



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	José Luis Pineda Castillo
Dependencia:	Agencia Liberia Centro
Periodo de Gestión:	Julio 2023 – diciembre 2025

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

Firma:

Fecha:	02/01/2026
--------	------------

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	6
Cambios en el entorno.....	6
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	7
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.	8
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	9
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.	11
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 julio del 2023 a diciembre del 2025.

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 diciembre del 2025.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Este Resumen Ejecutivo expone los aspectos más relevantes de la gestión realizada durante el periodo en que me desempeñé como Jefatura en la Agencia Liberia Centro, con el propósito de rendir cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi cargo.

Cabe destacar que parte fundamental de la labor sustantiva en la Agencia Liberia Centro fue establecer lineamientos que permitieran mantener un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas y la observancia de las normas de Control Interno Institucional, las cuales resguardan el patrimonio bajo nuestra responsabilidad.

Para alcanzar las metas propuestas por la Administración, se definieron estrategias y actividades alineadas con las Metas Crucialmente Importantes (MCI), evaluadas mediante el Sistema de Evaluación del Desempeño para Jefaturas, utilizando el Cuadro de Mando Integral (CMI) como herramienta principal.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el periodo comprendido entre los años 2024 y 2025, el cual refleja un desempeño satisfactorio para la Agencia. Esto, a pesar de los cambios normativos y regulatorios en materia financiera, como la entrada en vigor del Acuerdo CONSSIF 14-21, relativo al reglamento sobre el cálculo de Estimaciones Crediticias, en enero de 2024. Dicho cambio obligó a adoptar una política más cautelosa en el otorgamiento de soluciones crediticias.

A pesar de estos retos, la Agencia Liberia Centro logró mantener resultados acordes con las metas del negocio establecidas por la Administración, lo cual se evidencia en las



INFORME FINAL DE GESTIÓN

herramientas de control y seguimiento utilizadas para el cumplimiento de objetivos durante el periodo evaluado (2024-2025).

Cartera de Crédito fiduciario

La **cartera de crédito fiduciario** correspondiente al periodo evaluado 2024-2025 cerró con un crecimiento del **21%**, reflejando un cumplimiento aceptable en relación con el saldo acumulado al cierre de diciembre de 2023.

Este logro se debe a un estricto control semanal en la elaboración de planes tácticos, así como a la implementación de estrategias de campo orientadas a clientes del sector público y privado, incluyendo referidos potenciales. Además, contribuyó el esfuerzo realizado en el aprovechamiento de las distintas bases de datos suministradas por la **Dirección de Banca de Personas**.

Cartera de Crédito Social

La cartera de crédito social correspondiente al periodo evaluado 2024-2025 cerró con un crecimiento del **12,3%**, reflejando un desempeño aceptable en relación con el saldo acumulado al cierre de diciembre de 2023.

Este resultado obedece al potencial existente en la zona para trabajar con empresas desarrolladoras de proyectos de soluciones habitacionales, así como al servicio brindado en la atención de la demanda pasiva de clientes que ingresan a la oficina. También contribuyó la gestión de referidos potenciales y las visitas realizadas a empresas públicas y privadas.

Morosidad cierre al 30 diciembre -2025

La meta acumulada en morosidad mayor a 90 días al 30 de diciembre de 2025 reportó un cumplimiento aceptable del **58,65%**.

Este resultado obedece al compromiso de cada uno de los colaboradores, basado en estrategias bien definidas. Por ejemplo: todo cliente que visite la oficina debe ser consultado en el sistema para determinar si es deudor con el banco y verificar si está al día con sus créditos. En caso de presentar atrasos, se buscan alternativas de negociación, como arreglos de pago.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cabe señalar que las afectaciones por pronto impago de algunos clientes se relacionan principalmente con el desempleo en la zona y el alto grado de endeudamiento que mantienen en el Sistema Financiero Nacional.

