



División Regional Caribe-Sur
Agencia Pérez Zeledón Sur

Delegado a:	OBP	
<input type="checkbox"/> Atender	<input checked="" type="checkbox"/> Informativo	<input type="checkbox"/> Hablemos
Directora:	Graciela Vargas C.	
Firma:	<i>[Signature]</i>	
Fecha:		

Pérez Zeledón, San José
21 de noviembre del 2017

APZS-1426-2017

Mba. Graciela Vargas Castillo, **Directora**
Dirección de Capital Humano



Estimada señora:

De conformidad a la circular DIRCH-C-018-2017 del 16 de junio del 2017, emitida por la Dirección de Capital Humano y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, se presenta para su consideración el informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada como jefe de la Agencia de Buenos Aires, hasta el 13 de noviembre del 2017

El presente informe se emite al amparo de la Directriz N° D-1-2005-CO-DEOE de la Contraloría General de la República del 24 de junio del 2005 publicada en la Gaceta N° 131 del 07 de julio del 2005.

Seguidamente les presento el resumen ejecutivo con los resultados de la Agencia de Buenos Aires con corte a dicha fecha.

[Signature]

Lic. Fabián Mora Arias.
Jefe de Oficina

Copia: Licda. Hellen Viquez Vargas
Mba. Jorge Saúl Abarca Cruz.
Mba. Jorge A, Quesada Solano



INFORMACIÓN DE USO INTERNO

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 8484-3161, email: fmora@bp.fi.cr, Daniel Flores, Pérez Zeledón, San José, Costa Rica



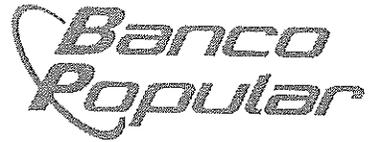


INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Fabián J. Mora Arias
Dependencia:	Agencia de Buenos Aires
Periodo de Gestión:	Del 13 de septiembre del 2010 al 13 de noviembre del 2017
Fecha:	14 de noviembre del 2017

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
Recurso Humano	5
Infraestructura	6
Cambios en el entorno	6
Estado de Riesgo Operativo y Control Interno	7
Ley 8204	8



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente funcionario Lic. Fabián Mora Arias en calidad de jefe de Agencia de la oficina de Banco Popular en la localidad de Buenos Aires de Puntarenas la cual pertenece al BP Total de Pérez Zeledón, adscrito a la División Regional Sur-Caribe de la dirección de Banca de Personas hago entrega del informe final de gestión el cual abarca el periodo comprendido entre el 13 de septiembre del 2010 al 13 de noviembre del 2017 en dicho informe se hará mención de los principales resultados que obtuvo la agencia, durante mi periodo como jefe.

Este informe le fue entregado al señor Jorge Saúl Abarca cruz, gerente del BP Total de Pérez Zeledón, a la funcionaria Hellen Viquez Vargas quien es la nueva jefa a.i. de la oficina de Buenos Aires, y se envía copia a la dirección de capital humano del Banco Popular.

En este informe se incluirán aspectos de logro de resultados obtenidos durante mi gestión en la oficina, temas del personal, de infraestructura y de control interno.

Resultados de la gestión

Para el análisis de los resultados de gestión se van a revisar aspectos de colocación, captación, mora e integración de productos tales como bienes adjudicados, ahorro programados, tarjetas de crédito y demás productos que ofrece la institución a sus clientes, la información que se utilizara como fuente, serán las bases de datos que suministra la dirección de banca de personas.

A continuación la información se presentara en cuadros estadísticos con los saldos de cada año a modo de cuadro resumen, con la información de los crecimientos de los saldos de la carteras del periodo comprendido del 31 de diciembre del 2013 al 31 de octubre del 2017, para captación de ahorros y crédito, cabe indicar que para los años 2011 y 2012 no se encontró información en la intranet institucional por lo que no se ingresaron estos años en el cuadro comparativo. Para los demás productos se utilizara el tablero de resultados de este año con corte al 31 de octubre del 2017.

Colocación

En cuanto a este producto se refiere la agencia de Buenos Aires ha tenido que realizar grandes esfuerzos para poder alcanzar las metas en la colocación del crédito dado, que el cantón tiene una gran dependencia económica del cultivo de la piña, concentrado esta actividad en una empresa privada transnacional y además hay poca participación del sector público porque los empleos en este sector no crecen en el cantón.

El principal producto de colocación es el crédito de vivienda para compra de lote, siendo el producto estrella de la oficina, se le suma crédito personal hipotecario y por último el crédito personal fiduciario para sector privado, las demás líneas de crédito tiene baja participación en la



INFORME FINAL DE GESTIÓN

composición de la cartera.

