



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	María Alejandra Pomares Iraheta
Dependencia:	Agencia Playas del Coco
Periodo de Gestión:	Desde el 22 de abril del 2019 al 09 de abril del 2021
Destinatarios:	Lic. Jose Francisco Jiménez Cascante, Gerente BPT Liberia MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano
Firma:	
Fecha:	23/04/2021

---

## 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 .....	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo:.....	3
Principales Logros .....	4
Proyectos más relevantes .....	5
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias.....	6
Observaciones .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	7
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	7



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

La suscrita Licda. María Alejandra Pomares Iraheta, mayor, casada dos veces, cédula cinco – trescientos quince – setecientos sesenta y tres, Licenciada en Dirección de Empresas, vecina de Liberia, Guanacaste, en mi condición de Jefa a.i. de Agencia Playas del Coco y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, presento para su consideración, el informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada como Jefa a.i. de Playas del Coco, para el período comprendido del 22 de abril del 2019 al 09 de abril del 2021 por fusión de Agencia Playas del Coco con el BPT Liberia.

El presente informe se emite al amparo del 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 Republica 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.

Este informe Ejecutivo muestra los principales resultados relacionados a las metas asignadas a la oficina y Planes de Acción Pendientes.

Finalmente, se detallan las actividades a las cuales se recomienda dar seguimiento, como aporte de las mejores prácticas para el logro de los objetivos financieros.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

Dentro de las labores ejecutadas inherentes al puesto, se establecieron lineamientos los cuales permitieron como oficina, mantenernos dentro de los estándares de control interno, clima organizacional y consecución de metas crucialmente importantes, las cuales recaen bajo nuestro rol como jefatura de oficina y cuyo único fin es proteger el patrimonio institucional; así mismo, se veló por el cumplimiento de las políticas tanto internas como externas, reglamentos y normativas que regulan la colocación de crédito, por otro lado, se trazaron estrategias para captar recursos y colocar productos nuevos para incrementar los ingresos y mantener un buen servicio al cliente.

En el año 2020 se obtuvieron resultados satisfactorios para la Agencia, a pesar de los fuertes cambios sufridos en el entorno del Sistema Financiero por varios incidentes durante el año de los cuales cabe mencionar: pandemia del Covid-19, la coyuntura Fiscal, el cierre de empresas y aplicación de medidas estrictas de confinamiento, desempleo, etc., lo cual hizo que la economía se estancara y la colocación de créditos bajara considerablemente provocando una incertidumbre



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

a las personas en no querer endeudarse, esto hasta no tener un panorama más claro de la economía del país. Así mismo, los niveles de morosidad subieron debido a los cierres de hoteles y empresas por la falta de turistas que no llegaban por los cierres de fronteras, confinamiento, y suspensiones de jornadas laborales sin goce de salario. A pesar de esta situación la Agencia de Playas del Coco se mantuvo con los resultados positivos y no decreció en la mayoría de las metas establecidas por la Banca de Personas.

### Cambios en el entorno

El año 2020 tuvo varios cambios en el entorno que afectaron directamente el negocio bancario, la pandemia del COVID-19, la implementación del incremento anual del impuesto sobre la renta sobre inversiones a plazo, la implementación de Ley de Usura, la volatilidad del tipo de cambio, la suspensiones laborales sin goce de salario, las reducciones de jornada, los cierres de empresas que llevaron a despidos masivos por el cierre de fronteras, hizo que la economía entrara en recesión provocando inestabilidad e incertidumbre entre toda la población del país, lo que generó un ambiente contraproducente en la colocación de créditos, ya que las personas desistieron de hacerlos debido a la inestabilidad e incertidumbre que se vivía. Por otro lado, el nivel adquisitivo de las personas bajó por las reducciones de jornada, el desempleo, el estancamiento en los salarios por el congelamiento de aumentos salariales semestrales, así como por el alto endeudamiento que mantienen en el sector financiero, hacen que las personas posean un bajo nivel de ahorro y un sobreendeudamiento que no permite ayudarles con unificación de deudas por falta de capacidad de pago y por la aplicación de Ley de Usura.

Ante este panorama el Banco optó por cambios en los productos de crédito y amplió la gama de opciones para normalizar operaciones en morosidad, lo que ayudó a obtener un impacto positivo en la cartera de crédito financiero ya que comenzó a crecer lentamente y en mora dio un impacto positivo al normalizar operaciones morosas por medio de períodos de gracia y refinanciamientos y así evitar el traslado a cobro judicial, lo que ayudo a que los indicadores estuvieran positivos.

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo:

Para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas, se implementaron medidas y revisiones periódicas, así como capacitación a los funcionarios sobre los cambios que afectaban la operativa, lo que nos permitió cumplir con los indicadores de forma positiva y cumplir a cabalidad con los criterios de medición al 100%.

