



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

**Nombre:** Vanessa Alvarado Cubero

---

**Dependencia:** Junta de Crédito Local BP Total Pavas

---

**Periodo de Gestión:** 2019-2021

---

**Destinatarios:** Señores Junta Directiva Nacional  
Sr. Sergio Rojas, Gerente de BP Total Pavas

---

**Firma:**

---

**Fecha:** 28/02/2021

---

## 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 .....	2
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	3
Acciones sobre el Control Interno.....	3
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes .....	5
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias.....	5
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.....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	6
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**

El presente documento es un resumen ejecutivo de la labor que realicé como directora propietaria de la Junta de Crédito Local del BP Total Pavas y sus agencias adscritas, en el período comprendido de febrero 2019 a febrero 2021.

### **Resultados de la gestión**

A continuación me permito detallar la información relativa a los siguientes aspectos:

#### **Labor Sustantiva Institucional**

Durante el periodo que rige de febrero 2019 a febrero 2021 ocupé el cargo de la Vicepresidencia de la Junta de Crédito Local correspondiente al BP Total Pavas y sus adscritas a saber: Multiplaza Escazú, Escazú y Uruca.

#### **Cambios en el entorno**

En los dos años en que me correspondió el honor y la responsabilidad de atender esa posición ante el Banco, se dieron cambios en el entorno que afectaron significativamente la labor que debía cumplir esta Junta, lo que nos llevó a realizar ajustes en las metas propuestas en el Plan de Trabajo a desarrollar en el 2020.

Entre los distintos factores que cambiaron el entorno, el más relavante sin duda es la llegada de la Pandemia causada por Covid-19, que impactó significativamente la situación económica nacional principalmente, con repercusiones en todas las áreas como salud, emocional, etc de las personas.

Esto provocó, por ejemplo, que el Banco se viera en la necesidad de reajustar sus esfuerzos internos para enfocarlos en la recuperación de crédito, con el fin de minimizar la morosidad y, por tanto, las colocaciones cesaron durante casi todo el 2020 a los niveles más bajos reportados en décadas.

También producto de la misma causa, se llevaron prácticamente a cero los esfuerzos vinculados con eventos grupales tales como visitas, ferias, charlas entre otras, lo que interfirió en la realización de algunas actividades que se habían incluido en el Plan de Trabajo de la Junta con el fin de apoyar la proyección a la Comunidad, en especial aquellas que estaban enfocadas en



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

apoyar la Banca Comunitaria y el proyecto que había dado inicio con los Hubs comunitarios.

Adicionalmente, más tarde se dio la aprobación de la Ley conocida como Ley de Usura, que vino a establecer topes salariales, lo que dejarían por fuera a muchos de los clientes actuales y potenciales del Banco, esto vino a poner más presión en lo que respecta a la gestión de clientes y por ende, en la colocación de productos, recuperación de cartera, negociación de arreglos de pago, entre otros.

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

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

En lo que respecta al control interno institucional aplicado a las labores de la Junta de Crédito Local, principalmente insistí en apearnos al formato de actas establecido para este Órgano y facilitado para tal fin durante la inducción que recibimos como JCL.

Si se comparan las actas con la Junta del anterior período se podrá evidenciar la diferencia en su formato, lo cual permite que quede mejor plasmadas las decisiones que se toman así como la participación de cada directora. El cambio se da a partir del Acta N°9 del presente período, donde en el punto 2.1 externo ampliamente me preocupé por este tema.

Asimismo, ante la falta de aplicación del formato de actas durante las primeras sesiones realizadas, propuse la revisión completa de las mismas con el fin de que quedaran subsanados aspectos que pudieran haber sido dejados por fuera, esto se llevó a cabo en el acta N°16 y se le dio seguimiento en actas posteriores N°17 y 19.

También propuse la creación de una programación anual con el fin de tener un mejor control de los puntos de seguimiento que nos corresponde según reglamento, para que fueran tratados con la frecuencia requerida (Acta N°26).

Propuse además que realizáramos al menos una vez por trimestre, la revisión física del libro de actas con el fin de cerciorarnos de que las mismas estuvieran debidamente consignadas y firmadas. Adicionalmente sugerí que se nos remitieran copia digital de actas para seguimiento propio (Acta N°33).

En ese mismo sentido, sugerí dar seguimiento a los acuerdos tomados por la Junta de Crédito, como una medida de control de cumplimiento y para tener certeza de que no hubieran aspectos pendientes que quedaran por atender por esta Junta.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

De igual manera, sugerí que en los acuerdos de aprobación de créditos quedaran debidamente consignadas las condiciones del financiamiento aprobado, no solo el nombre del cliente como se hacía anteriormente, con el fin de salvaguardar la responsabilidad de la Junta y tener un detalle más específico de lo aprobado (Acta N°19 se subsana acuerdo en este sentido).

Promoví enviar la consulta a la Comisión de Pautas sobre la Nota de Confidencialidad que debía incluirse en el Plan de Trabajo porque no se especificaba cuál correo electrónico debía indicarse en dicha nota. En la misma consulta, se preguntó sobre “la forma de cálculo” que era una de las columnas del Plan de Trabajo, que no se nos explicó cómo debía realizarse, por lo que no fue incluida en dicho documento, a la fecha no contamos con respuesta de dichas consultas realizadas.