Metas de Captación, crecimiento de cartera periodo 2024-2025:

- ✓ **Ahorro a Plazo:** Se alcanzó un crecimiento del **29,84%** al corte de noviembre de 2025, en relación con el saldo acumulado al cierre de diciembre de 2023.
- ✓ **Ahorro Voluntario:** Se logró un crecimiento del **11,87%** al corte de noviembre de 2025, respecto al saldo acumulado al cierre de diciembre de 2023.
- ✓ **Planes Naranjas:** Se obtuvo un crecimiento significativo del **86,36%** al corte de noviembre de 2025, en comparación con el saldo acumulado al cierre de diciembre de 2023.
- ✓ **Cuentas Naranjas:** Se registró un crecimiento del **16,56%** al corte de noviembre de 2025, respecto al saldo acumulado al cierre de diciembre de 2023.
- ✓ **Cuentas Corrientes:** Se presentó una disminución del **33,33%** al corte de noviembre de 2025, en relación con el saldo acumulado al cierre de diciembre de 2023.

En general, el resultado de las metas de captación para el periodo evaluado (2024-2025), con corte a noviembre de 2025, se considera **acceptable**.

Las metas de captación se lograron mediante estrategias bien definidas, como la atención a clientes potenciales en productos de **Ahorro a Plazo, Cuenta Naranja, Ahorro Voluntario y Planes Naranjas**, acompañadas de un seguimiento diario de las inversiones por vencer, mediante visitas en sitio y llamadas telefónicas. Estas acciones permitieron captar nuevos clientes en la zona y aprovechar referidos proporcionados por inversionistas actuales.

Asimismo, se estableció una **sinergia con el área BP Global**, ubicada en el BPT Liberia, para impulsar el crecimiento de los saldos en los productos, mediante la búsqueda de clientes potenciales y la apertura de convenios de **Pago Automático de Salarios** en el sector privado y público. Todo esto con el objetivo de mantener un equilibrio en los saldos de productos de ahorro y garantizar la integración máxima del cliente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Metas por Productos al cierre del año 2025:

- ✓ **Visa:** Se alcanzó un crecimiento del **100%** en relación con la meta acumulada establecida para el periodo indicado.
- ✓ **Crédito en Pignoración:** Se logró un crecimiento del **100%** respecto a la meta acumulada definida para el periodo evaluado.

El logro de los resultados obtenidos es producto de las estrategias de trabajo definidas en las distintas áreas de la oficina: Soporte (Administrativos), Plataforma de Captación y Crédito. La prioridad se concentró en el cumplimiento del plan de trabajo semanal (Plan Táctico), complementado con una labor de campo fundamental, considerando el comportamiento del mercado en la zona, cuya concentración se orienta principalmente al turismo, comercio, y los sectores público y privado.

Metas de Sociedades al cierre del año 2025:

Siguiente resultado en metas de Sociedades;

- ✓ **Seguros Autoexpedibles:** Se alcanzó un crecimiento del **71%** en relación con la meta acumulada establecida para el periodo indicado (corte a septiembre 2025).
- ✓ **Planes Voluntarios:** Se reporta un avance del **8%** respecto a la meta definida para el periodo evaluado (corte a septiembre 2025).
- ✓ **Planes Obligatorios:** Se logró un crecimiento del **100%** en función de la meta acumulada establecida para el periodo indicado.

El resultado obtenido en los productos de las Sociedades del Banco se considera satisfactorio, dado que para alcanzar estos logros fue fundamental la realización de visitas a empresas públicas y privadas, así como la integración de productos a clientes que visitan la plataforma de servicios en la Agencia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Servicio al Cliente

En la evaluación del periodo comprendido entre marzo y octubre de 2025, se implementó el Nuevo Modelo de Gestión Comercial, el cual permitió un mayor acercamiento con nuestros clientes. Este modelo facilita identificar sus necesidades y, en consecuencia, integrar productos y servicios a través de canales digitales.

La evaluación realizada durante este periodo refleja una calificación satisfactoria en los diferentes rangos medidos. Este servicio contribuye a mejorar los tiempos de atención y busca generar en el cliente una experiencia memorable, asegurando su satisfacción con la atención recibida.

Cambios en el entorno

Durante mi permanencia en el cargo se presentaron diversos cambios en el entorno financiero que generaron afectaciones relevantes.

