de vista los controles los cuales buscan nuestra permanencia en el mercado, claro esta sin exagerar de estos para no ser desplazados de lugares que obstentabamos y que poco a poco hemos ido perdiendo.

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

A la fecha no se tiene ninguna observación o solicitud de informe por parte de la Contraloría General de la Republica.

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.

	Informe de fin de gestión

No hay pendientes de observaciones o solicitud de informes por parte de entes externos de la institución.

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

Al cierre de labores no hay informes u observaciones pendientes por contestar a los señores de la Auditoria.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

RONALD FERNANDO CANTILLO GAMBOA (FIRMA)

Firmado digitalmente por RONALD FERNANDO CANTILLO GAMBOA (FIRMA)
Fecha: 2023.12.12 13:11:35 -06'00'

Ronald Cantillo Gamboa	3-273-667

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.*

JOHANNY MONTERO MENA (FIRMA)

Firmado digitalmente por JOHANNY MONTERO MENA (FIRMA)
Fecha: 2023.12.19 11:57:18 -06'00'

Johanny Montero Mena	Firma