

31 de diciembre de 2013

APSC -2189 -2013

Licenciado

Oscar Mario Vargas Artavia

Gerente CSF San Carlos

Estimado señor:

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^o 131 del 07 de julio del 2005, me permito presentar para su consideración el Informe Final de mi gestión como jefatura de la Agencia Plaza San Carlos, en el periodo comprendido entre el 7 de enero de 2013 y 31 de diciembre de 2013.

Atentamente,

Lic. David Corrales Arias, jefe

Agencia Plaza San Carlos

**BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO
COMUNAL**

AGENCIA PLAZA

INFORME FINAL DE GESTION

LIC. DAVID CORRALES ARIAS

**Periodo del 07 de enero del 2013 al 31 de
diciembre de 2013**

DIRECTRIZ D-1-2005-CO-DFOE

A) PRESENTACION:

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^o 131 del 07 de julio del 2005, me permito presentar para su consideración el Informe Final de mi gestión como jefatura de la Agencia Plaza San Carlos, en el periodo comprendido entre el 07 de enero de 2013 y el 31 de diciembre del 2013.

El presente Informe expone un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realicé como jefatura de la Agencia Plaza San Carlos y tiene como propósito realizar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el periodo citado y se remite mediante oficio formal dirigido al Licenciado Oscar Mario Vargas Artavia, gerente de la Sucursal San Carlos y se remite copia a la Licenciada Karla Miranda Perez Directora Región Norte, A Licda. Maritza Vidal Fuentes y Michael Solorzano Gestor de la Región Huetar Norte. quien asume el cargo de jefatura de la Agencia Plaza San Carlos a partir del día 2 de enero del 2014.

B) RESULTADOS DE LA GESTION:

1. Referencia sobre la labor sustantiva institucional de la Agencia Plaza San Carlos durante el ejercicio de mi cargo:

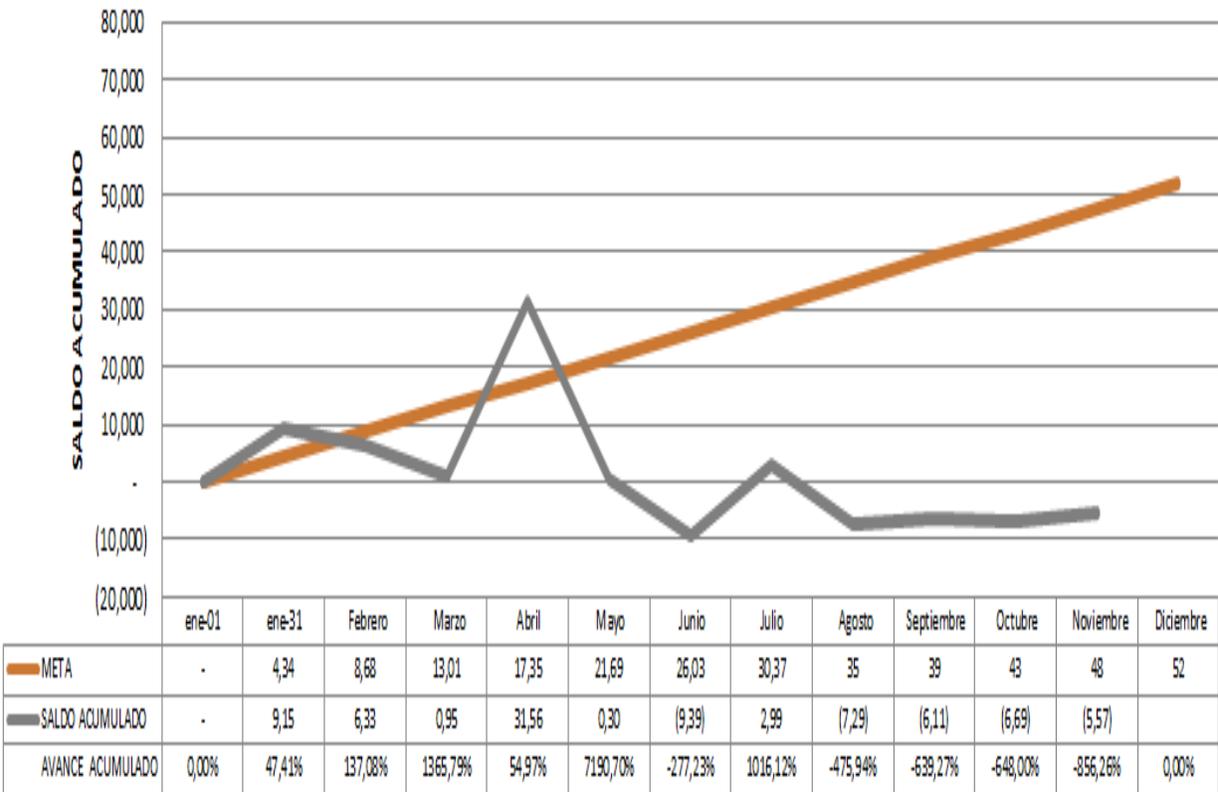
La Agencia Plaza San Carlos, adscrita administrativamente al Centro de Servicios Financieros San Carlos, se asume la jefatura el 7 de enero del 2013, se encuentra conformada por un total de 8 funcionarios del Banco Popular, 2 oficiales de seguridad privada y con junto a la encargada de limpieza se esta administrando un total de 11 colaboradores, pertenece al modelo de polifuncionalidad en el cual se ofrece de manera personalizada al cliente todos los servicios de la Institución, para dar cumplimiento a las estrategias que define el Plan de Negocios y materializar el mandato definido por la Asamblea de Trabajadores en las pautas institucionales, así como alcanzar los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Corporativo.