Política crediticia y crecimiento en un contexto de tasas bajas y estabilidad cambiaria. Este escenario favoreció la colocación de créditos en colones y productos de largo plazo, lo que implicó un impacto estratégico para el banco. Entre las principales acciones implementadas se incluyó:

- ✓ Impulsar nuevas líneas de crédito para personas y empresas.
- ✓ Desarrollar un portafolio competitivo en colones para aprovechar la preferencia del mercado.
- ✓ Fortalecer el análisis de riesgo ante posibles variaciones en la Tasa Básica Pasiva (TBP).

Este contexto modificó la forma de hacer negocios, ya que tanto personas como empresas se mostraron más cautelosas al realizar nuevas inversiones y ejecutar proyectos. Esto obligó a adoptar una dinámica de mercado más proactiva, con mayor presencia y cercanía con los clientes.

Asimismo, se realizaron cambios en el diseño de productos y en la estrategia comercial, motivados por iniciativas del Área de Mercadeo y Promoción. Como resultado, se implementaron estrategias de venta más proactivas, orientadas a atender las necesidades específicas de los clientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Con el objetivo de mantener un adecuado seguimiento y garantizar el cumplimiento de las normas de Control Interno establecidas, se implementó una serie de actividades de cumplimiento obligatorio orientadas a fortalecer la gestión del riesgo operativo y asegurar la correcta aplicación de los lineamientos institucionales.

Autoevaluaciones bimensuales

a) Para este aspecto se estableció un proceso de evaluación y seguimiento continuo al cumplimiento de las medidas de riesgo operativo aplicables, según la Guía de Riesgo Operativo y Control Interno vigente. Se realizan evaluaciones permanentes en las diferentes áreas de la Agencia, complementadas con el seguimiento por parte del Técnico de Control Interno.

b) Asimismo, se mantiene un cuerpo colegiado encargado de supervisar las medidas de riesgo operativo relacionadas con cada puesto, asegurando que sean atendidas de manera adecuada y oportuna.

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

Como parte del cronograma establecido para el primer semestre del año 2025, el funcionario encargado por la UCI realizó una visita a la Agencia para llevar a cabo la evaluación según los módulos definidos en la Guía Integral de Control Interno.

Esta evaluación brindó la oportunidad de corregir en el momento cada detalle y atender los puntos de mejora, garantizando un adecuado seguimiento de la Guía de Riesgo Operativo y Control Interno.

Es importante destacar que la nota final obtenida en el año 2025 fue de **1,05%** (Excelente), con solo un **2,11%** de exposición en Riesgo Operativo y **0%** de inconsistencias en Control Interno.

Acciones sobre el Control Interno

Se atendieron las recomendaciones generadas durante la última visita de Soporte de Control Interno, realizada por el Técnico de Control Interno en el primer semestre de 2025.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Posteriormente, se comunicaron al personal todas las acciones de mejora correspondientes, con el objetivo de corregir las medidas incumplidas y garantizar el adecuado cumplimiento de los lineamientos establecidos.

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

En relación con la Ley 7786, se estableció como parte de la forma de trabajo la corrección inmediata de las inconsistencias reportadas por el Técnico de Cumplimiento, garantizando que estas se atiendan en el menor tiempo posible.

Asimismo, se reforzó con el personal el uso adecuado de la Guía PCSC (Política Conozca Su Cliente) y la consulta al sistema T Conozco como herramientas de referencia, con el fin de prevenir errores y asegurar el cumplimiento de las disposiciones normativas.

Atención de Alertas - Ley 7786:

Al cierre de noviembre de 2025, se atendió el **100%** de las inconsistencias reportadas, garantizando la corrección oportuna y el cumplimiento de las disposiciones normativas establecidas.

Estado del Inventario de activos:

Los activos de la Agencia se encuentran **100%** conciliados contra el sistema SIAP, según lo establecido en el oficio AAA-0965-2025, con fecha del 02 de octubre de 2025.

Efectivo y valores de Bóveda al cierre a diciembre 2025:

Se realizaron arqueos a la bóveda en colones y dólares, sin reportarse diferencia alguna. Todo el proceso se ejecutó bajo orden y control, con las evidencias debidamente resguardadas en custodia de la Agencia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros:

Se realizó un seguimiento constante a la implementación de estrategias basadas en las Metas Crucialmente Importantes (MCI), mediante el control semanal de las actividades definidas en el Plan Táctico. Estas acciones permitieron desarrollar iniciativas proactivas para la generación de nuevos negocios, cuidando la calidad del servicio y los tiempos de respuesta hacia nuestros clientes.

