

Informe de fin de Gestión

Marta Sánchez Robles

Cargo: Ejecutivo de Comunicación Institucional

Departamento de Gestión Institucional Sugeval

22 de mayo del 2023

Tabla de Contenido	Página
Presentación	3
Resultados de la gestión	4
Labor sustantiva	4
Cambios en el entorno	5
Estado de la autoevaluación del sistema de control interno	5
Acciones emprendidas para perfeccionar el sistema de control interno	5
Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional	6
Administración de los recursos financieros durante su gestión	7
Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad	8
Estado actual del cumplimiento de las disposiciones de la Contraloría General de la República, órgano de control externo o la Auditoría Interna	8

1. Presentación

De conformidad con lo establecido en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, se representa continuación el informe de fin de gestión del cargo de Ejecutiva de Comunicación Institucional del Departamento de Gestión Institucional de la Superintendencia General de Valores, el cual ejercí en el periodo comprendido del 21 de octubre del 2019 al 26 de abril del 2023.

En el presente documento se resumen las labores realizadas, logros obtenidos, así como las acciones de control interno requeridas para el desempeño del cargo.

2. Resultados de la gestión

El cargo de Ejecutivo de Comunicación Institucional de Sugeval de conformidad con el perfil del puesto aprobado al momento de mi salida cumplió el siguiente propósito:

- Coordinar y supervisar las actividades que en materia de comunicación institucional realice el Departamento de conformidad con lo que establece la Ley Reguladora del Mercado de Valores, con el fin de garantizar la disponibilidad de la información de manera oportuna y de fortalecer la imagen de la Institución como órgano supervisor del mercado de valores.

Y las siguientes funciones definidas:

- ✓ Coordinar con la Dirección las actividades que se realicen de educación financiera y capacitación interna, con el propósito de mejorar la cultura de la población y aumentar las capacidades internas.
- ✓ Coordinar con la Dirección la logística y requerimientos de los eventos que organice la Institución en el marco del fortalecimiento de la imagen institucional, con la finalidad de realizar actividades de calidad y que estas alcancen el objetivo definido para cada una de ellas.
- ✓ Realizar actualizaciones de información en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios, con el fin de que este se encuentre oportunamente actualizado. Asimismo, aprobar las certificaciones que expide la SUGEVAL sobre la información asentada en el RNVI, al igual que los acuses de recibo de las consultas remitidas a la SUGEVAL, así como responder ciertas consultas sobre temas relacionados con el mercado de valores, con la finalidad de atender las solicitudes que los diferentes participantes le hacen a la Institución.
- ✓ Evaluar y aprobar productos intermedios como parte de proyectos institucionales, lo cual implica asistir a reuniones de definición de requerimientos o sobre avances del proyecto, con el fin de que los requerimientos técnicos provenientes de la retroalimentación de usuarios externos e internos sean considerados en la implementación del proyecto
- ✓ Coordinar con la Dirección y resto de áreas de la Superintendencia, las actividades para facilitar a los regulados el acceso a los sistemas de intercambio de información conforme a la normativa emitida para tal efecto.
- ✓ Gestionar las actividades y herramientas tecnológicas que faciliten alcanzar el objetivo de difusión de información entre los participantes del mercado de valores.

3. Labor sustantiva

Producto de un estudio de cargas realizado en los años 2018 y 2019, se reorganizó el Departamento de Información y Comunicación y se renombró como Departamento de Gestión Institucional con dos áreas funcionales, una de ellas la de Comunicación Institucional.

Esta área se creó con el fin de fortalecer la difusión de la información y gestión de la imagen institucional de la Sugeval.

Bajo mi responsabilidad se brindó atención a los canales de atención de usuarios externos con los que interactúa la Superintendencia, los principales canales son los siguientes:

- ✓ Sitio web oficial de Sugeval
- ✓ Intranet
- ✓ Redes sociales: Facebook, Instagram y LinkedIn
- ✓ Primera línea de atención de consultas; personal, teléfono, correo electrónico y WhatsApp
- ✓ Atención de prensa
- ✓ Correo electrónico para comunicación interna

Adicionalmente, el área atendió las consultas de usuarios para los sistemas de autorización de uso de los sistemas de Sugeval como MAPSI y AES, Roles y Sugeval Directo (Roles y Servicios Web).

Como parte de la imagen institucional de Sugeval se atendían requerimientos oficiales de organismos internacionales afines al mercado de valores.

De conformidad con la Política establecida para ese fin, desde el año 2019 se elabora el Plan de Comunicación Institucional Anual de la Institución.

Se coordinaba y apoyaba al con el Despacho del Superintendente la gestión de actividades oficiales que debían atenderse en función de solicitudes recibidas o por el cargo de Superintendente.

En el marco de Educación Financiera se coordinaban acciones para fortalecerla mediante iniciativas de la Superintendencia o en coordinación con el Conassif y las otras Superintendencias, así como los requerimientos que el Ministerio de Economía, Industria y Comercio solicita en su papel de ente rector del país de la Estrategia Nacional de Educación Financiera.

Se atendían labores solicitadas por la Dirección del Departamento.

4. Cambios en el entorno

Durante este período no se presentaron cambios en el entorno, que afectaron el quehacer institucional o del área a cargo.

5. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno

Los compromisos adquiridos productos de las autoevaluaciones de control interno durante el periodo han sido implementados completamente.

