
AGENCIA DE CINCO ESQUINAS TIBAS

29 de noviembre de 2013
ACET-3787-2013

Master
Shirley Barboza Mena, GERENTE
C.S.F. MORAVIA

Señores
DIRECCION CAPITAL HUMANO

Estimada (os) señora (es):

ASUNTO: Informe Final de Gestión

En cumplimiento con el 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 de fecha 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial LA GACETA No. 131 del 07 de julio de 2005, denominada "Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe Final de su Gestión", me permito presentar para su consideración el Informe Final de mi gestión como jefe a.i. de la Agencia de Cinco Esquinas de Tibás, en el período comprendido entre el 04-04-2013 y el 29 de noviembre de 2013.

Atentamente,


Licda. Shirley González Zárate
Jefe de Agencia a.i.

Cc: Lic. Rainier Hernández Salvatierra
Coordinador de Banca Fácil
Archivo

**INFORME FINAL DE GESTION
AGENCIA DE CINCO ESQUINAS DE TIBAS**

**Lic. SHIRLEY GONZALEZ ZARATE
JEFE DE AGENCIA**

DIRECTRIZ D-1-2005-CO-DFOE

PERIDO DEL 04-04-2013 AL 29-11-2013

A. PRESENTACION

En cumplimiento con el 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 Republica en su directriz D-1-2005-CO-DFOE del 24 de julio del 2005, publicada en el periódico oficial LA GACETA No. 131 del 07 de julio del, me permito presentar para su consideración el Informe Final de mi gestión como jefe a.i. de la Agencia de Cinco Esquinas de Tibás, en el período comprendido del 04 de abril de 2013 al 29 de noviembre de 2013.

El presente informe expone un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la labor que realicé como Jefatura de la Agencia de Cinco Esquinas de Tibás y los resultados obtenidos en el cumplimiento de mis funciones.

Remito el presente documento al C.S.F. Moravia, a la Dirección de Capital Humano y al Subproceso de Banca Fácil.

La Agencia de Cinco Esquinas de Tibás, abrió sus puertas el día 23 de junio de 2009, como parte del Plan de Expansión Institucional.

Está ubicada, 75 metros norte del puente elevado de Cinco Esquinas, carretera principal a Tibás. Cinco Esquinas es el segundo distrito del Cantón de Tibás, limita al norte con el distrito de San Juan de Tibás, al oeste con la Uruca, al sur con el distrito la Merced, y al este con el cantón de Goicoechea, lugar que ofrece ventaja en cuanto a accesibilidad de nuestros clientes, cuenta con amplio parqueo.

Cinco Esquinas, tiene un área pequeña (menor 1 km²), cuenta con una población aproximada a los 6000 habitantes.

Al día de hoy, la Agencia se encuentra conformada por 09 funcionarios (as), 02 oficiales de seguridad contratados externamente y 1 persona de limpieza, también contratada externamente.

Los (as) funcionarios (as) de la Agencia son los siguientes:

NOMBRE	PUESTO	TIPO DE NOMBRAMIENTO
Aryeri Alvarez Espinoza	Supervisora	Ascenso interino
Elieth Madrigal Salazar	Analista de Crédito	Ascenso interino
Junior Sandí Sánchez	Analista de Crédito	Ascenso Interino
Gabriel Rodríguez Castro	Plataformista	Nombramiento Fijo
Paola Méndez Valverde	Plataformista	Nombramiento Fijo
William Lizano Ramírez	Plataformista	Nombramiento Interino
Carlos A. González Mora	Plataformista	Contrato Serv. Especiales
Rosa Solís González	Plataformista	Contrato Serv. Especiales

A. RESULTADOS DE LA GESTION

METAS CRUCIALMENTE IMPORTANTES

A continuación detallo el resultado de las metas crucialmente importantes:

META FINANCIERA

La meta financiera para diciembre 2013, es por un monto de ¢786 millones.

La colocación de crédito de la Agencia al 28-11-2013 es de ¢1.702.399.577.00 millones de colones, para un total de 549 créditos.

