



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Jefatura Sucesora:	Lic. Jose Luis Pineda
Jefatura Directa	Lic. Jose Francisco Jimenez Cascante
Jefatura C Humano:	Licda. Silvia Goyez Rojas
Nombre:	Licda. Adriana Rivas Sandoval.
Dependencia:	Agencia Liberia Centro
Periodo de Gestión:	02 enero 2023- 07 junio del 2023
Fecha:	30/10/2023

---

## 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 .....	3
Colocación .....	3
Morosidad (Recuperación).....	5
Captación.....	5
Cambios en el entorno .....	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	6
Acciones sobre el Control Interno.....	6
Principales Logros.....	7
Proyectos más relevantes .....	7
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	7
Observaciones .....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	8
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	8



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

En cumplimiento a lo estipulado en la directriz emitida por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto el artículo 12 de Ley de General de Control Interno), expongo el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia Liberia Centro periodo comprendido del 2 de enero del 2023 al 07 de junio del 2023.

El presente informe contiene aspectos tales como:

1. Colocación
2. Morosidad
3. Captación
4. Estrategias de negocios
5. Control Interno
6. Organización de la Oficina

Es importante mencionar, que mi paso por la Agencia de Liberia Centro fue por un periodo muy corto, cambio que se ha generado por mi nombramiento en plaza 90-2023 como Jefe de la Agencia de Santa Bárbara de Heredia, instrucción comunicada mediante el oficio DGN-1696-2023 con fecha del 29 de junio del 2023.

### **Resultados de la gestión**

Este informe resume de manera ejecutiva los aspectos más relevantes de la gestión que realicé como jefatura de la Agencia Liberia Centro durante el periodo enero 2023 a junio 2023; mismos que se ven reflejados en la intranet institucional.

Al estar mi gestión desarrollada en el lapso indicado, se desarrollarán aspectos muy puntuales, exponiendo básicamente los resultados del avance de las metas asignadas para este año 2023.

El presente documento se remite a mi jefatura superior, Lic. Christian Molina Gonzalez, jefe de la Dirección Regional Norte, Licda. Silvia Goyez Rojas, directora Capital Humano, Lic. Jose Francisco Jimenez Cascante, Gerente BP Total Liberia y al Lic. Jose Luis Pineda Castillo, Jefatura quien asume el cargo de la de la Agencia Liberia Centro partir del 11 de junio del año 2023.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Labor Sustantiva Institucional**

La Agencia Liberia Centro es una Oficina adscrita al Centro de Negocios Liberia, misma que comparte territorio en la zona con el BP Total Liberia y su Equipo de la Fuerza de Ventas (Centro Empresarial).

La oficina, desde sus inicios, se ha caracterizados por ser una Agencia con gran afluencia de clientes y de usuarios, contando con un equipo de alta competencia en la parte de crédito; desarrollando las actividades propuestas, el cual ha permitido que se alcancen las metas propuestas; sin embargo por parte de la plataforma de Servicios se requiere un poco mas de seguimiento ya que existe un alto índice de Incapacidades lo que ocasiona un deterioro en el servicio y el logro de las metas de captación.

Dentro de las principales actividades económicas que se destacan en esta zona, podemos citar el comercio e Instituciones Públicas. La oficina se encuentra en el centro de la Ciudad de Liberia con un Horario excelente para atender a la clase trabajadora.

Desde el inicio de mi gestión en esta Agencia, me he enfocado en el logro y cumplimiento de los objetivos establecidos por la Administración de este Banco; mismos que he desarrollado en apego a los valores Institucionales y Corporativos, así como también el Cumplimiento de la Ética en el desarrollo de las funciones de todos los colaboradores.

He tenido siempre el firme propósito de cumplir con las directrices, procedimientos, metas y demás instrucciones emitidas por mis superiores, tanto de la Dirección Regional Central Norte a la cual pertenezco, así como del Centro de Negocios Liberia y demás áreas administrativas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal que intervienen en la operativa de las Oficinas Comerciales.