El crecimiento en la cartera financiera fue de ¢1.343.00 millones a un promedio por año de ¢ 335.75 millones cabe indicar que para crecer este saldo la relación de la cartera de es 3x1 es decir por cada tres millones que se colocan, se crece un millón en el saldo de cartera, lo que indica que la colocación bruta por año de un promedio de ¢ 1.007.25 millones, esta colocación está concentrada en dos analistas de crédito, uno en la parte hipotecaria y otro en la parte fiduciaria. En lo concerniente a la cartera social el crecimiento fue de ¢ 931 millones a lo largo del todo el periodo de mi administración, lo que promedia una colocación de ¢232.75 por año, en la cartera social la relación es de 2x1 por lo que el promedio de colocación bruta anual es de ¢465.50 millones.

Producto/saldo cartera	saldo al 31-12-2013	saldo al 31-12-2014	saldo al 31-12-2015	saldo al 31-12-2016	saldo al 30-10-2017	crecimiento
CREDITO FINANCIERO	3201	3659	4021	4429	4544	1343
CREDITO SOCIAL	1463	1633	1870	2328	2394	931

En cuanto al cumplimiento de metas se tiene que para el año 2014 se logran cumplir las metas establecidas para ambas carteras, para el año 2015 se logra la meta de social y financiero se alcanza a un 85.82%, para el año 2016 la meta de financiero se alcanza a un 59.45% la de social a un 85.21% para octubre del año 2017 la meta de social se cumple a la fecha y la de financiera a un 50% tal y como se muestra en el cuadro resumen.

AÑO 2014			
CARTERA	META	LOGRADO	PORCENTAJE
financiero	382	458	119,90
social	80	170	212,50

AÑO 2015			
CARTERA	META	LOGRADO	PORCENTAJE
financiero	423	363	85,82
social	154	237	153,90

AÑO 2016			
CARTERA	META	LOGRADO	PORCENTAJE
financiero	577	343	59,45
social	338	288	85,21

AÑO 2017			
CARTERA	META	LOGRADO	PORCENTAJE
financiero	280	140	50,00
social	139	146	105,04

Captación de ahorros

Dado que el cantón de Buenos Aires tiene un economía local muy precaria, el ingreso per cápita recibido por persona trabajadora es muy bajo por lo que el poder de ahorrar de los pobladores es muy escaso.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dentro de la estadística que se muestra en el cuadro resumen tenemos que para el caso del ahorro a plazo el saldo al 31 de octubre del 2017 es de $\text{¢}1.232.00$ para un crecimiento neto de $\text{¢}89$ millones de colones, para el ahorro voluntario el saldo paso a crecer en un total de $\text{¢}345$ millones, para un total de $\text{¢}1.147.00$ y para el caso de cuentas corriente el saldo al 2015 decreció a 33 millones y partir de este año en adelante no hay más estadística.

La cartera de ahorro a plazo está concentrada en 6 clientes importante los cuales representan el 60% del saldo de captación de ese producto estos cliente tiene saldos superiores a los 50 millones de colones en adelante mientras, que el otro 40% son cliente que poseen inversiones que rondan de los 100 mil colones a los 30 millones.

Producto/saldo cartera	saldo al 31-12-2013	saldo al 31-12-2014	saldo al 31-12-2015	saldo al 31-12-2016	saldo al 30-10-2017	crecimiento
AHORRO PLAZO	1143	1122	1300	926	1232	89
AHORRO VOLUNTARIO	802	829	985	1066	1147	345
CUENTA CORRIENTE	61	44	33	0	0	-28

En cuanto al alcance de las metas en captación se resume en el siguiente cuadro comparativo, para el año 2014 no se alcanzan la meta de ahorro a plazo y para cuentas corrientes y ahorro voluntario no se establece meta, para el año 2015 no se establecen metas en ningún producto según la información de banca de persona, más aun se logra un crecimiento de saldo en ahorro voluntario y a plazo, para el año 2016 la meta de ahorro plazo no se alcanza y ahorro voluntario se logra un cumplimiento del 38%, para el año 2017 el alcance de meta de ahorro a plazo es de un 146.41% y del ahorro voluntario de un 152.83% al corte de octubre. Para el caso de cuenta corriente no hay indicadores.