Los 3 principales productos colocados en personal fiduciario son:

TIPO DE LINEA	MONTO COLOCADO
046. CREDITON POPULAR	¢360.727.420.00
058. SECTOR PRIVADO	¢214.685.500.00
081. RETENCION DE CLIENTES	¢205.235.387.00

El éxito en la colocación de la línea 046 y 058 obedecen en gran parte a las características del producto, créditos sin fiador, se promovió en la plataforma de servicios y se trabajó con Banca Fácil.

La línea 081, se trabajó por medio de las estrategias desarrolladas por la Dirección Regional, los clientes que se presentaban a cancelar operaciones de créditos, se les revisaba las cuotas pendientes para ver si calificaba para la línea, en caso de que sí calificara se le ofrecía el producto, se trabajó la base de datos de clientes de crédito que les quedaba menos de 24 meses para cancelar y con el apoyo de Banca Fácil, se promovió la colocación.

La Agencia trabaja muy de la mano con el canal de Banca Fácil, ya que el tránsito de clientes para crédito, no es suficiente para lograr la colocación necesaria para poder cumplir con las metas establecidas, aproximadamente el 95% de los créditos que ingresan en plataforma de crédito se asignan a Banca Fácil, lo anterior con el fin retribuir en las metas individuales de los ejecutivos.

El control de lo que la Agencia traslada a Banca Fácil y lo que Banca Fácil remite en crédito, se lleva manualmente, aproximadamente es un 30% lo que Banca Fácil aporta en la colocación total de crédito fiduciario. Los créditos hipotecarios también se asignan a Banca Fácil.

El cumplimiento acumulado financiero al 30-11-2013 es el siguiente:

CARTERA	PRODUCTO	NOVIEMBRE	CRE ACU	CUM ACU	META NOVIEMBRE	META DICIEMBRE	CUM ANUAL
F	PERHIPOTC	775,61	€262,25	70,33%	€372,91	€384	68,29%
	PERSONAL	3.011,78	€337,16	86,31%	€390,63	€402	83,82%
Total F		3.787,39	€599,41	78,50%	€763,54	€786	76,24%
S	SOCIAL	688,95	€3,68	368,42%	€1,00	€1	368,42%
Total S		688,95	€3,68	368,42%	€1,00	€1	368,42%
Total general		4.478,15	€602,91	78,86%	€764,54	€787	76,58%

La meta establecida para el año 2013 en crédito personal hipotecario es de un crecimiento de €384 millones y al 30-11-2013 se ha cumplido un 68.29% para un total de €262.25 millones de crecimiento, sin embargo tenemos un inventario de €50 millones aproximadamente para el mes de diciembre 2013.

La meta establecida para el año 2013 en crédito personal financiero es de un crecimiento de €402 millones y al 30-11-2013 se ha cumplido con un 83.82% para un total de €337.16 millones de crecimiento.

La meta establecida para crédito social en el año 2013, es de ¢1 millón de crecimiento, la cual al 30-11-2013 está cumplida en un 100%, ya que llevamos un crecimiento de ¢3.68 millones para un avance de 368.42%, además se cuenta con un inventario de ¢110 millones aproximadamente. Meta cumplida.

META DE CAPTACION

El resultado de la meta de captación al 30-11-2013 es el siguiente:

PRODUCTO	SUB-PRODUCTO	CRE ACU	META ANUAL TOTA	CUM ANUAL
☐ AHORRO A PLAZO	AHORRO A PLAZO	¢503,32	¢354	142,15%
	AHORRO PROGRAMADOS	¢13,73		0,00%
Total AHORRO A PLAZO		¢517,06	¢354	146,03%
☐ AHORRO VOLUNTARIO	AHORRO VOLUNTARIO	¢115,20	¢1	11520,37%
Total AHORRO VOLUNTARIO		¢115,20	¢1	11520,37%
☐ CUENTAS CORRIENTES	CUENTAS CORRIENTES	¢45,71		0,00%
Total CUENTAS CORRIENTES		¢45,71		0,00%
Total general		¢677,97	¢355	190,93%

La meta de colocación de ahorro a plazo y ahorro programado para el año de 2013 es de ¢354 millones de crecimiento y llevamos un crecimiento acumulado de ¢517.06 millones, para un avance de 146.03% de la meta. Meta cumplida.