Dentro de los resultados se realiza una presentación del modelo de trabajo establecido por la gerencia bajo la figura de Metas Crucialmente Importantes o MCIs

A continuación se detalla el resultado de la gestión:

1.1. MCI Morosidad al 30 de noviembre del 2013.

MCI REGIONAL PLAZA
INCREMENTO MAXIMO DE MORA 52 MILLONES
al 30 de noviembre de 2013



Valoración: Excelente.

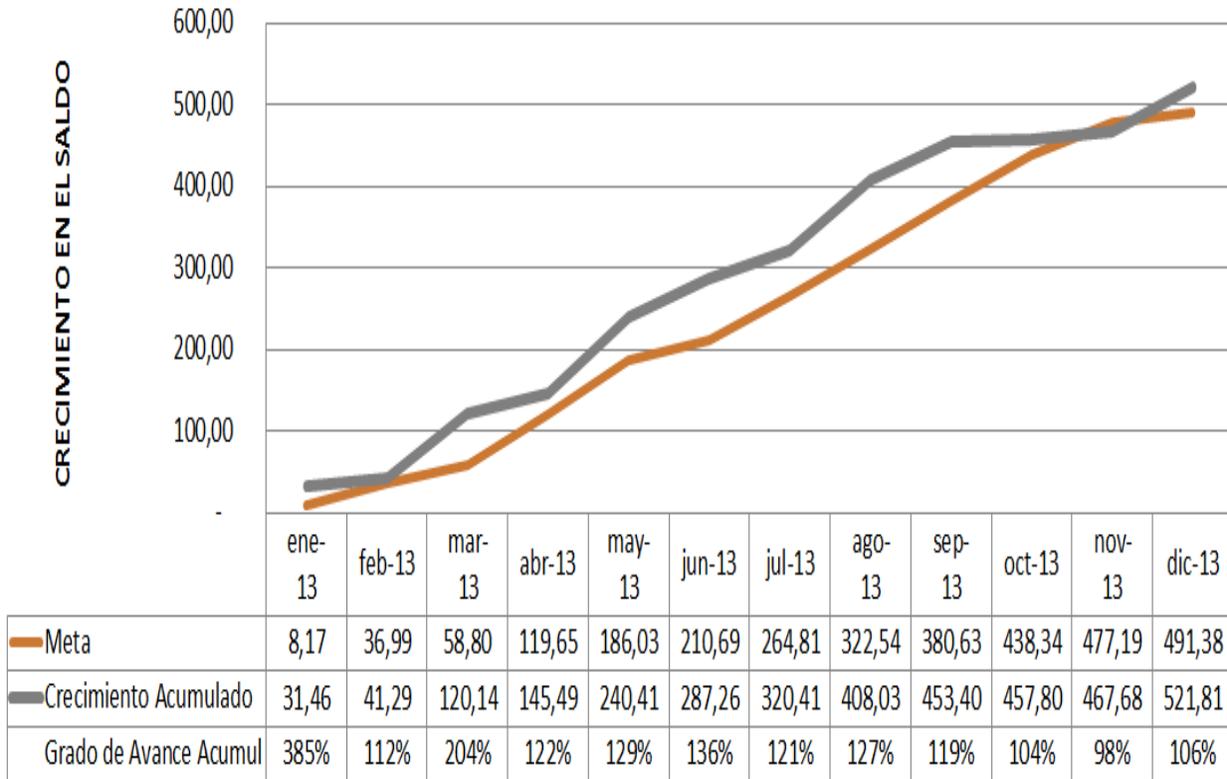
Como se logra ver en el gráfico para el mes de diciembre del 2013 se establece una meta máxima de deterioro en mora mayor a 90 días de 52 millones, la agencia Plaza San Carlos tiene un resultado a noviembre de -5 millones.