NOMBRE DEL ÁREA	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	CALIFICACIÓN DEL INDICADOR
AGENCIA PLAYAS DEL COCO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Acciones sobre el Control Interno:**

Para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas se realizan algunas acciones con el fin de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno en la oficina, entre las que podemos citar:

- Por parte de la oficina se daba seguimiento continuo a la correcta aplicación de las medidas de riesgo operativo y se comunicaba en reuniones y por correo electrónico los cambios importantes en los procedimientos con el fin de que se aplicaran en tiempo y forma y con ello minimizar la cantidad de errores u omisiones posibles.
- Adicionalmente se realizaban sesiones de trabajo con el personal donde se analizaban las recomendaciones, generándose ideas para la mejora de los controles.
- En cuanto a la Ley 7786, se comunicaban de inmediato a los funcionarios, las inconsistencias encontradas, dándole seguimiento a la corrección de las mismas.
- Se asignaban las medidas del Cuestionario de Riesgo Operativo inherentes a cada puesto a los funcionarios, con el fin de generar un estado de responsabilidad con los controles que debe mantener en su actividad diaria.
- Es importante indicar que mediante el instrumento de evaluación denominado Balance Desarrollo Personal, se incluía un porcentaje importante para la evaluación del Control Interno.
- Se controlaba que todos los funcionarios cumplieran con la evaluación de Control Interno que el Banco realiza anualmente.
- Los funcionarios reincidentes en omisiones del Control Interno eran llamados en forma individual para tratar de detectar los elementos que estaban incidiendo en esta condición, ofreciéndoles capacitación y acompañamiento para tratar de revertir esta condición.

### **Principales Logros**

- ✓ Durante mi gestión como jefa de la Agencia de Playas del Coco, para el año 2019 que ingresé a laborar en esta oficina, se logró cerrar con números positivos en la mayoría de las metas, a pesar del poco tiempo que se tuvo en conocer al personal y reacomodar las estrategias. Así mismo, para el año 2020, a pesar de la recesión económica y desempleo ocasionado por la pandemia, se logró que la mayoría de las metas tuvieran resultados



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

positivos y satisfactorios, manteniendo la colocación de productos de captación y crédito y gestionando la morosidad para que se mantuviera en niveles óptimos.

- ✓ Se logró obtener el 100% de nota en el Indicador de Riesgo y Control Interno.
- ✓ Logramos no decrecer como oficina en Crédito Financiero y alcanzar un crecimiento del 62% de la meta para el 2020 a pesar de todos los cambios en el entorno que hubieron.

Meta Asignada 2019	Logro Alcanzado
Crédito Financiero	5%
Crédito Social	649%
Mora mayor a 90 días	100%
Tarjeta de Crédito	54%
BP Salario	33%
Ahorro a Plazo	142%
Ahorro Voluntario	50%
Plan Naranja	-116%
Cuenta Naranja	0%
Bienes Adjudicados	159%
WEB	104%
Seguros	50%
Planes Obligatorios	54%

Meta Asignada 2020	Logro Alcanzado
Crédito Financiero	62%
Crédito Social	9,515%
Mora mayor a 90 días	51,01%
Mora FASE I FASE II	90%
Tarjeta de Crédito	56%
BP Salario	-6%
Ahorro a Plazo	287%
Ahorro Voluntario	44%
Plan Naranja	-28%
Cuenta Naranja	59%
Bienes Adjudicados	99%
Clientes Nuevos	99%
Seguros	13%
Planes Voluntarios	0%
Planes Obligatorios	35%

### Proyectos más relevantes

- ✓ Se logra concretar un convenio de PAS por WEB con 17 empleados.
- ✓ Se logra activar nuevamente el Punto BP ubicado en Sardinal.
- ✓ Se brinda un Taller de Finanzas Sanas en tres sesiones virtuales, logrando impactar una población de 37 personas, las cuales concretan productos como PAS, cuentas kids, planes naranjas, usuarios WEB, etc., y la recolección de firmas se realiza en el lugar de trabajo cumpliendo con los protocolos de cuidado personal ante la pandemia.

### Administración de Recursos Financieros

El presupuesto es monitoreado mediante la herramienta SIPRE y en apego a los lineamientos y procedimientos 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.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Sugerencias

- ✓ Realizar capacitaciones periódicas para refrescar aspectos de la guía de la Política Conozca a su Cliente a los funcionarios para minimizar errores en las vinculaciones y actualizaciones de clientes.
- ✓ Realizar sesiones de trabajo para revisión de los diferentes capítulos del Manual de Servicio y Atención al Cliente con el fin de mejorar la nota de cliente incógnito.
- ✓ Mantener un seguimiento continuo a los inventarios de créditos, prestando especial atención a los tiempos de respuesta.

### Observaciones

- ✓ Queda pendiente el pago de servicios públicos del mes de abril tanto de agua como de luz. Posiblemente se deba de pagar también el mes de mayo.
- ✓ Quedan pendiente de trasladar de centro de costos los activos que se mantienen en la antigua Agencia Playas del Coco y que se encuentran en funcionamiento, como la UPS, ATM, grabador, cámaras, etc.
- ✓ Queda pendiente trasladar del centro de costos de Playas del Coco los activos enviados a bodega en desuso y los activos enviados al BPT Liberia.
- ✓ Queda pendiente de que eliminen del siap el activo 125866 ya que por error en la asignación del activo a ésta oficina se consignó éste, siendo el correcto el que se encontraba físicamente en esta oficina el 125868.
- ✓ Quedan pendientes de pasar 2 convenios de pago de salarios convencional a PAS por WEB.

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

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para Agencia Playas del Coco.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para Agencia Playas del Coco.

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

Queda pendiente de cumplir con las recomendaciones del informe ASN-576-2020, las cuales están en plazo y se le dará el seguimiento correspondiente, de tal manera que para el mes de abril se cumpla conforme lo solicitado.

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

Quedan pendientes de pasar 2 convenios de pago de salarios convencional a PAS por WEB.

### **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.