La meta de colocación de ahorro voluntario es de un crecimiento de ¢1 millón de colones a al 30-11-2013 se ha crecido en ¢115.20 millones para un avance del 100%. Meta cumplida.

META DE CANTIDAD CLIENTES AHORRO A PLAZO, POPULAR PLUS Y TARJETA VISA

El cumplimiento de metas de cantidad de clientes nuevos de ahorro a plazo, Popular Plus y Visa al 30-11-2013, es el siguiente:

PRODUCTO	CRECIMIENTO ACUMULADO	META ANUAL	CUM ANUAL
CLIENTE AHORRO PLAZO	45	19	236,84%
Total CLIENTE AHORRO PLAZO	45	19	236,84%
POPULAR PLUS	48	100	48,00%
Total POPULAR PLUS	48	100	48,00%
TARJETA VISA	33	90	36,67%
Total TARJETA VISA	49	204	24,05%
Total general	142	323	44,00%

La meta de cantidad de clientes nuevos de ahorro a plazo establecida para el año 2013 es de 19 clientes, al 30-11-2013 el crecimiento es de 45 clientes para un cumplimiento del 236.84% de cumplimiento. Meta cumplida.

La meta establecida para Popular Plus para el año 2013 es de 100 afiliaciones al 30-11-2013 se ha logrado un total de 48 afiliaciones al 30-11-2013, visité un total de 4 empresas para ofrecer el PAS, sin embargo no logre la afiliación, las empresas son las siguientes:

PRICE CLUB, VIDRIOS ZARATE, P Y P CONSTRUCCIONES, VIDA OPTIMA.

META DE VENTA DE SEGUROS

La meta de colocación de seguros para el año 2013 fue de 88, la cual se cumplió en un 121.98%. Meta Cumplida.

Para lograrlo se aplicaron las siguientes estrategias:

- Se promovió la venta en plataforma de cajas.
- Se ofreció el producto en las empresas que fueron visitadas.
- Se integró en crédito.

SOCIEDADES	PRODUCTO	CRE ACU	META NOVIEMBRE	META ANUAL	CUM ANUAL
SEGUROS	AUTOEXPEDIBLES	125	85	88	142,05%
Total SEGUROS		125	100	102	121,96%
Total general		139	100	102	135,35%

META MOROSIDAD

Región Responsable	Valores								
	Meta Año	Meta Mensual	Result Noviembre	Cumpl Mes	Meta Acumul	Result Acumul	Cumpl acum	Pendientes	
CENTRAL	68.649.951	5.720.829	10.837.932	52,79%	62.929.122	103.280.888	60,93%	40.351.766	
Total general	68.649.951	5.720.829	10.837.932	52,79%	62.929.122	103.280.888	60,93%	40.351.766	

Cumplimiento acumulado de la meta en un 60.93%.

El cumplimiento de la meta de morosidad se vio afectada por el atraso en la siguiente operación de crédito 119-096-001385-7, a nombre de García Salazar Wilberth, cédula 01-0750-0732, la cual presenta a la fecha un atraso de 07 meses, último pago realizado el día 12-04-2013 y que se encuentra en cobro judicial con un saldo de \$87,727.38.

Se realizaron esfuerzos importantes por parte de la Agencia de 5 Esquinas y del C.S.F. Moravia para llegar a algún arreglo de pago con el cliente, sin embargo no se logró y la operación se mantiene con cobro judicial.

AUTOEVALUCION DE RIEGO OPERATIVO

La evaluación de riesgo operativo fue realizada por la Auditoría Interna el día 09 de mayo de 2013, prácticamente un mes después de haber iniciado mi gestión como jefe a.i. de la Agencia de 5 Esquinas, el resultado obtenido fue de un 9%, el nivel de exposición al riesgo se ubica en **"Regular"**.

Las medidas que la Auditoría determinó como incumplidas fueron un total de 11, son las siguientes:

3. Efectivo y Valores

3-1-0, 3-12-0

4. Cuentas Corrientes

4-3-0, 4-6-0, 4-14-0

6. Ahorro Voluntario y Programado

6-2-0

9. Recepción y Análisis de Crédito

9-2-0, 9-3-0, 10-18-0, 10-22-0, 10-26-0

Se estableció un plan de acción para corregir las inconsistencias presentadas.