Agencia Plaza San Carlos

El factor de excelencia en esta meta se basa en la recuperación de varias operaciones que se encontraban en cobro judicial para remate, aunado a esto realiza un seguimiento detallado y varios arreglos de pago para alcanzar estos resultados.

1.2. MCI Fiduciario

MCI PLAZA SAN CARLOS
INCREMENTO CARTERA FINANCIERA
META ₡491,38 MILLONES
al 26 DICIEMBRE 2013



Valoración: Excelente

En el gráfico anterior para el 26 de diciembre del 2013 se establece una meta 491.38 millones, la agencia Plaza San Carlos tiene un resultado a 26 de diciembre de 2013 de 521.81 millones para un porcentaje del 106% de cumplimiento.

El factor de excelencia en esta meta se basa en el gran trabajo realizado en el año con un cumplimiento adecuado de la meta solicita, la ejecución de tres ferias de crédito y por supuesto el excelente servicio al cliente que se maneja en la agencia con su equipo de trabajo.

Otro de los factores de éxito de este producto es su distribución, se presenta gráfica de la respectiva distribución:

1.2.1 Cartera financiera por producto.

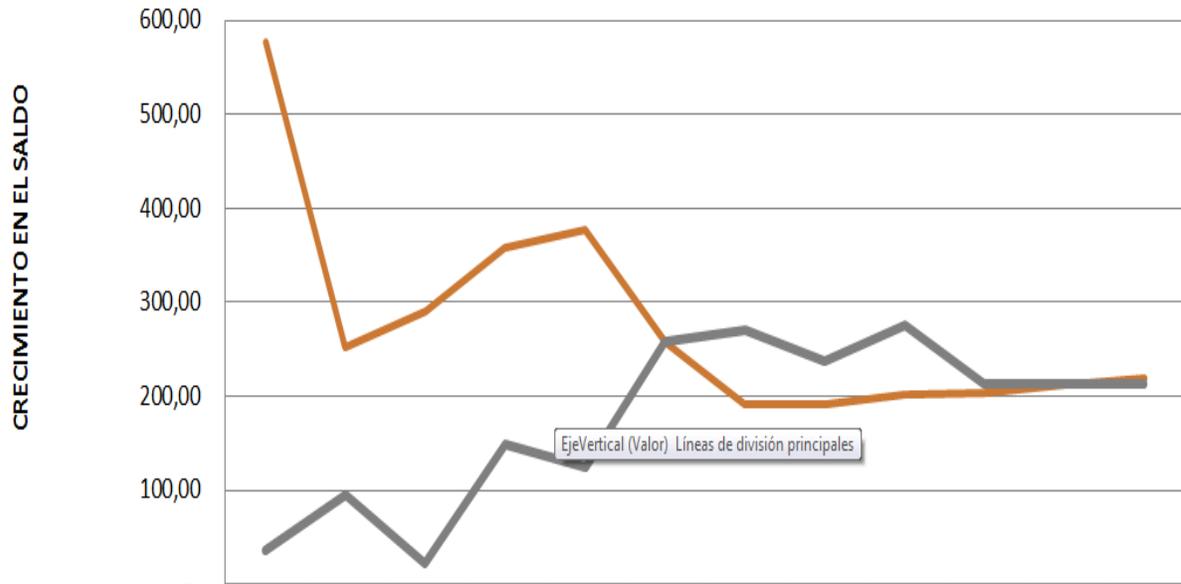
MCI PLAZA SAN CARLOS
INCREMENTO CARTERA FINANCIERA POR PRODUCTO
META ₡491,38 MILLONES
al 26 de diciembre de 2013



A pesar de que todo el año se ha cumplido con dicho meta, en el mes de diciembre la cancelación fue mayor por la entrada de los aguinaldos y otros ahorros de fin de año, pero a pesar de la cancelación se logró obtener casi un 90% de la cartera fiduciaria y un 126% en a cartera Hipotecaria.

