



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	José Luis Pineda Castillo
Dependencia:	Agencia Liberia Centro
Periodo de Gestión:	Del 27 mayo al 07 octubre 2020
Fecha:	19/10/2020

---

## INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

---



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

# INDICE

---

---

### Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional.....	2
Cambios en el entorno.....	6
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	7
Acciones sobre el Control Interno.....	7
Principales Logros .....	9
Proyectos más relevantes.....	10
Administración de Recursos Financieros.....	10
Sugerencias.....	10
Observaciones.....	11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	11
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	12
Cumplimiento de las disposiciones de la información de Uso Público.....	12



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Presentación

En cumplimiento al ordenamiento jurídico, específicamente al inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la República en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta N° 131 del 07 de julio de 2005, me permito presentar el informe final de mi gestión como Jefatura en **Agencia Liberia Centro**, para el periodo comprendido entre el **27 de mayo al 07 de octubre del 2020**.

Este informe Ejecutivo muestra los principales resultados de la gestión en función a las metas del negocio, así como equilibrio en materia de control y riesgo operativo

Finalmente, se detallan los resultados obtenidos, así como de las actividades a las cuales se recomienda dar seguimiento, esto como aporte a las mejores prácticas para el logro de los objetivos Institucionales.

### Resultados de la gestión

#### Labor Sustantiva Institucional

El presente resumen ejecutivo expone los aspectos más relevantes de la gestión realizada durante el periodo que me desempeñe como Jefe en **Agencia Liberia Centro**, el propósito de este es rendir cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi cargo.

Cabe indicar que parte fundamental de la labor sustantiva en Agencia Liberia Centro fue establecer lineamientos que permitieran mantener un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas, así como de las normas de Control Interno Institucional, mismas que resguardan el patrimonio del cual se es responsable.

Para el cumplimiento de las metas propuestas por la Administración, se definieron medidas predictivas y actividades alineadas a las metas crucialmente importantes, las cuales se miden mediante el cumplimiento y desarrollo de la Evaluación individual del Desempeño.

A continuación se detallan resultados obtenidos con cierre acumulado al mes de setiembre del 2020, un periodo con resultado satisfactorio para la Agencia, a pesar de los fuertes cambios sufridos en el Sistema Financiero Nacional producto de la pandemia del **COVID-19**, mismo que ha generado un impacto en el desempleo del sector privado, ya que las personas mantienen sus reservas en el apetito al crédito, así como en el ahorro, afectación que se da a nivel del cantón de Liberia y a nivel país.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

A pesar de la situación país, Agencia Liberia Centro ha mantenido sus resultados bastante acordes con las metas del negocio establecidas por la Administración, datos que se ven reflejados en las herramientas de control y cumplimiento de metas con corte al **30 de setiembre 2020**.

### **Cartera de Crédito fiduciario**

La cartera de Crédito Fiduciario para el periodo de gestión cerró con un decrecimiento leve, la meta era mantener el saldo de la cartera, esto a pesar de mantener un ritmo de colocación aceptable.

Es importante indicar que la prioridad Institucional se concentró en la Recuperación de morosidad y estimaciones en la cartera de crédito Financiera, así como en arreglos de pagos en personas afectadas por el COVID-19.

### **Cartera de Crédito Social**

La cartera de Crédito Social para el periodo de gestión cerró con un decrecimiento leve, la meta era mantener el saldo de la cartera, esto a pesar de mantener un ritmo de colocación aceptable.

Es importante indicar que la prioridad Institucional se concentró en la Recuperación de morosidad y estimaciones en la cartera de crédito Social, así como en arreglos de pagos en personas afectadas por el COVID-19.

### **Morosidad al 30-09-2020 (COVID-19)**

La meta propuesta en materia de recuperación de Mora mayor a 90 días, así como de estimaciones era de un 50%, al cierre de setiembre se reportó un cumplimiento positivo del **49,86%**

Logro se debe al compromiso de cada uno de los colaboradores, basado en estrategias bien definidas, Ejemplo: llamadas telefónicas, notificaciones en sitio, todo cliente que visite la oficina debe de ser consultado en el sistema, para determinar si es deudor con el banco, verificar si está al día con sus créditos, en caso de estar atrasado buscar alternativas de negociación como arreglos de pago.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Resultados de Captación:

- ✓ **Ahorro a Plazo:** Se logra un crecimiento del **0%** en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.
- ✓ **Ahorro Voluntario:** Se logra un crecimiento del **460%** en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.
- ✓ **Planes Naranjas:** Se logra un crecimiento del **396%** en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.
- ✓ **Cuentas Naranjas:** Se logra un crecimiento del **181%** en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.
- ✓ **Cuentas Corrientes:** Se logra un crecimiento del **5%** en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.