Sugerí y consulté en varias ocasiones al año, el monitoreo de los cambios de metas en la sucursal para poder ajustar el Plan de Trabajo de la JCL que debe estar referenciado a tales metas (ejemplo Acta N°26, N°28 y N°29).

Además señalé la importancia de dar seguimiento a supuestas ausencias de la JCL al plan de capacitación (Acta N°27 y N°28), así como a la correspondencia enviada a la Comisión de Pautas (Acta N°29).

Manifesté mi desacuerdo en que desde la JCL se emitiera una nota de felicitación al sector educación en su actuar ante la emergencia por Covid, porque en el Banco hay muchos sectores representados (Acta N°50).

### Principales Logros

De acuerdo con la normativa interna vigente, los principales aportes que realice son los siguientes:

1. Solicitud expresa a la Secretaría de apegarnos al formato de actas sugerido por el Banco.
2. Documento para presentación de la agenda de trabajo de cada sesión.
3. Cronograma anual de trabajo, para incorporar aspectos que se requieren por reglamentación y otros a criterio de las directoras, principalmente enfocado en que las sesiones tuvieran contenido de valor.
4. Elaboración del borrador del Plan de Trabajo para valoración del resto de las directoras (Acta N°11), sugerencia de incluir actividades como control trimestral de acuerdos y control trimestral del libro de actas.
5. Revisión del documento denominado **Pautas y Orientaciones** para verificar si hay sugerencias o estrategias que puede recomendar la JCL (Acta N°30). A partir de este



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- documento propuse 10 sugerencias (Acta N°31) y las otras directoras también propusieron otras 4 (Acta N°32).
6. Sugerencia para disminuir consumo de papel en la JCL al evitar imprimir documentos de un solo uso como agenda y acta borrador (Acta N°31).
  7. Facilité listado de 651 cooperativas para que la agencias y adscritas pudieran revisar posibles contactos y nuevos negocios.
  8. Elaboración de la mayoría de oficios remitidos por la JCL a las diferentes instancias, así como apoyo a la Secretaría con la redacción de las actas.
  9. Sugerí la valoración de crear un producto de crédito vinculado con el aguinaldo que ayudara a que los clientes dejaran un monto de su aguinaldo en CDP o ahorro y sobre ello se les prestara dinero (Acta N°18).
  10. Sugerí aprovechar los esfuerzos de Finanzas sanas para abordar clientes de forma directa o en pequeños grupos para darles herramientas que les permitieran mejorar su situación económica y tener mejores hábitos financieros, que parte de estas soluciones incluyera productos del Banco que tal vez el cliente no conoce o no estuviera aprovechando (Acta N°21 y N°23).

### **Proyectos más relevantes**

Por la naturaleza del puesto, no hay proyectos de responsabilidad individual, aparte de lo señalado en el Plan de Trabajo que corresponde a la JCL.

### **Administración de Recursos Financieros**

Por la naturaleza del puesto, no hay recursos financieros que deban ser administrados por responsabilidad individual.

### **Sugerencias**

Con base en la experiencia vivida durante mi nombramiento, me permito respetuosamente emitir las siguientes sugerencia al Banco:

- Supervisar más de cerca el contenido de las sesiones de las JCL, con el objetivo de validar el aprovechamiento que se le da a las sesiones y que no sean espacios que se utilicen únicamente con el fin de ganar una dieta, por ejemplo aplicar una evaluación o autoevaluación de las JCL, revisar el contenido de sus planes de trabajo, procurar en medida de lo posible que las agencias les incorporen en algunas labores de proyección,



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

etc.

- Revisar que en todas las JCL apliquen los formatos requeridos para las actas, toma de acuerdos, Plan de Trabajo, entre otros.
- Promover espacios no solo de capacitación sino de convivio, aprovechando la virtualidad, para que entre las distintas JCL compartan buenas prácticas que realizan en sus Juntas o en sus comunidades, para promover el Banco y sus productos.
- Que como parte del proceso de inducción que se realiza con los miembros de las JCL, se trate de profundizar con algún análisis personalizado y se les pueda ofrecer productos del Banco, con el fin de que lograr que sus negocios estén con esta, por supuesto que sin trato preferencial o distinciones que se puedan malinterpretar, pero con la intención de generar más negocios con el Banco.
- Hacer un inventario del perfil profesional o ocupacional de los miembros de la JCL para que puedan poner al servicio del Banco o de su Comunidad en eventos virtuales o en redes sociales, artículos escritos o similares, por ejemplo si cuentan con algún tipo de certificación que sirva para dar consejos o valor agregado a sus clientes en temas como bienestar, familia, administración del tiempo, gestión del estrés, entre otros.

### Observaciones

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

De parte de la Contraloría General de la República solamente se me ha requerido completar y actualizar la Declaración Jurada de Bienes, lo cual he cumplido en tiempo y forma.

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

Durante el período de gestión, no recibí disposiciones de órganos de control externo que deba cumplir.

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

Durante el período de gestión, no recibí disposiciones giradas por la Auditoría Interna.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

Por la naturaleza del puesto, no me corresponde la custodia control y supervisión de contratos.

### **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.