Desde el inicio de mis labores me he enfocado en mantener un adecuado ambiente de trabajo, fundamentando mi labor en un clima de confianza, de comunicación y de respeto entre mi persona como líder de esta Oficina Comercial y todos los miembros que conforman este equipo de trabajo, sin embargo se han presentado diversas situaciones con diferentes funcionarias de la Plataforma de Servicios (Situación que es del conocimiento de mi Jefatura Inmediata, Seguridad Bancaria, Oficialía de Cumplimiento, Capital Humano, etc.) Situaciones que hoy en día como resultado se da mi traslado a la Agencia La Cruz.

Se han establecido lineamientos que permiten mantener un sano equilibrio entre el cumplimiento de las metas establecidas, así como de las normas de Control Interno Institucionales que resguardan el patrimonio de esta Institución.

### **Colocación**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Al ser la colocación prioridad institucional, he direccionado todos nuestros esfuerzos en la generación de crédito, aprovechando la alta transaccionalidad de la oficina; implementando diversas estrategias de colocación las cuales abarcaban los diferentes canales de acciones establecidos.

A nivel de plataformas de servicios se han establecido scripts de ventas y abordaje de clientes, logrando altos niveles de satisfacción en la colocación tanto de crédito personal como de crédito social.

En las acciones referentes a la fuerza de ventas, se ha abordado la cartera activa de la oficina comercial basándonos en el modelo de las 6R, principalmente en la retención de la cartera, recuperación de clientes, así como la atracción de clientes nuevos, los cuales se han logrado mediante bases de datos asignadas y en el desarrollo de la estrategia de Blindaje.

A nivel externo, he generado relacionamiento con empresas de vehículos de mi zona de influencia, esto con el fin de potencializar la colocación en líneas prendarias, las cuales impactan de manera positiva en el crecimiento de la cartera.

Tanto el personal de plataforma de servicios como la fuerza de ventas están debidamente capacitados para la atención de solicitudes, consultas y trámites de crédito financiero, adicionalmente se implementó la atención de estrategias como:

- Manejo de Base de Datos Blindaje (Atención proactiva)
- Gestión de Venta de Crédito en Plataforma (Atención receptiva)
- Referenciación de clientes actuales.

### Crecimiento Cartera Financiera 2023

Corte	Cumplimiento a Dic 2023
Al 07 de junio del 2023	145%

### Crecimiento Cartera Social 2023

Corte	Cumplimiento a Dic 2023
Al 07 de junio del 2023	-30%

\*\*se deja un importante inventario para reversar el decrecimiento e iniciar el crecimiento a un importante porcentaje.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Morosidad (Recuperación)

A partir de noviembre del 2020, mes que se conformó la unidad especializada de cobro la cual centralizaba toda la cartera de crédito del Centro de Negocios Liberia y oficinas adscritas, se procede en un cambio de gestión, en donde me enfoqué en la atención de los clientes en ventanilla, así como en la proyección y seguimiento de los casos que estaban por caer en mora mayor a 90 días, esto con el fin de evitar el tema judicial y su recuperación.

#### Mora >90 Acumulada

Año	Cumplimiento
Al 07 de junio del 2023	202%

### Captación

La Agencia Liberia Centro se ha caracterizado por ser una oficina captadora de recursos, esto de manera natural dado a la gran cantidad de afluencia de clientes que nos visitan, además de las estrategias que se ejecutan en las plataformas, tales como:

- Revisión de clientes de captación selectos para su posterior abordaje.
- Solicitud de referidos para inversión
- Control y seguimiento diario de las inversiones actuales.

Referente al producto de Ahorro a Plazo, esta agencia cuenta con una importante cartera de clientes asignados a BP Global los cuales se han trabajado en conjunto con el ejecutivo asignado.

Para el caso de captación a bajo costo, se han referido por parte de las plataformas de servicios clientes potenciales, los cuales han sido abordados por el canal que corresponde.