En general el resultado de las metas de captación es satisfactorio, a pesar de la afectación por la pandemia del **COVID-19** donde los pequeños ahorrantes han tenido que sacar sus ahorros para hacer frente a las necesidades más primordiales, así como el desempleo en la zona.

Las metas de captación van ligadas a estrategias bien definidas, como la atención de clientes potenciales de la cartera de ahorro a plazo, Cuenta Naranja, Ahorro Voluntario y Planes Naranjas; acompañado de un seguimiento diario de las inversiones por vencer, esto por medio de visitas en sitio y llamadas telefónicas. Esto con el fin de lograr nuevos clientes de la zona, así como el aporte de clientes referidos por parte de nuestros inversionistas.

Se estableció sinergia con el área del BP Global ubicada en el BPT Liberia para el logro en el crecimiento de los saldos de los productos, por medio de la búsqueda de clientes potenciales, así como lograr aperturar convenios PAS del sector privado y público para lograr un equilibrio en el saldo de nuestros productos de ahorro, siempre buscando mantener la integración máxima del cliente.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Metas por Productos al 30-09-2020:

- ✓ **Visa:** Se logra un crecimiento del **29%** en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.
- ✓ **Bienes Adjudicados:** Se logra un crecimiento del **200%** en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.
- ✓ **Usuarios Web:** Se logra un crecimiento del **100%** en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.
- ✓ **Clientes Nuevos:** Se logra un crecimiento del **60%** en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.

El logro de los resultados es producto de las estrategias de trabajo establecidas en las distintas áreas de trabajo; Soporte (Administrativos), área de plataforma captación y crédito, la prioridad está concentrada en el cumplimiento del plan de trabajo semanal (Plan Táctico), así como fundamental la labor de calle realizada, esto por el comportamiento del mercado en la zona, ya que su concentración radica en el sector comercio, así como clientes del sector público.

Lo anterior a pesar de la afectación de la pandemia **COVID-19**, por lo que obedeció a buscar distintos medios para el cumplimiento de los objetivos.

### Metas de Sociedades al 30-09-2020:

Siguiente resultado en metas de Sociedades;

- ✓ **Seguros Autoexpedibles:** Se logra un crecimiento del **13%** en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.
- ✓ **Planes Voluntarios:** Para este indicador se reporta **2%** de avance en función a la meta para el periodo indicado.
- ✓ **Planes Obligatorios:** Se logra un crecimiento del **41%** en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.

Resultado obtenido en productos de las Sociedades del Banco no se refleja tan satisfactorio ya que para el logro se depende mucho de visitas a empresas públicas y



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

privadas, situación que nos vimos afectado por la pandemia **COVID-19**, misma iniciando a principios del mes de marzo, por lo que la estrategia se direccionó en las ventas a nivel de ventanilla.

### Servicio al Cliente

Resultado de Servicio al Cliente, con el apoyo del Supervisor de oficina, Gerente de Experiencia al Cliente (GEC), el cual nos permite tener un mayor acercamiento con nuestros clientes, de esta forma podemos conocer sus necesidades y así lograr consigo la integración de productos y servicios, este servicio viene a mejorar los tiempos de atención y se busca captar en la mente del cliente un momento inmemorable y que se sienta satisfecho de la atención recibida, resultado satisfactorio.

### Cambios en el entorno

Durante mi permanencia en el cargo, se dieron algunos cambios que afectaron el entorno financiero, detalle de algunas afectaciones; índice de desempleo elevado en la zona, situación que se viene generando de años anteriores, sectores afectados como turismo y comercio. Para el año 2020 se agrava un poco más con el ingreso de la Pandemia **COVID-19**, contrayendo sectores económicos y financieros a nivel de la zona y país como tal.

Lo anterior genera en el entorno un cambio en la forma de hacer negocios ya que las personas y empresarios se mantienen con cautela a la hora de realizar nuevas inversiones y ejecución de nuevos proyectos. Lo cual hace que la dinámica del mercado se contraiga y las personas busquen un menor endeudamiento, así como una menor participación en las captaciones de inversiones a plazo y a la vista.

Se dieron algunos cambios en el diseño de productos, así como la forma de vender los mismos, esto motivado por estrategias del Área de Mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de estrategias de venta proactiva, esto para atender las necesidades de los clientes.

