

San José, 13 de setiembre de 2013

APCR-1523-2013

Licda. Dania Villegas Aragón, Directora  
Dirección Regional Central

Licda. Martha Hidalgo Durán, Directora  
Dirección de Capital Humano

Lic. Jorge Arturo Solano Quesada, Gerente  
Centro de Servicios Financieros del Este

Lic. Marco Blanco González, Jefe  
Agencia Plaza Cristal

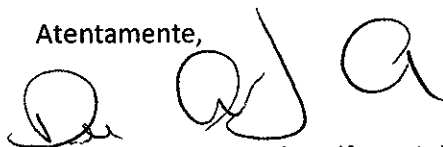
Lic. Rainier Hernández Salvatierra, Jefe  
División Banca Fácil

Estimados señores:

De conformidad con la circular DDHO C 19 2010 del 16 de abril del 2010, emitida por la Dirección de Capital Humano y Organizacional, adjunto el Informe de Gestión correspondiente al período comprendido entre el 08 de setiembre del 2010 y 13 de setiembre del 2013 , mmo que se presenta de forma física y magnética.

Sin más que agregar se suscribe,

Atentamente,



Licda. Damaris Amador Alfaro, Jefe a.i.

Agencia Plaza Cristal

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Este informe se elabora con el objetivo de atender lo dispuesto por la Contraloría General de la República, en lo referente a la presentación del Informe Final de Gestión, publicado en Gaceta No. 131 del 7 de julio del 2005.

El período que abarca la gestión como Jefe de la Agencia de Plaza Cristal y es del 08 de setiembre del 2010 al 13 de setiembre del 2013, se detallan los principales logros obtenidos por esta oficina con corte al 31 de agosto del 2013.

El informe muestra de manera resumida los principales resultados obtenidos en los siguientes aspectos:

1. Colocación
2. Morosidad
3. Captación
4. Estrategias de Negocio

Y los principales aportes logrados en las estrategias de promoción de productos y los resultados.

En lo referente al Control Interno, se mencionan los aspectos más relevantes en cuanto a los resultados obtenidos en las evaluaciones de Auditoría.

En materia de la Ley 8204, se detallan las principales acciones y los alcances en lo que se refiere al control de Legitimación de Capitales y de la Política Conozca a su Cliente.

**Detalle:**

**Cartera de Crédito**

La cartera de crédito cuenta con un saldo acumulado al mes de agosto de ¢3.808 millones de colones, con un total de 178 operaciones de crédito en lo que va del año. Los principales canales que se han utilizado son: Banca Fácil, Bases de Datos de Inteligencia de Negocios, Seguimiento clientes que visitan la oficina, Estudio de deudas de los clientes en la plataforma de servicios, y clientes que se apersonan a la Oficina ya que esta oficina se encuentra ubicada cerca de bastantes empresas públicas y privadas que hace que los funcionarios se acerquen para tramitar créditos y también gracias al horario vespertino muchas personas que viven en los alrededores cuando se dirigen a sus casas pasan por la oficina a realizar sus trámites.

En relación a la composición de cartera, la cartera fiduciaria (crédito personal e hipotecario personal) suma a la fecha ¢3.082 millones de colones y la cartera social ¢ 726 millones de colones.

**Cuadro No. 1**

(Todas)  
123  
(Todas)  
(Todas)  
(Todas)

Valores									
PRODUCTO	31/12/2012	JULIO	AGOSTO	CRE MES	CRE ACU	META AGOSTO	CUM ACU	META DICIEMBRE	CUM ANUAL
PERHIPOTC	¢502,47	540,74	585,11	¢44,38	¢82,65	56,07	147,39%	¢85	96,75%
PERSONAL	¢2.228,47	2.460,44	2.497,01	¢36,57	¢268,54	164,95	162,80%	¢251	106,86%
	<b>¢2.730,94</b>	<b>3.001,17</b>	<b>3.082,13</b>	<b>¢80,95</b>	<b>¢351,19</b>	<b>221,02</b>	<b>158,89%</b>	<b>¢337</b>	<b>104,30%</b>
SOCIAL	¢695,64	727,91	726,10	-¢1,82	¢30,46	-4,39	694,34%	¢33	92,30%
	<b>¢695,64</b>	<b>727,91</b>	<b>726,10</b>	<b>-¢1,82</b>	<b>¢30,46</b>	<b>-4,39</b>	<b>694,34%</b>	<b>¢33</b>	<b>92,30%</b>
	<b>¢3.426,57</b>	<b>3.729,09</b>	<b>3.808,22</b>	<b>¢79,13</b>	<b>¢381,65</b>	<b>216,64</b>	<b>176,17%</b>	<b>¢370</b>	<b>103,23%</b>

Queda un inventario para llevar a Comité de ¢50 millones de colones de un crédito FEVI y un crédito cartera social por un monto de ¢25 millones de colones. Los cuales se proyectan girar antes del cierre de setiembre.