1.3. Captación

MCI PLAZA SAN CARLOS
INCREMENTO AHORRO A PLAZO
META MANTENER 213 MILLONES
AL 18 de diciembre 2013



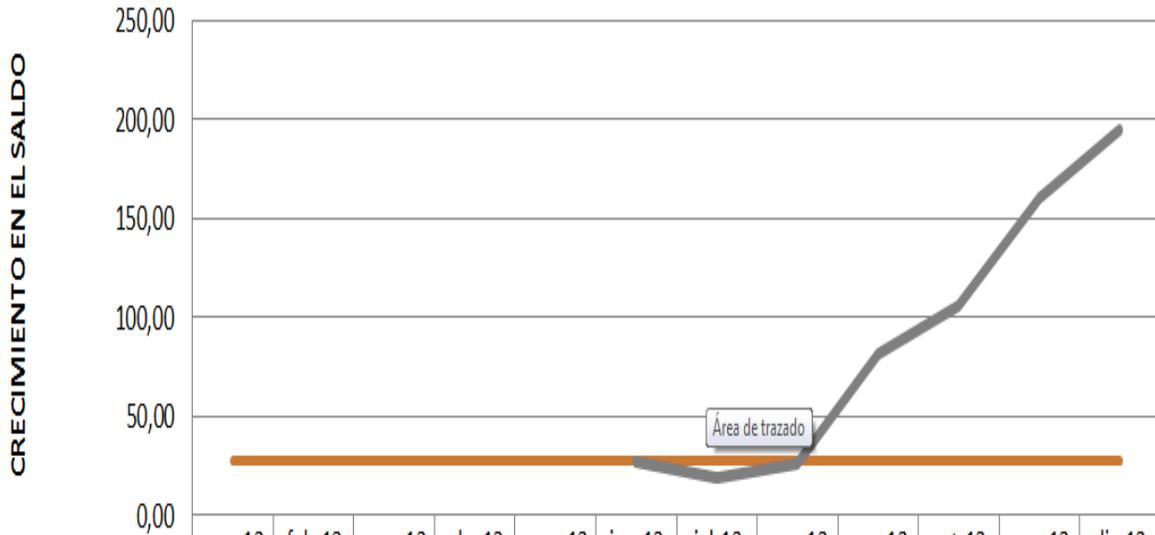
	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
— Meta	576,50	252,13	289,55	357,48	376,53	258,10	191,62	192,18	201,00	203,00	213,00	219,56
— Crecimiento Acumulado	35,55	94,82	22,08	148,99	124,11	258,10	271,10	237,96	275,54	213,69	212,76	212,76
Grado de Avance Acumul	6%	38%	8%	42%	33%	100%	124%	124%	137%	105%	100%	97%

Valoración: Excelente

A pesar de que todo el año se ha cumplido con dicho meta, en el mes de diciembre la cancelación fue mayor por un cliente que mantiene la Agencia Plaza San Carlos el cual tiene un certificado por 60 millones el cual cancelo para los respectivos gastos de fin de año.