Una de las estrategias de mayor impacto que se ha dado, es la búsqueda de mejorar los índices de morosidad y cuidado de la cartera de crédito, ya que se establecieron opciones de arreglos capitalizables y arreglos de negociación de pago, como periodo de gracia, ampliaciones de plazo con disminución de tasa, esto por medio de la estrategia **COVID FASE II y III**, esto tanto para personas físicas como jurídicas, que se hayan visto afectados por la pandemia COVID-19, el dar solución nos permite que los clientes puedan hacerle frente a sus compromisos financieros y al bienestar familiar, ya que muchas personas quedaron desempleadas, con reducción de jornada laboral de un 25%, 50% y hasta reducciones de cero ingreso.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

A fin de mantener un adecuado seguimiento para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas, se generó una serie de actividades de cumplimiento obligatorio.

#### Autoevaluaciones bimensuales

a- En este aspecto se estableció una evaluación y seguimiento continuo al cumplimiento de las medidas de riesgo operativo aplicables según la guía existente. Para lo anterior se realizan evaluaciones permanentes a las diferentes áreas de la Agencia, además del seguimiento por parte del Técnico de Control Interno.

b- Así mismo se mantiene un cuerpo colegiado que controla las medidas de riesgo operativo, estas relacionadas con el puesto que debe asegurar se atiendan adecuadamente.

#### Visita seguimiento por parte de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión. (UTEG)

a- Como parte de un cronograma en el primer semestre del año el funcionario de la UTEG visita la Agencia a realizar por módulos la evaluación integral del control interno y así se tiene la oportunidad de corregir en el momento cada detalle y puntos de mejora para lograr un adecuado seguimiento de la Guía de Riesgo operativo y Control Interno.

b- Para el **segundo semestre del año 2020** se realizó la evaluación y se alcanzó una nota de un **4% en Riesgo Operativo** y un **0% en Control Interno**, este excelente resultado se debe al trabajo en equipo de la Agencia y la búsqueda de la mejora continua de las medidas evaluadas y que son responsabilidad de cada uno de los funcionarios en el Ambiente de Control.

#### Acciones sobre el Control Interno

Se atendieron las recomendaciones generadas de la última visita de Soporte de Control Interno que brindo la Técnico de Control Interno y se les comunico al personal todas las acciones de mejora al respecto con las medidas incumplidas.





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Ley 8204:**

Referente a la Ley 8204, como parte de la forma de trabajo es que se deben de realizar las correcciones en el menor tiempo posible de las inconsistencias reportadas por la técnica de cumplimiento y además hacer ver al personal de debido uso de la guía PCSC, así como la consulta a T Conozco como medios de referencia para evitar los errores.

### **Atención de Alertas - Ley 8204:**

Referente al cumplimiento en la atención de alertas, se atienden el **100% de las alertas** al cierre a Setiembre, las alertas de la primera semana de octubre quedan atendidas pendientes de revisión.

### **Estado del Inventario de activos:**

Los activos de la Agencia quedan aún **100%** de su conciliación contra lo físico, está pendiente la conciliación del SIAP, esto en cumplimiento con la normativa vigente, según lo establecido en el capítulo 22 del Manual de Políticas Institucionales.

### **Efectivo y valores de Bóveda y caja chica al 21-09-2020:**

Se realiza visto bueno sobre Arqueos de Bóveda en Colones y Dólares, así como arqueo a Caja Chica, **no se reporta diferencia alguna**, todo queda bajo orden y control.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Principales Logros

Seguimiento a la implementación de estrategias basadas en “Metas Crucialmente Importantes”

Estrategias basadas en el control semanal de las distintas actividades que se desarrollan para dar cumplimiento a las metas propuesta, tomando en consideración que la Agencia desarrolla actividades que generan nuevos negocios de forma proactiva, cuidando la calidad en el servicio, así como el tiempo de respuesta a nuestros clientes.

El personal de la Agencia está altamente comprometido e involucrado en la búsqueda proactiva de nuevos negocios y además del Alto Valor Percibido y en la Experiencia al Cliente en cada una de sus actividades.

Herramienta en Excel ligada a un sitio oficial de metas, sistema (intranet) esto para el seguimiento y control del cumplimiento individual de las tareas asignadas, en busca de los objetivos y metas Institucionales, mismo que se encuentra alineado a los indicadores de BDP negociados previamente con cada colaborador.