6. Acciones emprendidas para perfeccionar el sistema de control interno

Una de las primeras acciones realizadas fue la emisión de la Política SGV-C-88 Lineamientos para la elaboración del Plan de Comunicación Institucional Anual, lo

que ha permitido contar con un marco de referencia para la elaboración del plan de comunicación anual de Sugeval. El Plan define las acciones en materia de comunicación interna y externa de acuerdo con solicitudes de áreas de trabajo, proyectos y comités así como de las necesidades que el área de Comunicación Institucional identificaba como temas relevantes de difusión ya sea por cambios normativos, temas novedosos o de tendencia, prevención de fraudes entre otros.

Para mayor orden en la atención de los usuarios externos, se implementaron formularios para la atención de cambios en intranet, sitio web así como para la atención de reuniones con motivo del cambio de instalaciones en el año 2019.

Producto de un estudio de la Auditoría Interna en el año 2019 sobre la gestión de redes sociales se desarrolló el proceso en el Sitio de calidad para la atención de esta labor.

7. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional.

Como parte del Plan Estratégico de la Superintendencia General de valores para los años 2018 al 2023, se lideró el proyecto estratégico mejora al Modelo de Información y Comunicación el cual cumplió el siguiente objetivo:

Modernizar el modelo de información y comunicación, y los sistemas de captura y divulgación de información

De este proyecto se lograron los siguientes entregables:

- ✓ Análisis de flujo de información y propuesta de mejora
- ✓ Implementación del Sistema de Roles
- ✓ Lineamientos institucionales en materia de comunicación

El proyecto se finalizó, el informe final se encuentra documentado en el Gestor Electrónico de Documentos como repositorio oficial de la Sugeval.

Se llevó a cabo el proyecto operativo de Servicios Web cuyo objetivo fue crear una plataforma de consumo de la información operativa y financiera que es de carácter público, a través de datos que pueden ser obtenidos hacia los sistemas de los usuarios de forma segura y con autenticación para quien los consume.

Los servicios disponibles comprenden información financiera y operativa de Puestos de bolsa, Sociedades administradoras de fondos de inversión, fondos de inversión, Emisiones locales, Calificaciones de riesgo, Saldo abierto a plazos y Unidades de desarrollo

En diciembre de 2019 se concretó el cambio de plataforma del sitio web y del Registro Nacional de Valores e intermediarios, esto representó un cambio importante en la apariencia del sitio, así como en lograr que se pudiera acceder desde los dispositivos móviles, lo cual para el momento del cambio ya era una característica requerida de todo sitio web. Asimismo, el sitio atiende los requerimientos de acceso para personas con alguna discapacidad.

Se remozó la intranet con una reorganización de su contenido para que esta cumpla como una herramienta de trabajo para todos los funcionarios, áreas de trabajo, proyectos y temas de interés que deban ser difundidos.

En materia de redes sociales, Sugeval inició con su perfil de Instagram en el 2020 y con el de LinkedIn en el 2022, procurando alcanzar los públicos meta en cada una de estas redes y fortaleciendo Facebook con la cual ya se trabajaba. El enfoque en las redes de Meta siempre fue educativo y de generar conocimiento en la población no experta en los temas de mercados de valores y del sistema financiero. En el caso de LinkedIn, se atiende el sector empresarial y profesional con el contenido que se generó para esta red.

Mediante la definición de los Planes de Comunicación Institucional anuales se fortaleció las acciones en materia de comunicación interna y externa y de la imagen institucional. Los resultados de la ejecución de estos planes han sido positivos. Los documentos de los planes y sus ejecuciones operativas y de presupuestos se encuentran documentados en el Gestor Electrónico de Documentos y fueron presentados al Comité Director con excepción del año 2023, del cual bajo mi responsabilidad se ejecutó el I trimestre y su informe se encuentra debidamente documentado.

Se han realizado esfuerzos para que imagen institucional se fortalezca a través de los funcionarios implementado plantillas de signos externos con el libro de marca de Sugeval en procura de que sean usados en las labores y actividades en las que se represente la institución.

En los últimos dos años, se han destinado muchos recursos para el monitoreo en medios digitales de prensa de la situación irregular que una entidad que fue regulada ha impactado la imagen de Sugeval y que requirió de un seguimiento constante.

8. Administración de los recursos financieros durante su gestión

Los recursos presupuestarios asignados al área de Comunicación Institucional se administraron correctamente y de forma racional, de conformidad con la normativa de contratación administrativa. El detalle del uso de los recursos queda documentado en los Informes de ejecución del Plan de Comunicación Institucional documentados en el Gestor Electrónico de Documentos.

9. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad.

Como en toda institución y equipos siempre hay oportunidades de mejora, se recomienda implementar algunas acciones para mejorar el clima organizacional y la motivación del personal ya que hay factores de cambio que han afectado su motivación.

Impulsar el desarrollo de nuevas capacidades para mejorar la capacidad técnica de los funcionarios y lograr un ajuste rápido en las condiciones que afronta un regulador como Sugeval.

10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República, órgano de control externo o la Auditoría Interna.

No hay disposiciones de estos órganos de control pendientes de atención.

Finalmente, se realizó el traslado de bienes, así como de las tareas pendientes de atención del cargo al 26 de abril del 2023.