1.4. Cartera Social

MCI PLAZA SAN CARLOS
INCREMENTO CARTERA SOCIAL
MANTENER 27,28
AL 26 diciembre 2013



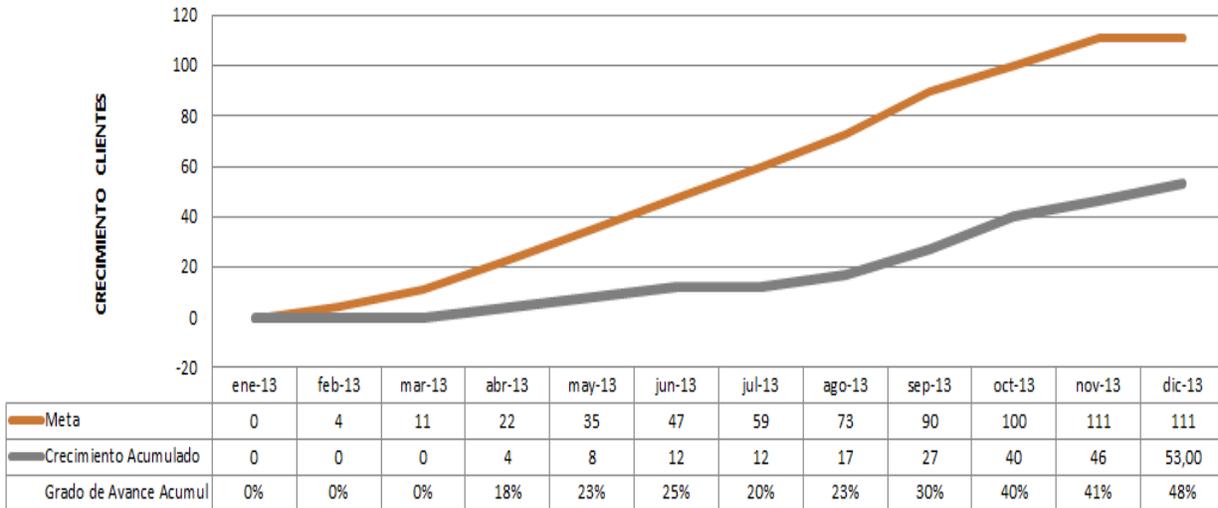
	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
— Meta	27,38	27,38	27,38	27,38	27,38	27,38	27,38	27,38	27,38	27,38	27,38	27,38
— Crecimiento Acumulado						27,38	19,22	25,64	81,31	106	160,10	194,60
Grado de Avance Acumul	0%	0%	0%	0%	0%	100%	70%	94%	297%	388%	585%	711%

Valoración: Excelente

Se manejaron diferente convenio con desarrolladores de lotes y se logró alcanzar resultados de excelencia a pesar de las diferentes inconvenientes de tasa de interés y el factor de retención de clientes fue importante.

1.5. Tarjetas Visa

**INCREMENTO CLIENTES COLOCACIÓN
META 111 TARJETAS VISA
al 18-12-2013**

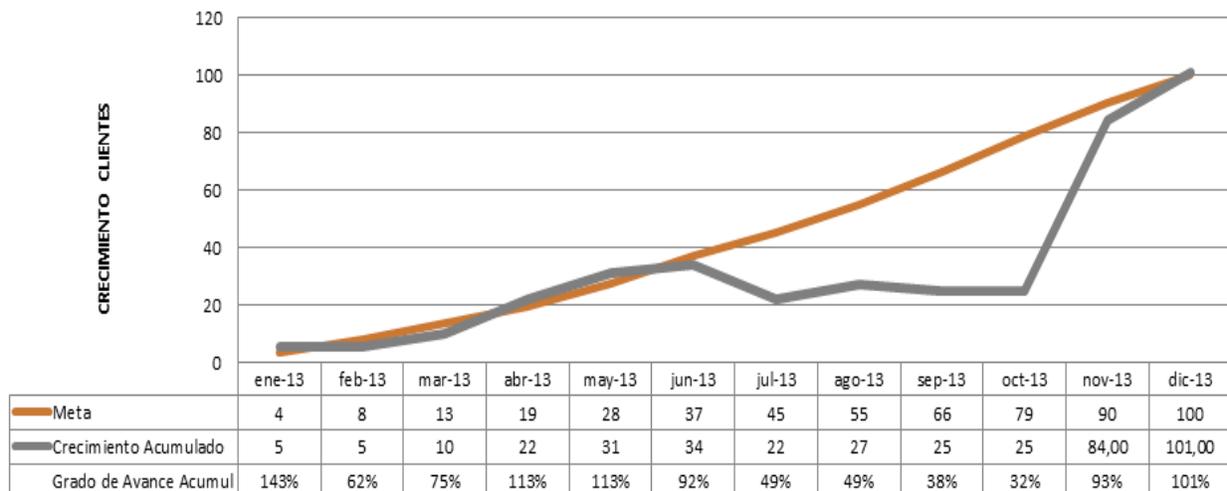


Valoración: Regular

Esta meta fue fallida por falta de seguimiento y mayor integración en los crédito colocados en el 2013, a pesar de que para el mes de diciembre se realizaron grandes esfuerzos fue difícil superar el rezago que se venía presentando desde el principio de año.