En la oficina existe un buen clima laboral, el cual se ve fortalecido por cada una de las actividades realizadas durante el año, ejemplo; celebraciones de cumpleaños, fiesta de fin de año y otras actividades organizadas por el equipo de mejora, lo que permite una unión de grupo para afrontar los retos propuestos.

Durante mi gestión se asumió el reto de crecer y sostener los indicadores de metas del negocio crucialmente importantes, así como las metas de las Sociedades del Banco, esto siempre manteniendo un adecuado control en las medidas de riesgo operativo, así como de control interno, esto para cada una de las actividades realizadas en función al negocio bancario, donde se requería de un estudio (Mapeo Virtual) de la zona para así establecer los nichos de mercado potenciales a requerir para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos por la Dirección Banca de Personas, esto considerando el mercado actual de la zona, ya que las principales actividades donde se puede lograr los resultados son; comercio, clientes asalariados del sector público y privado, por lo que se debía de realizar una labor muy estratégica para el cumplimiento de las metas, logros que se enfundaron en sinergia con el Centro Empresarial de Liberia así como el BPT de Liberia.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Proyectos más relevantes

Durante mi gestión se realizó una fuerte labor en la recuperación de la morosidad mayor a 90 días, así como de las estimaciones, gestión personalizada para cada caso con afectación COVID-19 que permitió normalizar la situación financiera de varios clientes.

Como parte de la gestión realizada, algunos de los principales proyectos en marcha:

- Pendiente de Instalación de un cajero automático Multi servicios, esto permitirá un mayor crecimiento en ahorrantes, así como las utilidades de la oficina y del banco como tal, esto para dar acompañamiento de los clientes empresariales y comerciantes, que les permitirá poder realizar sus transacciones de forma ágil y segura.
- Seguimiento las reuniones semanales con el equipo para la retroalimentación de los avances y retos a los que se deben de afrontar.

### Administración de Recursos Financieros

El presupuesto es monitoreado a través de la herramienta denominada SIPRE y con los lineamientos institucionales establecidos para tal efecto; los recursos fueron administrados bajo un estricto control y sin despilfarros; esto en apego a la Política de Contención del Gasto.

### Sugerencias

- Con la experiencia desarrollada en el puesto se recomienda mantener reuniones semanales con pequeños grupos claves de colaboradores, exponer los resultados del Banco y de la Agencia, aspectos de mercado y situaciones que afectan el cumplimiento de las metas establecidas.
- Velar por el mejoramiento continuo de la comunicación entre todo el equipo para que toda la información llegue de primera fuente a todos los funcionarios y así lograr en ellos la línea que lleva el Banco.
- Revisar semanalmente la Gestión individual y Medidas predictivas. Interactuar oportunamente con el GEC, GOA, Vendedor y Ejecutivo de Crédito, a fin de rendir cuentas por las acciones desarrolladas e informar de las acciones que



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

realizarán la siguiente semana, todo esto con el afán de llevar en conjunto el lineamiento de la Agencia.

- Atender de manera inmediata los reportes de los Técnicos de Cumplimiento y ante cualquier revisión interna, implementar planes de mejora continua.
- Dar seguimiento Inventarios de Crédito pendientes de formalizar en las carteras Financiero y Social.

### Observaciones

- Seguimiento a las reuniones semanales con el equipo para la retroalimentación de los avances y retos a los que se deben de afrontar en materia de gestión de cobro COVID-19, así como mantener el saldo de la cartera activa y pasiva.
- Mantener tres funcionarios dedicado a la gestión de las bases de **COVID-19**
- Asignar responsables en la compulsión de las operaciones priorizadas y de mayor impacto de la base de **COVID-19**, así como hacer conciencia en todo el equipo para realizar la gestión de carterización.
- Seguimiento a registros incluidos sobre casos de Fraudes Electrónicos aplicados a clientes del banco.
- Seguimiento a trabajos de instalación de cortinas en ventanales, Sala de cesión de la Agencia, así como de tres áreas del **Centro Empresarial** (Cocina, sala de cesión, sala de ejecutivos vendedores) segunda planta, coordinar con División Gestión de la Infraestructura.

### Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República:

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la Republica para la Agencia Liberia Centro.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo para la Agencia Liberia Centro

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

Se cumple al 100% con las recomendaciones y disposiciones giradas por la Auditoría Interna en Agencia Liberia Centro

### **Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.**

No existen expedientes de fiscalización contractual a cargo con terceros que sean sujetos de supervisión.

### **Cumplimiento de las disposiciones de la información de Uso Público.**

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al Público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Cordialmente;

Lic. José Luis Pineda Castillo, **jefe**  
**Agencia La Cruz**