AÑO 2014			
CARTERA	META	LOGRADO	PORCENTAJE
ahorro a plazo	75	-23	-30,67
ahorro voluntario	0	26	100,00
cuenta corriente	0	-18	100,00

AÑO 2015			
CARTERA	META	LOGRADO	PORCENTAJE
ahorro a plazo	0	157	100,00
ahorro voluntario	0	155	100,00
cuenta corriente	0	-11	100,00

AÑO 2016			
CARTERA	META	LOGRADO	PORCENTAJE
ahorro a plazo	199	-353	-177,39
ahorro voluntario	200	76	38,00
cuenta corriente	0	0	0,00

AÑO 2017			
CARTERA	META	LOGRADO	PORCENTAJE
ahorro a plazo	209	306	146,41
ahorro voluntario	53	81	152,83
cuenta corriente	0	0	0,00



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Para los demás productos como lo son mora, bienes adjudicados, ahorro programados, tarjeta de créditos, seguros y pensiones, y demás metas a trabajar para el año 2017 se utilizara el mapa de calor con corte al 31 de octubre del 2017, el cual muestra el avance logrado esto por cuanto estas metas son productos estacionarios, es decir su crecimiento se mide de forma anual por un total acumulado logrado durante el año y al inicio del otro sus saldos vuelven a cero.

PROGRAMADO		CTA NARANJA		VISA		PAS	
META	CREC ACUM	META	CREC ACUM	META	CREC ACUM	META	CREC ACUM
8	22	196	313	53	64	62	79

MORA		FAVI		KID'S		BIENES ADJUDICADOS	
META	CREC ACUM	META	CREC ACUM	META	CREC ACUM	META	CREC ACUM
90	115	1	0	80	41	17	38

SEGUROS		PENSIONES	
META	CREC ACUM	META	CREC ACUM
3	4	125	129

En este caso los únicos productos que no han alcanzado su cumplimiento serían Kid's, Mora y el FAVI. Para el caso específico de mora, cabe indicar que esta meta se había venido trabajando fuertemente durante todo el año y su indicador se venía cumpliendo, sin embargo para finales de octubre tres operaciones millones entraron en mora por lo que el indicador se deterioro.

Recurso Humano

La oficina cuenta con un total de nueve funcionarios, de los cuales siete están nombrados en propiedad y dos tienen nombramientos interinos, la distribución es de cinco funcionarios que se encargan de la atención al público y dos funcionarios que se ocupan de todas las labores administrativas de la oficina.

Se logra para inicios del año 2017 obtener una plaza más para la oficina, sin embargo a consideración de esta jefatura sería necesario lograr un total de diez funcionario en la agencia dado que el volumen de clientes que se atiende es bastante grande, la idea de poder abrir una plaza más es para poder hacer las cargas labores más equitativas principalmente en la plataforma



INFORME FINAL DE GESTIÓN

de servicios, esto porque el modelo actual de dicha plataforma es de cuatro funcionarios y tres funcionarios en la plataforma de crédito, uno formaliza y dos atienden público

Cabe indicar en este apartado que el clima laboral de la agencia se ha venido mejorando, tomando como punto de partida el estudio realizado por la institución en el año 2015 la nota obtenida fue de un 69%, para el año 2016 el resultado fue de un 85% y para el año 2017 mejoró notablemente a un promedio de 97%, este proceso de mejora en la agencia se logró gracias al empeño tanto de los colaboradores como de la jefatura, esto por cuanto se lograron crear acuerdos en común mejorando los flujos de trabajo, cargas laborales, e inclusive dando paso a procesos de aprendizaje de diferentes puestos en la oficina. Por lo que la madurez laboral adquirida por todos los funcionarios ha dado paso a que haya un ambiente de sana armonía, camaradería y un enfoque del trabajo para realizar los mejores esfuerzos para el logro de las metas. Estos resultados también han sido posible gracias al enfoque del equipo de mejoras de la oficina.

Se indica también que los cuadros vacacionales quedaron debidamente realizados y comunicados al personal para este 2017.

Infraestructura

En lo referente a este tema, se indica que se logra instalar una planta de energía eléctrica la cual abastece a toda la oficina en caso de emergencias, además también se instala un tanque de agua de 1000 galones el cual es una necesidad para la oficina dado que el cantón de Buenos Aires tiene una seria deficiencia en el suministro de este servicio, ambos proyectos se plasmaron con el propósito de poder seguir operando la oficina en casos de emergencia para no interrumpir el servicio al cliente.

Al edificio se le realizó una remodelación de la fachada exterior del mismo, quedando de acuerdo al proyecto de remodelación que tiene el banco para todas sus oficinas, mejorando el impacto visual de las instalaciones para con los clientes, se realiza una mejora al parqueo habilitándolo para que cumpla con la ley 7600, además del cambio de cielo raso externo y pintura, a nivel interno queda pendiente solicitar la pintura de paredes.