1.6. Popular Plus

**INCREMENTO CLIENTES POPULAR PLUS
META 100 CLIENTE AL AÑO
al 31 de diciembre 2013**



Valoración: Excelente

Este resultado se debe a 4 convenios de Popular Plus establecidos en el 2013 con el sector privado de acuerdo al plan de negocios establecido por la gerencia, entre ellos se mencionan, Carlos Alfaro Moya, Universidad de San José; Altos de la Marina y Estructura y diseños Hidalgo.

1. Cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Durante mi gestión se presentaron cambios representativos en el entorno, los cuales menciono a continuación:

- Cambios en el diseño de los productos y servicios ofrecidos por el Banco, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactiva para atender las necesidades de los clientes.
- Crecimiento de la presencia de la Banca privada en la zona de influencia da como resultado mayores exigencias ante el crecimiento de la competencia con bancos que destinan sus esfuerzos a la banca de personas, principal mercado del Banco Popular.
- Cumplimiento riguroso de la ley 8204 da como resultado la complicación en apertura de cuentas de ahorros en el año.

2. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Los siguientes son los resultados reportados por la auditoría interna en las evaluaciones de riesgo operativo de los últimos años de mi gestión:

Año	Logrado	Cumplimiento
2013	2%	EXCELENTE

La autoevaluación de control interno, la más reciente aplicada al 31 de diciembre de 2013, muestra una nota de 2% en el rango de Excelente.

3. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Con la finalidad de atender las disposiciones emanadas por la ley general de control interno N^o 8292 esta administración emprendió, entre otras, las siguientes medidas para mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno:

- ✓ Autoevaluaciones de riesgo operativo al menos cada dos meses, para detectar de manera oportuna posibles desviaciones u omisiones en los controles, tomando las medidas correctivas pertinentes de manera oportuna.
- ✓ Autoevaluaciones de control interno por lo menos una vez al año, de acuerdo a las directrices emanadas por la Unidad Técnica de evaluación de la gestión.
- ✓ Atención oportuna de los planes de acción presentados por la Unidad Técnica de evaluación de la gestión.
- ✓ Atención y seguimiento de los informes de la auditoría interna, analizando e implementando de inmediato las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por auditoría interna.
- ✓ Reuniones periódicas con el personal mediante las cuales se exponen los principales aspectos relacionados con el control interno y riesgo operativo, lo anterior con el objetivo de fortalecer la cultura necesaria para el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno, dejando evidencia.
- ✓ Implementación de medidas tendientes a mantener la austeridad mediante la contención del gasto y el uso adecuado de los recursos públicos, actuando en todo momento en apego a las disposiciones constitucionales, legales y al ordenamiento jurídico y técnico.
- ✓ Se elaboró un inventario de activos, conciliado con el área de Administración de activos para garantizar la protección, custodia y uso correcto de los mismos, realizando la entrega formal del mismo al sucesor, adjunto a la entrega del Informe de fin de gestión.
- ✓ Entrega formal a cada funcionaria y funcionario sus medidas de riesgo operativo bajo su responsabilidad.
- ✓ Revisión periódica con el personal tanto de la guía de riesgo operativo como de las guías de aplicación de la política conozca a su cliente y el manual de normas de atención al cliente.
- ✓ Dentro de la estructura administrativa Centro de Servicios Financiero de San Carlos existe un funcionario que realiza el seguimiento y control del cumplimiento de las

Agencia Plaza San Carlos

medidas de control interno y riesgo operativo, quien realiza visitas mensuales a la Oficina para evaluar el funcionamiento del sistema de control interno y monitorear el cumplimiento de las normas de riesgo operativo. En la última revisión de control interno su resultado fue aceptable.

4. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

- ✓ Mantener las calificaciones de control interno y riesgo operativo en los niveles establecidos por la Auditoría Interna.
- ✓ Cumplimiento del 100% de las metas financieras y cualitativas asignadas a la Oficina en el año 2013, con excepción de tarjetas de crédito a un 48%.
- ✓ Calificación del 100% en la evaluación de la Oficialía de cumplimiento para el último periodo evaluado correspondiente al año 2013 y no existe calificación de la Contraloría de Servicios para el mismo periodo, por no lograrse la visita de los encargados de la Contraloría de Servicios, pero la autoevaluación del 2013, fue de resultado excelente, aplicando de forma detallada el Manual de Normas de Atención y Servicio al cliente.
- ✓ Capacitación del 100% del personal en los productos y servicios del Banco.

5. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

En referencia a la ley 8204 no quedan pendientes clientes sin Política Conozca su Cliente, no se cuenta con pendientes en clientes del Artículo 15, no se cuenta con pendientes de clientes PEPS y no existen clientes con Acciones con Títulos al portado.

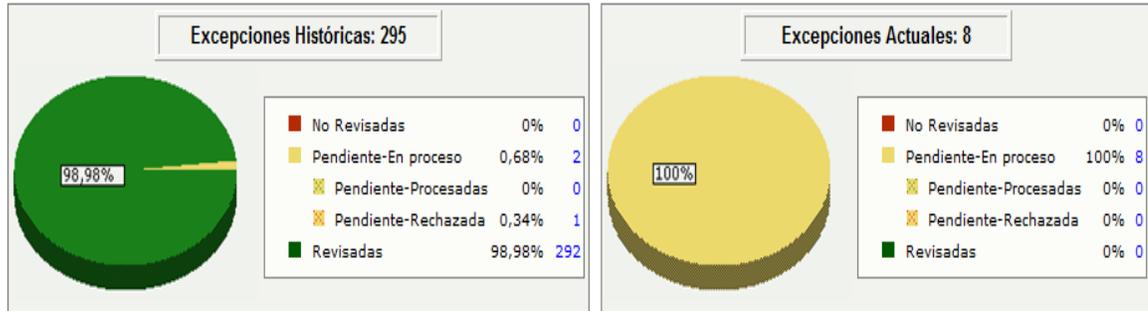
Se pretende dejar listas las 8 alertas pendientes del mes de diciembre de 2013, cargadas el 22 de diciembre del 2013. Como se logra ver en el cuadro resumen de alertas las mismas se detallan a continuación del cuadro.

Cuadro de alertas al 22 de diciembre

Bienvenido DCORRALE! | Fecha de ASSIST: 23/12/2013

[Cambiar Contraseña](#) | [Acerca...](#)

Resumen	Comentarios	Excepciones	Cuentas	Perfiles Propuestos
---------	-------------	-------------	---------	---------------------



Comentarios Vencidos: 152			Comentarios Actuales: 466			Comentarios Futuros: 0		
Tipo Comentario	%	Total	Tipo Comentario	%	Total	Tipo Comentario	%	Total
Excepción	81,58 %	124	Excepción	90,77 %	423	No data to display		
General	18,42 %	28	General	4,72 %	22			
			Transacción	4,51 %	21			

Detalle de Alertas Oficio APSC-2169-2013

Oficina	Estado	Fecha generacion alerta	Cliente	Motivo de Alerta
Agencia Plaza San Carlos	EN PROCESO HISTORICAS	30/11/2013	Rodriguez Barquero Ronny Mauricio	Contratos por servicios profesionales ya que cliente aparte de ser asalariado brinda asesorías
		21/11/2013	Marta Eugenia Rojas Mora	Reinversión de cdp realizado en Agencia Tibás ya se le solicitó a los compañeros de Tibás los documentos probatorios
	EN PROCESO ACTUALES	23/12/2013	Cesperez Elizondo Rocio	Reinversion de cdp por 31 millones
		16/12/2013	Montero Vindas Esmeralda	Reinversion de cdp aumento de 500 mil colones
		16/12/2013	Vargas Guerrero Lourdes	Reinversion de cdp por 15 millones
		16/12/2013	Mesen Bogantes Maria Virginia	Cancelacion de back to back por cancelacion de cdp
		16/12/2013	Mesen Bogantes Maria Virginia	Cancelacion de back to back por cancelacion de cdp
		16/12/2013	Rojas Navarro Ester	Cancelacion de cdp y deposito a la cuenta de ahorros
		16/12/2013	Pavon Gutierrez Lucia	Giro de crédito de COPENAE
	RECHAZADAS ACTUALES	23/12/2013	Alvarado Rojas Oscar Emilio	Deposito por medio de SINPE, pendiente consultar con el cliente
	RECHAZADAS HISTORICAS	24/08/2009	1- Rodriguez Barquero Ronny Mauricio	Se generó por depositos a la cuenta corriente, por fecha no le corresponde a la oficina realizarla sino a la Oficialía.

Agencia Plaza San Carlos

6. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la Institución o a la unidad, según corresponda.