## Morosidad

La cartera de Plaza Cristal tiene una morosidad muy controlada a la fecha y un cumplimiento acumulado de más de un 100% tanto el año 2012 como a la fecha en la mora mayor a 90 días de atraso lo que se puede apreciar en el cuadro adjunto No. 2.

Adicionalmente se puede concluir que es una cartera muy sana. Las estrategias implementadas para el control de la morosidad es dar una atención personalizada al seguimiento de la mora desde los 30 días haciendo llamadas a clientes, fiadores y enviando correos electrónicos en caso de que no se logre contactar a los clientes, además en Plataforma los funcionarios tienen claro que deben informar a los clientes de su atraso y procurar en todos los casos si no logran que deje al día la operación gestionar un arreglo o al menos un compromiso de pago.

**Cuadro No. 2**

CORP_EJECUTIVO	(Todas)
Cod Dest	(Todas)
BANCA	(Todas)
OFICINA_NOMBRE	(Todas)
OFICINA	123
REGION	(Todas)
TIPO_RESUMEN	CART_BPDC
SUCURSAL	(Todas)
PRODUCTO	(Todas)
CARTERA	(Todas)
LINEA	(Todas)

Valores									
F_ARCH	Tasa Int.	_COBRO_JUDICIAL	Crec Acum CJ	_Saldo_Meta	_Crec Acum Meta	_FR	_CREC PERDREAL	_CREC MORA90MAYOR	
31/08/2013	22,05%	9.415.661	4.317.378	3.715.760.573	394.144.135	2,29%	-4.407.220	-6.125.025	
31/07/2013	22,26%	21.999.142	16.900.859	3.636.013.100	314.396.661	2,45%	-7.562.082	-7.249.842	
30/06/2013	22,26%	22.197.588	17.099.305	3.623.483.615	301.867.176	2,66%	8.999.399	5.621.969	
31/05/2013	22,54%	23.183.848	18.085.564	3.503.320.559	181.704.120	2,50%	-4.274.955	-7.163.110	
30/04/2013	22,53%	21.722.779	16.624.496	3.441.552.652	119.936.213	2,67%	9.416.667	7.364.919	
31/03/2013	22,54%	16.355.538	11.257.254	3.428.032.709	106.416.271	2,41%	15.637.841	7.540.228	
28/02/2013	22,52%	12.818.635	7.720.351	3.363.589.539	41.973.101	2,00%	8.838.049	5.783.913	
31/01/2013	22,60%	10.943.003	5.844.720	3.332.744.883	11.128.444	1,76%	-7.611.410	-6.913.183	
31/12/2012	22,72%	5.098.283		3.321.616.439		2,00%			
<b>Total general</b>	<b>22,44%</b>	<b>143.734.477</b>		<b>31.366.114.068</b>		<b>2,31%</b>			

## Captación de Ahorros

### Ahorro a Plazo y ahorro programado

El ahorro a plazo en la Agencia de Plaza Cristal tiene la particularidad de que a través de BP Global se han manejado inversiones muy altas lo cual ha beneficiado para el cumplimiento de las metas pero afecta mucho cuando un cliente de estos retira su inversión. Este año varios clientes importantes se han llevado sus inversiones sin embargo se ajustó la meta de esta oficina quedando prácticamente de meta de reversar el saldo negativo que se lleva al día de hoy. Nos ha dado un excelente resultado trabajar con los clientes referidos que trasladan a la Jefatura los funcionarios de la plataforma de casos que ellos se percatan de que manejan saldos importantes o que los mismos clientes comentan de algún dinero que les va a entrar y de una vez se contacta al cliente y se le hace una propuesta, esto lo hemos venido coordinado con la Ejecutiva de BP Global. Además se trabaja aplicando la estrategia de retención y recuperación con las bases de datos que nos hace llegar la División de Captación, y también es importante mencionar que en todo momento se ha contado con el apoyo de nuestra Jefatura el Gerente del CSF del Este. Es importante mencionar que para los meses de octubre y noviembre se tienen tres vencimientos de Central de Valores que suman aproximadamente ₡4.193 millones de colones. Al día de hoy no se lleva el cumplimiento de la meta sin embargo se ha ido recuperando notoriamente.