Cambios en el entorno

La agencia de Buenos Aires, se encuentra ubicada en la provincia de Puntarenas, en cantón central de Buenos Aires, dicho cantón tiene una población aproximada de 47 mil habitantes, según datos estadísticos de la Municipalidad, 3500 son indígenas ubicados en siete reservas de interés nacional, es el tercer cantón en territorio más grande del país y cuanto a crecimiento económico se ubica en las últimas posiciones de desarrollo y crecimiento a nivel cantonal, la principal actividad de la zona es el cultivo de la piña, el cual se desarrolla a través de la transnacional Corporación de Desarrollo Agrícola del Monte, esta empresa le da trabajo a unos 3500 habitantes de la zona distribuidos en las diferentes áreas de producción, siendo esta la



INFORME FINAL DE GESTIÓN

principal fuente de ingresos de la economía bonaerense, hay otras fuentes de trabajo principalmente las que brinda el gobiernos en diversos sectores como educación y la función pública de diferentes empresas como el ICE, CCSS, A y A, Municipalidad, MAG, IMAS entre otras que se encuentran ubicadas en el casco urbano del cantón central, siendo este el que presenta un índice de mayor desarrollo ya que todas estas actividades se centran en el distrito central del cantón de Buenos Aires.

En cuanto a comercio local la existencia del mismo es muy moderado, y dada la difícil situación económica que ha afrontado el lugar varios comerciantes de la zona han tenido que desplazar sus negocios a otros lugares.

Con el cierre técnico del Proyecto Hidroeléctrico el Diquis la economía bonaerense decayó significativamente dado que el capital de inversión que estaba realizando el ICE en dicho proyecto dejo de inyectarse en la economía local teniendo una consecuencia directa en el flujo de dinero circulante del cantón. Otro hecho importante es que dicho proyecto empleaba a más de 800 trabajadores y estos fueron despedidos poco a poco lo que generó un importante desempleo en la zona, a raíz de esta situación se aumentó la cantidad de familias que emigraron del cantón en busca de trabajo.

En cuanto a la competencia financiera que hay en Buenos Aires hay ubicadas cuatro instituciones financieras las cuales son el Banco de Costa Rica, Banco Nacional, Coopealianza y Coope Ande N°1 R.L. las cuales brindan servicios de captación y colocación de productos financieros en el cantón y sus alrededores, siendo la competencia más fuerte las cooperativas y el Banco Nacional.

Estado de Riesgo Operativo y Control Interno

Sobre el tema de control interno y riesgo operativo cabe indicar que a lo largo del periodo en el cual estuve a cargo de la oficina, se inculco una cultura de realizar el trabajo de forma que cumpla con todas las normas, políticas, reglamentos y demás ordenamientos tanto institucionales como externos, por lo que el equipo de trabajo adquirió la madurez necesaria en el tema de riesgo operativo y de control interno, las notas obtenidas durante el año 2017 fueron las siguientes para el primer semestre fue de un 6% en riesgo operativo y un 5% en control interno según oficio UCI-485-2017 del 30/05/2017 y para el segundo semestre la calificación mejoro a un 4% en riesgo operativo y un 3% en control interno según oficio UCI-901-2017 del 07/11/2017, como se puede apreciar la nota mejora.

En cuanto a los planes de acciones correspondientes a las dos evaluaciones todos fueron cumplidos en tiempo y forma y debidamente comunicados a los encargados de control interno que tiene a cargo la agencia de Buenos Aires, por lo que no queda ningún tema pendiente en este referente.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Ley 8204

En cuanto al cumplimiento de la ley 8204 y su norma conexas, como se puede apreciar en los informes del técnico de cumplimiento que revisa la oficina, no hay pendientes que resolver, todas las evaluaciones realizadas por el técnico han sido atendidas en tiempo y forma, en torno a la revisión de políticas, confección de expedientes y demás, en cuanto a los formularios de clientes ocasionales hay que realizar mejoras en el equipo de trabajo dado que se tiene a fallar en el llenado de esta información más aun los errores son mínimos

En cuanto a la atención de alertas se refiere quedaron atendidas todas las alertas con corte al mes de octubre del 2017, solamente queda una alerta pendiente de la señora Vera Claudia Arauz Beita la cual se elevó a la división regional correspondiente con el fin solicitar una revisión de la respuesta de la alerta dado que el caso fue rechazado dos veces por el área respectiva, ante tal situación se eleva el caso con el fin de poder llegar a una solución para darle respuesta a la alerta, esta información fue comunicada a la jefatura respectiva.

Realizado por

Fabian Mora Arias
Jefe de Agencia