AUTOEVALUACION DE RIESGO OPERATIVO

En la última autoevaluación realizada en el mes de Octubre, se obtuvo un resultado de 6%, el nivel de exposición al riesgo se ubica en nivel de Riesgo **"Bueno"**.

Acciones emprendidas para establecer, mantener y perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, durante esos siete meses, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Con el fin de atender las disposiciones emanadas por la ley general de control interno, se establecieron las siguientes medidas:

- ✓ Autoevaluaciones de riesgo operativo cada dos meses, mayo-junio, julio-agosto, setiembre-octubre.
- ✓ Atención de los planes de acción presentadas por la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión.
- ✓ Reuniones con el personal para analizar los principales aspectos de la guía de riesgo operativo, además se distribuyó la guía de riesgo entre todos los funcionarios (as) de la Agencia, con el propósito de establecer responsables de cada uno de los controles.
- ✓ Dentro de la estructura administrativa del centro de Servicios Financieros de Moravia, hay una persona responsable de realizar visitas mensuales a la Periférica con el propósito de evaluar el funcionamiento del sistema de control interno y monitorear el cumplimiento de las normas de riesgo operativo.

Principales logros alcanzados durante la gestión.

- ✓ Dado que el personal de la Agencia en el mes de abril de 2013, era en su mayoría nuevo, realicé la gestión para que se fueran capacitando en los diferentes productos y servicios, tarjeta visa, gestión de cobro, seguros, crédito.
- ✓ Semanalmente se desarrollaba un tema de interés institucional para analizarlo, como la ley 8204, el Manual de Normas y Servicio al Cliente, lo cual obtuvo muy buenos resultados, ya que al mes de noviembre se cuenta con un personal más calificado para realizar las funciones, así como un equipo más consolidado.
- ✓ Impulsar el cumplimiento de las metas de la agencia.

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

Se realizó un importante avance en el tema de alertas, al mes de noviembre quedó una alerta pendiente del primer semestre del 2013, la cual ya se había hecho la gestión para que el cliente aportara la documentación correspondiente para realizar la justificación.

Del segundo semestre queda un total de 6 alertas por atender.

Todos los casos correspondientes a la ley # 8204 actualizaciones, menores de edad, clientes jurídicos, personas físicas, artículo 15, títulos al portador etc., fueron atendidos y quedaron completamente al día.

Las políticas revisadas por el técnico en cumplimiento quedaron debidamente corregidas y sin plan de acción.

No se ha iniciado el proceso de envío de políticas al Archivo Central, ya que estaba a la espera de un recurso que Desarrollo Humano iba a dotar a las Agencias para que realizara esta labor.

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 de 5 Esquinas de Tibás, 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 por parte del área de Presupuesto del Banco y se mantuvo un estricto control de la ejecución del mismo.

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

Con el fin de mantener la consolidación del equipo de trabajo de la Agencia, así como lograr las metas que se asignen para el próximo año, presento las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se requiere mantener las reuniones periódicas con todo el personal, con el propósito de analizar el avance de metas y establecer compromisos de venta, así como analizar diversos temas de interés institucional.

- ✓ Se recomienda continuar con el proceso de capacitación en temas como: análisis de créditos hipotecarios, crédito personal, prospección de tarjeta visa, arreglos de pago.

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

No hay observaciones al respecto.

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 la Agencia de 5 Esquinas de Tibás.

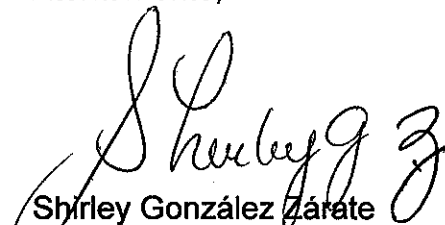
Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

No existen directrices emanadas pendientes de atender en la Agencia de 5 Esquinas de Tibás.

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

De conformidad con el sistema CAR II, no existen recomendaciones pendientes de atender por parte de la mi persona hacia la Auditoría Interna.

Atentamente,


Shirley González Zárate
JEFE DE AGENCIA