El personal de la Agencia se mantuvo altamente comprometido e involucrado en la búsqueda proactiva de oportunidades, priorizando el Alto Valor Percibido y la Experiencia del Cliente en cada interacción.

Para el control y seguimiento del cumplimiento individual de las metas asignadas, se utilizó una herramienta en Excel vinculada al sitio oficial de metas en la intranet, alineada con los indicadores de BDP negociados previamente con cada colaborador. Este esfuerzo permitió que la oficina obtuviera una calificación de Diamante por dos trimestres consecutivos a nivel de la División Regional Norte, según la evaluación de gestión 360°.

Asimismo, se fortaleció el clima laboral mediante actividades internas como celebraciones de cumpleaños, fiesta de fin de año y otras iniciativas organizadas por el equipo Conecta2, fomentando la unión del grupo para afrontar los retos propuestos.

Durante mi gestión, se asumió el reto de crecer y sostener los indicadores de negocio, tanto en metas crucialmente importantes como en productos de las Sociedades del Banco, manteniendo un adecuado control en las medidas de riesgo operativo y control interno. Para ello, se realizó un mapeo estratégico de la zona, identificando nichos de mercado potenciales en función de las principales actividades económicas: servicios, turismo e industrias de alimentos y bebidas.

Este análisis permitió definir estrategias efectivas en sinergia con el Centro Empresarial de Liberia y el BPT Liberia, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la Dirección Banca de Personas.

Proyectos más relevantes

Durante mi gestión se realizó una intensa labor de campo, incluyendo visitas a empresas públicas y privadas, así como atención personalizada a clientes referidos. Esta atención personalizada permitió generar una cadena de referidos de alta calidad, fortaleciendo la relación comercial y ampliando la base de clientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Entre los principales proyectos desarrollados destacan:

Organización de 4 ferias Expo Auto en conjunto con las distintas agencias automotrices de la zona de Liberia, logrando una participación significativa de clientes potenciales.

Estas ferias no solo impulsaron la colocación de créditos para vehículos, sino que también contribuyeron al fortalecimiento de la cartera de créditos para vivienda y consumo.

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 base en la experiencia desarrollada en el puesto, se recomienda:

- ✓ Mantener reuniones diarias y semanales con los colaboradores para exponer los resultados del Banco y de la Agencia, analizar aspectos del mercado y revisar situaciones que puedan afectar el cumplimiento de las metas establecidas.
- ✓ Fortalecer la comunicación interna, asegurando que toda la información llegue de primera fuente a todos los funcionarios, alineando sus acciones con la estrategia del Banco.
- ✓ Revisar semanalmente la gestión individual en el cumplimiento de las metas asignadas a cada colaborador.
- ✓ Interactuar oportunamente con el GEC, Tesorero, Vendedores y Ejecutivo de Crédito, a fin de rendir cuentas sobre las acciones desarrolladas e informar sobre las actividades programadas para la siguiente semana.
- ✓ Atender de manera inmediata los reportes del Técnico de Cumplimiento y, ante cualquier revisión interna, implementar planes de mejora continua.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

- ✓ Dar seguimiento a las reuniones semanales con el equipo para retroalimentar avances y abordar los retos que se deben afrontar.
- ✓ Mantener dos funcionarios dedicados 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 operaciones priorizadas según el rango de atrasos establecido, con el fin de asegurar la recuperación de saldos de la cartera de crédito, en coordinación con el equipo de gestores de cobro que brinda soporte en la gestión de cobro.

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.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Se requiere dar seguimiento a la circular **APB-688-2025**, emitida el 19 de diciembre de 2025, referente al proceso de revisión de expedientes de crédito por parte de la Auditoría Externa, específicamente en la cartera de BP Bienestar, FEVI y FEDE.

La información solicitada debe ser enviada a más tardar el **6 de febrero de 2026**.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Las recomendaciones y disposiciones giradas por la Auditoría Interna fueron atendidas de forma satisfactoria en tiempo y forma por 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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 Liberia Centro