### Cambios en el entorno

Desde un inicio como líder de esta Agencia, algunos de los retos más significativos fueron:

- Sinergia con el nuevo equipo de trabajo, esto dado al cambio de jefaturas que se originaron en



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

abril 2019 del 2019.

- Cambios importantes en el otorgamiento de crédito y tarjetas de crédito según el Manual de Directrices de Crédito y Tarjetas de Crédito.
- Incapacidades Recurrentes de una Asesor Financiero y Perito Tasador en el mes de julio 2023.
- Atención Inmediata del envío de la documentación acumulada de muchos años Anteriores al Centro de Documentos.

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

Durante este primer semestre del 2023, se realizaron soportes a los diferentes módulos de la Guía de Riesgo Operativo y Control Interno, obteniendo en la totalidad una calificación satisfactoria.

Todas las medidas de la Guía de Riesgo Operativo han sido debidamente asignadas a cada uno de los funcionarios de la oficina y se atendieron los planes de acción de la evaluación efectuada.

Esta labor se logra, con el compromiso de todo el equipo de la Agencia, impulsando la cultura de la administración y mitigación del riesgo.

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

Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional en la Agencia Liberia Centro.

Algunas de las medidas ejecutadas son:

- Asignación de las medidas de control interno a los colaboradores de la oficina comercial.
- Atención a los planes de acción emitidos por la Unidad de Control Interno. (Corrección y subsanación de las faltas encontradas). Hoy en día se encuentran atendidos al 100%.
- Capacitación al personal de los cambios de la Guía de Control Interno.
- Atención oportuna de los inventarios anuales y asignación de activos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Principales Logros

Dentro los principales logros alcanzado durante mi labor en el periodo señalado, puedo mencionar:

- De conformidad a los costos actuales de la Oficina Comercial, datos suministrados por el Área Análisis y Administración de Costos; corte generado al mes de mayo 2023, se visualiza que existe Utilidad Operativa y adicionalmente se cuenta con un margen de contribución ajustada a la utilidad neta de la Institución.
- Cumplimiento de las metas establecidas en su mayoría, generando esfuerzos extraordinarios con la participación de todo el equipo de trabajo, esto independientemente de las situaciones externas que nos han afectado.
- Se continúa con el posicionamiento de la Agencia en medio de una zona bancaria competitiva, de clientes de gran exigencia en servicio al cliente y tiempos de respuesta.
- Se logra una mejoría en tema de Servicio al Cliente aun teniendo problemas de Personal.
- Se consolido equipo de trabajo para la atención de crédito (Integración) mediante el cual se puede atender en tiempo y forma las Bases de Datos, atención en salón, así como incremento y desarrollo de BP Autos.

### Proyectos más relevantes

Con el fin de dar continuidad a lo logrado durante mi periodo, considero indispensable:

- Seguimiento en los vencimientos de las inversiones de ahorro a plazo.
- Continuar con el modelo de la fuerza de ventas y abordaje de bases de datos.
- Cumplimiento de la ruta del éxito en canales receptivos y proactivos.
- Priorizar la gestión de cobro y la cartera morosa de la Agencia.

### Administración de Recursos Financieros

Durante mi administración en esta Agencia, tanto los activos asignados como los recursos financieros, han sido manejados de manera transparente y en apego a las normas institucionales.

Se cuenta con un inventario de los suministros administrados de la mejor manera. Por lo que, cada mes es revisado por la jefatura inmediata la solicitud de suministros.

### Sugerencias

Con el fin de continuar creciendo como equipo y enfocados en resultados, recomiendo:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

1. Sinergia con el Centro de Negocios Liberia.
2. Fomentar el trabajo en equipo basado en la sana competencia, el respeto, la comunicación y la empatía.
3. Actualización continua.
4. Modelo 360 en la gestión diaria.

### **Observaciones**

No hay observaciones.

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

Al día de hoy, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Liberia Centro referentes a este punto.

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

Al día de hoy, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Liberia Centro referentes a este punto.

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

Al día de hoy, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Liberia Centro referentes a este punto.

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

Al día de hoy, no existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Liberia Centro referentes a este punto.

### **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.