



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: José Luis Pineda Castillo

Dependencia: Agencia La Cruz

Periodo de Gestión: 8 de octubre 2020 – 7 de julio 2023

Destinatarios: Silvia Astrid Goyez Rojas – directora, Dirección de Capital Humano

Firma:

Fecha: 27/10/2023

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede 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
Servicio al Cliente	5
Cambios en el entorno	6
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	6
Acciones sobre el Control Interno.....	7
Ley 7786: Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.....	7
Atención de Alertas - Ley 7786:	8
Estado del Inventario de activos:	8
Efectivo y valores de Bóveda al cierre de junio 2023:.....	8
Principales Logros.....	8
Proyectos más relevantes	9
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 de La Cruz, para el periodo comprendido entre octubre del 2020 a junio del 2023.

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 con cierre a junio del 2023.

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 La Cruz, 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 La Cruz 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 junio del 2023, un periodo con resultados satisfactorios para la Agencia, a pesar de los fuertes cambios sufridos en el Sistema Financiero Nacional producto de la pandemia COVID-19, en el mes de abril 2022 se retorna de forma paulatina a un estado de normalidad, mismo que generó un impacto en el desempleo del sector privado, así como en el sector público, por lo que el apetito al crédito por las personas se tornó más conservador, así como en el ahorro, afectación que se sigue dando a nivel del cantón de La Cruz y a nivel país.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

A pesar de esta situación, Agencia de La Cruz 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 cierre del mes de junio 2023.

Cartera de Crédito fiduciario

La cartera de Crédito Fiduciario para el mes de junio cerró con un avance del 28%, reportando un cumplimiento aceptable en relación con la meta acumulada establecida para el mes indicado.

Este logro obedece aún estricto control semanal en la elaboración de planes tácticos, así como una labor de estrategia de calle, con clientes del sector público y privado, así como referidos potenciales, también con el esfuerzo que se realizó en el trabajo de las distintas bases de datos suministradas por la Dirección de Banca de Personas.

Cartera de Crédito Social

La cartera de Crédito Social para el mes de junio cerró con un avance del -54%, reportando un avance negativo, esto en relación con la meta acumulada establecida para el mes indicado, importante indicar que en la zona carece de empresas desarrolladoras de proyectos en soluciones de vivienda, por lo que el servicio que se brinda es solo la demanda pasiva de clientes que ingresan a la oficina, así como referidos potenciales en visitas realizadas a empresas públicas y privadas.

Morosidad cierre a junio -2023

La meta acumulada en morosidad mayor a 90 días al cierre de junio 2023 reporto un cumplimiento aceptable del 47,60%

Resultado obedece al compromiso de cada uno de los colaboradores, basado en estrategias bien definidas, Ejemplo: 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. También las afectaciones de pronto impago por los clientes obedece al desempleo en la zona y al grado de endeudamiento que mantienen en el sistema Financiero Nacional.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Metas de Captación al cierre de junio 2023:

- ✓ **Ahorro a Plazo:** Se logra un crecimiento del 75% en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.
- ✓ **Ahorro Voluntario:** Se logra un crecimiento del -24% en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.
- ✓ **Planes Naranjas:** Se logra un crecimiento del 100% en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.
- ✓ **Cuentas Naranjas:** Se logra un crecimiento del 0% en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.
- ✓ **Cuentas Corrientes:** Se logra un crecimiento del 0% en función a la meta acumulada reportada para el mes indicado.

En general el resultado de las metas de captación que comprende la evaluación entre el periodo de enero al mes de junio 2023 es bueno, a pesar de la afectación por la pandemia del **COVID-19** que dejó serios impactos en los pequeños ahorrantes, que han tenido que sacar sus ahorros para hacer frente a las necesidades más primordiales, esto post pandemia, así como el desempleo en la zona, se nota para el 2023 un leve crecimiento en las captaciones a la vista.

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 de Pago Automáticos de Salarios 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 cierre de junio 2023:

- ✓ **Visa:** Se logra un crecimiento del 35% en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.
- ✓ **Referidos créditos Empresarial:** Se logra un crecimiento del 0% en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.

El logro de los resultados es producto de las estrategias de trabajo definidas en las distintas áreas de la oficina; 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 turismo y comercio, así como en menor escala el sector público.

Metas de Sociedades al cierre de junio 2023:

Siguiente resultado en metas de Sociedades;

- ✓ **Seguros Autoexpedibles:** Se logra un crecimiento del 55% en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.
- ✓ **Planes Voluntarios:** Para este indicador se reporta 22% de avance en función a la meta para el periodo indicado.
- ✓ **Planes Obligatorios:** Se logra un crecimiento del 87% en función a la meta acumulada reportada para el periodo indicado.

Resultado obtenido en productos de las Sociedades del Banco es satisfactorio ya que para este logro se depende mucho de visitas a empresas públicas y privadas, así como la integración de productos a clientes que visitan la plataforma de servicios en la Agencia.

Servicio al Cliente

Resultado de Servicio al Cliente con corte a junio del año 2023, 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, la nota en el



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2023 fue de un 96%, 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.

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 la entrada del 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, así como la incorporación de la Ley de usura N° 9859 en el mes de junio del 2020.