Los recursos financieros otorgados durante mi gestión a la Agencia Plaza San Carlos fueron administrados de manera clara y transparente, en apego a las normas y procedimientos establecidos por la institución. Dichos recursos fueron asignados mediante el Plan Anual Operativo anualmente por parte del área de Presupuesto y se mantuvo un estricto control de la ejecución del mismo con la finalidad de evitar no solamente sobregiros sino subejecuciones no autorizadas de las partidas asignadas, siempre en apego de los postulados de contención del gasto.

7. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.

- Se requiere mantener reuniones periódicas con todo el personal para fomentar la comunicación asertiva.
- Se recomienda seguir trabajando la consigna de servicio al cliente como pilar de desarrollo de dicha oficina.
- Mantener el modelo de polifuncionalidad de los funcionarios y funcionarias de la oficina.
- Mantener el estricto control de los tiempos de respuesta en la prestación de los servicios que se brindan en la Oficina.
- Fomentar en el equipo de trabajo la lectura y comprensión de las actualizaciones de las políticas y procedimientos.
- Es imprescindible continuar con la estrategia de trabajo en equipo involucrando directamente a todo el personal en el cumplimiento de los objetivos y metas.

8. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.

No existen observaciones al respecto.

9. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República

No existen directrices emanadas por la Contraloría General de la República para Agencia Plaza San Carlos

10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

No existen directrices emanadas pendientes de atender en la Agencia Plaza San Carlos.

11. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Las recomendaciones emitidas por la Auditoría Internas fueron corregidas y llevadas a cabo en el periodo 2013.

12. Imagen y aspectos cualitativos.

En el 2013 se trabajó los factores de imagen y mejora continua con logros como los siguientes:

- 12.1. Cambio de rotulación con nuevo logo
- 12.2. Iluminación de Rótulo del ATM
- 12.3. Cambio de polarizado externo
- 12.4. Pintura interna y externa
- 12.5. Instalación de nuevo rotulo luminoso en el Centro Comercial Plaza San Carlos
- 12.6. Modificación del área de cocina.
- 12.7. Instalación de Pila lavaplatos.

Conclusión

Como conclusión de Informe Final de Gestión del año 2013; puedo indicar que fue un año lleno de diferentes experiencias, muchas expectativas, cambios importantes, pero sobre todo un aprendizaje continuo.

Definitivamente la experiencia de cambio de jefaturas ayudó a formarme como líder y administrador, a la vez me dio la oportunidad de valorar lo que se presenta en nuestras vidas, como una formación continua de habilidades para el ser humano.

Puedo dar fe que en la Agencia Plaza San Carlos gozan de un espíritu y armonía de trabajo a respetar y a su vez homologar, esto fue una experiencia que lleno mi ser de mucha energía y entusiasmo, con el objetivo de seguir dando cada día ese máximo esfuerzo que siempre he tratado de proyectar.

La aventura fue bonita, el conocer varias personas me lleno de sabiduría, para lograr valorar cada uno de estos compañeros como parte esencial de una estructura de trabajo bien organizada.

En la Agencia Plaza San Carlos gozan de una mística y esencia que ellos saben manejar para alcanzar excelentes resultados. Para muestra se puede indicar que este 2013, todos los compañeros lograron alcanzar un 5% de su BDP, como meta máxima a realizar y como norte que fue fijado desde inicios del año.

En este proceso de administración logre compartir con aproximadamente 20 personas, tomando en cuenta todos los cambios y aquellos compañeros que estuvieron de forma pasajera en la Agencia. De cada uno de ellos trate de potencializar su mayor virtud para aprovechar su desempeño en la oficina.

Como siempre quiero dar las gracias por darme la oportunidad de formar parte de este importante equipo de trabajo, siempre estaré agradecido por lo que aprendí de cada uno de estos compañeros.

Agencia Plaza San Carlos

Quiero dejar plasmado en este informe un agradecimiento especial a toda mi familia; quien siempre me han apoyado, pero sobre todo agradezco a mi esposa Hellen y mis tres hijos Samuel, Elena y Victoria, que muchas veces les sacrifique de su tiempo para dedicárselo a mi patrono.

Por último y el más importante, agradezco a Dios por darme la sabiduría de administrar esta extraordinaria Agencia, y para poder darla una dirección adecuada durante este año de gestión.

Se despide atentamente;

Lic. David Corrales Arias

Jefe agencia

cc.

Archivo

Dirección Desarrollo Humano y Organizacional

Dirección Regional Norte

Maritza Vidal Fuentes

Dirección Banca Fácil