Cuadro No. 3

Valores		META ANUAL					
SUB-PRODUCTO	▼ Dic-12-1	CRE MES	CRE ACU	CUM ACU	TOTAL	CUM ANUAL	
AHORRO A PLAZO	₡10.636,71	₡872,90	-₡331,95	-36049,58%	₡1	-33194,63%	
AHORRO PROGRAMADOS	₡19,47	₡3,17	₡32,68	0,00%		0,00%	
<b>Total general</b>	<b>₡10.656,18</b>	<b>₡876,08</b>	<b>-₡299,26</b>	<b>-32500,22%</b>	<b>₡1</b>	<b>-29926,36%</b>	

En cuanto al ahorro programado, la oficina ha aplicado la estrategia de ofrecer a todo cliente que llega a plataforma y en el último mes se han vendido aproximadamente 50 ahorros programados nuevos.

### **Captación de Ahorro de Voluntario**

El comportamiento del ahorro voluntario es cíclico por lo que en algunos meses sube y en otra baja, pero la oficina en general siempre ha presentado un comportamiento favorable a final de año al ahorro voluntario.

### **Política Conozca a su cliente**

En relación con el cumplimiento de la Ley 8204 y según se puede concluir al analizar los informes del técnico de cumplimiento asignado a la oficina, la oficina ha venido cumpliendo en un 100% con las revisiones efectuadas, no encontrándose inconsistencias en las Políticas.

Queda pendiente un Plan de Acción el cual no se ha podido resolver pero queda solicitada una cita con el Oficial de Cumplimiento para analizar el caso en concreto y determinar si existe alguna solución para subsanar el Plan de Acción Incumplido.

### **Auditoria Interna**

Durante la revisión efectuada a inicios de este año se obtuvo una calificación de 10% en la última evaluación de auditoria, todos los puntos indicados en dicha evaluación fueron subsanados e informados.

### **Contraloría de Servicio**

La oficina en su última evaluación obtuvo un 84 %, se ha estado trabajando y reforzando en los funcionarios todos los aspectos del Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.

## **Acciones realizadas durante el período de gestión**

Al asumir la Agencia de Plaza Cristal el reto era mejorar lo que hasta el momento había realizado el Coordinador anterior. Me encuentro muy satisfecha ya que se logró crecer en todas las metas que se nos han propuesto durante los tres años que duró mi nombramiento en esta Agencia. Hemos recibido funcionarios nuevos los cuales se han tenido que capacitar en nuestra oficina y se ha hecho mucho énfasis en el Servicio y Atención de Clientes utilizando los pilares de la Estrategia de Alto Valor Percibido.

Dentro de mi labor desarrollada entre otras funciones operativas como lo son los arqueos a la bóveda, responder oficios e informes que se solicitan, control, seguimiento y estrategia para el cumplimiento de las metas asignadas a la Oficina, revisión del Control Interno, revisión de créditos hipotecarios, etc., me correspondió:

1. Conocer la zona y visitar empresas que se ubican en la misma
2. Revisión de Bases de Datos para identificar clientes de la zona, y características del mercado meta.
3. Mapeo de la zona
4. Trabajar con Banca Fácil para la colocación de crédito.
5. Atención personalizada de clientes actuales y potenciales para ofrecer los productos y servicios de nuestra Institución.
6. Brindar un ambiente laboral ameno al personal de la Oficina donde todos saben que son importantes para la Institución y que la gestión que cada uno de ellos realice ante un cliente es reflejada en el cumplimiento de las metas de la oficina.

## **Conclusión**

Con el presente informe se hace una breve descripción de los principales logros y de la operatividad de la Agencia de Plaza Cristal.

Queda a disposición del nuevo Jefe todos los documentos y controles que se llevan al día de hoy para su consulta o lo que estime conveniente. Todo queda en la máquina que actualmente utilizo.

No quisiera terminar sin antes agradecer primero a Dios que me permite terminar esta etapa y dar inicio a una nueva etapa en mi vida. Agradecer también a todos y cada uno de los funcionarios que pasaron por esta oficina durante este tiempo y que dieron su gran aporte para el logro de las metas, muy especialmente al equipo de trabajo que hoy queda en la oficina mi agradecimiento sincero para ellos. También agradecer a Don Jorge Arturo Quesada y a don José Joaquín Zamora ya que en todo momento hemos contado con el apoyo de ellos como Gerente y Subgerente del CSF del Este y a los compañeros y compañeras del CSF del Este que también me han brindado su apoyo en todo momento.