Lo anterior genera en el entorno un cambio en la forma de hacer negocios ya que las personas y empresas se mantienen más cautelosas 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 por temas de capacidad de pago, 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 de negociación de pago, esto por medio de las diferentes fases en la estrategia **COVID**, esto tanto para personas físicas como jurídicas, que se hayan visto afectados por el inicio de la pandemia COVID-19, el dar solución temprana permitió que los clientes puedan hacerle frente a sus compromisos financieros y al bienestar familiar, ya que muchas personas quedaron desempleadas, o con reducción de su jornada laboral.

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Autoevaluaciones bimensuales

a- Para este aspecto se estableció una evaluación y seguimiento continuo al cumplimiento de las medidas de riesgo operativo aplicables según la guía de Riesgo Operativo y Control Interno existente, por lo que 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. (UCI)

Como parte de un cronograma en el primer semestre del año 2023 el funcionario encargado por parte de la **UCI** visita la Agencia y realiza la evaluación por módulos establecidos en la guía integral de control interno, con esta evaluación 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.

Importante quiero indicar que la nota obtenida en el año 2022 fue de Excelente solo con un 2% de exposición en el Riesgo Operativo y un 0% de inconsistencias en el Control Interno.

Acciones sobre el Control Interno

Se atendieron las recomendaciones generadas de la última visita de Soporte de Control Interno que brindo el Técnico de Control Interno (I Semestre 2023) y se les comunico al personal todas las acciones de mejora al respecto sobre las medidas incumplidas.

Ley 7786: Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Referente a la Ley 7786, 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 el



INFORME FINAL DE GESTIÓN

técnico 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 7786:

Referente al cumplimiento en la atención de alertas, se atienden el 100% de las alertas al cierre de mayo 2023, quedan con estado en proceso 1 alerta correspondientes al mes de junio 2023 así como el seguimiento respectivo.

Estado del Inventario de activos:

Los activos de la Agencia quedan aún 99% de su conciliación contra el sistema **SIAP**, esto debido a problemas de conciliación de años anteriores con jefaturas a cargo, se tiene en proceso la depuración de activos físicos, depuración solicitada por medio del oficio ALCR-030-2022, dirigido a la División Regional Norte, esta a su vez informa mediante oficio DRN-058-2023 para que se proceda con el descargo respectivo a la División de Activos del Banco.

Lo anterior con el fin de completar al 100% con la conciliación total de activos. esto en cumplimiento con la normativa vigente, según lo establecido en el capítulo 22 del Manual de Políticas Institucionales.

Efectivo y valores de Bóveda al cierre de junio 2023:

Se realiza visto bueno sobre Arqueos de Bóveda en colones y dólares, no se reporta diferencia alguna, todo queda bajo orden y control, evidencias en custodia de la Agencia.

Principales Logros

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estrategias basadas en el control semanal de las distintas actividades que se desarrollan para dar cumplimiento a las metas propuestas en el Plan Táctico, 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 metas asignadas, en busca de los objetivos y logros 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) 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 son Turismo, Hotelería, Restaurantes, comercio y agrícolas, 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.

Proyectos más relevantes

Durante mi gestión se realizó una fuerte labor de calle, visitas a empresas públicas y privadas, así como visitas de clientes referidos con atención personalizada, esta atención personalizada permitió que se generará una cadena de buenos clientes referidos.

Como parte de la gestión realizada, algunos de los principales proyectos relevantes;



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Actividad de **Educación Financiera**, que se llevaron a cabo con empresas públicas y privadas de la zona, donde se logró materializar soluciones crediticias, inversiones de ahorro a la vista, así como traslados a la Operadora de Popular Pensiones y adquisición de Seguros Autoexpedibles, todo esto bajo un marco de responsabilidad social.
- En setiembre del año 2022 se logra concretar el proyecto de la instalación de un cajero automático (dispensador de efectivo) en el distrito de Santa Cecilia, del Cantón de La Cruz, proyecto que vino a solventar las necesidades de más de 9.500 personas que viven en el sector, esto por medio de un convenio con el Gobierno Local. Impacto que se vio reflejado en la vinculación y bancarización de clientes que estaban excluidos por la falta de presencia de una entidad financiera, lo cual el Banco Popular apostó por invertir en la zona y brindar esa oportunidad de accesibilidad a los productos y servicios bancarios disponibles para personas, empresarios y comercio en general del distrito de Santa Cecilia.

Administración de Recursos Financieros

El presupuesto es monitoreado a través de los sistemas disponibles en apego a 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 los 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 en el cumplimiento de metas asignadas a colaboradores.

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 realizarán



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.

Observaciones

- Seguimiento a las reuniones semanales con el equipo para la retroalimentación de los avances y retos a los que se deben de afrontar.
- Mantener dos funcionarios dedicado a la gestión de las distintas bases de datos asignadas a la Agencia por la Dirección Banca de Personas.
- Asignar responsables en la gestión de las operaciones priorizadas por rango de atrasos establecidos, con el fin de asegurar la recuperación de saldos de la cartera de crédito.
- Seguimiento a oficios ALCR-030-2022, dirigido a la División Regional Norte, y al oficio DRN-058-2023 trámite de descargo a la División de Activos, depuración en sistema SIAP.

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 de La Cruz.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo para la Agencia de La Cruz.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No existen recomendaciones y disposiciones giradas por la Auditoría Interna en Agencia La Cruz.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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 a.i.**
Agencia Liberia Centro