
Agencia Santa Ana

31 de enero 2017
ASA-159-2017

MBA. Benjamín García Vargas, Jefe
División Regional Central Oeste

Licda. Graciela Vargas Castillo Directora
Dirección Capital Humano

MBA. Sergio Rojas Rodríguez, Gerente
BP Total Puriscal

Estimados señores:

En atención al oficio DIRBP-832-2016 y en cumplimiento al ordenamiento jurídico de la Ley General de Control Interno, adjunto informe final de mi gestión como Jefatura de la Agencia de Belén, en el período de 02 de marzo 2015 al 31 de diciembre 2016.

Atentamente,


Licda. Lorna Ibarra García
Jefe

Cc: Archivo



INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

Teléfono: 2404 5094 San José, Costa Rica



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Licda. Lorna Ibarra García
Dependencia: Agencia Santa Ana
Periodo de Gestión: 02 de marzo 2015 al 31 de diciembre 2016
Fecha: 30/01/2017

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
Cambios en el entorno.....	2
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	5
Acciones sobre el Control Interno	6
Principales Logros	6
Proyectos más relevantes.....	6
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	7
Observaciones	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	8



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Es documento resumen los principales resultados obtenidos durante mi gestión en temas como:

1. Colocación.
2. Morosidad.
3. Captación.
4. Estrategias de negocios.
5. Control Interno.
6. Organización de la Oficina

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Desde el inicio de mi gestión con el firme propósito de alcanzar los objetivos establecidos para el periodo 2015 y 2016, he mantenido una comunicación constante con los colaboradores y colaboradoras de la Agencia Belén, con la mira en desarrollar e implementar las estrategias, cumplir con las directrices y demás instrucciones emanadas tanto del BPT Heredia, la División Regional Central Oeste, la Dirección Banca de Personas y demás áreas del Banco Popular, desarrollando un ambiente de control sano y la integración del 100% del personal en el logro de las metas propuestas.

Mediante reuniones semanales, charlas, capacitaciones, correos informativos se han generado implementado las estrategias de negocio, que se han puesto en práctica con resultados positivos y que han aportado al personal el espíritu emprendedor del negocio bancario y trabajo en equipo.

Crédito

Las fortalezas de crecimiento se dieron principalmente en los productos de crédito Personal Hipotecario, Retención, Cancelación de Pasivos, en apego a la estrategia de negocio establecida por la Banca de Personas y con seguimiento diario en la colocación.

Se incorporó a todo el personal de plataforma en la atención de crédito y uso de los diferentes canales disponibles, como los Ejecutivos de Coopebanpo, Unidad de Procesamiento de Datos, Banca Fácil, obteniendo los siguientes resultados:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Año 2015

Cartera	Año 2014	Año 2015	Crecimiento	Cumplimiento de la meta
Personal	8.806.324.888	9.107.619.274	301.276.386	24%
Social	3.405.901.898	3.618.485.260	212.583.362	116%

Año 2016

Cartera	Año 2015	Año 2016	Crecimiento	Cumplimiento de la meta
Financiera	9.107.619.274	10.043.633.097	936.013.823	114%
Social	3.618.485.260	4.465.568.711	847.083.451	120%

Morosidad

En el tema de morosidad, se logró controlar este indicador mediante visitas a clientes, gestión proactiva en la plataforma en la revisión y notificación al cliente de sus deudas o fianzas morosas, gestión de la cartera con más de 30 días de atraso, obteniendo el siguiente resultado

Año	Meta Deterioro Máximo	Deterioro Acumulado	Cumplimiento de la meta
2015	136.492.310	141.544.510	96,43%
2016	174.536.341	154.901.566	112,68%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Captación

En lo correspondiente a Captación, se logró controlar durante todo el período la retención de clientes mediante llamadas, envío de correos, mensajes de texto, esto para recordarles los vencimientos de sus títulos a plazo, se logró incrementar los saldos de cartera mediante la atracción de nuevos clientes, con el resultado siguiente:

Año 2015

Cuenta	Meta Propuesta	Crecimiento	Cumplimiento de la meta
Ahorro a Plazo	401.00	442.00	110%
Ahorro Programado	300.00	317.00	106%
Ahorro Voluntario	0	352.00	
Cuentas Corrientes	0	179.00	

Año 2016

Cuenta	Meta Propuesta	Crecimiento	Cumplimiento de la meta
Ahorro a Plazo	315	434	138%
Ahorro Programado	365	502	138%
Ahorro Voluntario	300	227	75%
Cuenta Naranja	456	597	131%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Durante mi gestión en el año 2015, nos enfrentamos al cambio tecnológico de la plataforma informática y la migración al sistema T24, se lo logró la participación del 100% del equipo en el proceso, participación que se vio reflejada en las simulaciones, en la atención y retención de cliente, manejo de crisis, inconformidades, etc, todo durante la curva de aprendizaje de los funcionarios, situación que nos obligó a cambiar las estrategias de negocio y de atención en la atención de clientes para el logro de los objetivos

En el año 2016, nos enfocamos a la estrategia de la Banca de Personas en el trabajo de Bases de Datos en líneas de retención, recuperación y rentabilización de clientes, al seguimiento diario de metas individuales, al aprendizaje de la metodología Ruta del Éxito, todo con el propósito de hacernos más competitivos y no perder participación de mercado con una competencia cada vez más incisiva de la Banca Privada y las Cooperativas

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El estado de la evaluación del Riesgo Operativo del sistema de control interno institucional que aplicara la Unidad de Control Interno del Centro de Servicios de Soporte Regional, durante las evaluaciones del 2015 y 2016 se obtuvo el siguiente resultado

Año	Semestre Evaluado	Logrado	Cumplimiento
2015	I Semestre	9%	Regular
2015	II Semestre	9%	Regular
2016	I Semestre	7%	Bueno
2016	II Semestre	7%	Bueno



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional fueron:

- 1.- Se gestionó ante el Proceso de Infraestructura los cambios según la Ley 7600, la rotulación del parqueo, ubicación de un cono para que se respete el espacio de parqueo.
- 2.-Se efectuó por primera vez un inventario de pagarés.
- 3.-Se cambió el acta de entrega y custodia de cheques devueltos.
- 4.- Se implementó una revisión diaria de expedientes de crédito previo al archivo del mismo con el fin de minimizar los posibles errores en los que se puedan incurrir durante el proceso de formalización.
- 5.- Periódicamente se le asigna al personal labores de revisión conforme lo establece la Guía de Riesgo Operativo para fortalecer la conciencia en los funcionarios sobre la importancia del control interno.

Principales Logros

Durante el 2015 y 2016 se consolidó un equipo de trabajo comprometido con el logro de los objetivos propuestos y las Metas Individuales, lo cual se logró con el seguimiento continuo de los resultados de la Oficina y la aplicación de las estrategias establecidas institucionalmente.

Se mejoró el tiempo de respuesta de atención a los clientes principalmente en el área de crédito, mantuvimos saldo de vacaciones por debajo de los 20 días en el 100% del personal al cierre del año, las calificaciones de la Guía de Riesgo Operativo que mejoró sustancialmente en el 2016.

Proyectos más relevantes

Se encuentran en negociación dos convenios de pago de salarios que aportan clientes potenciales para inversión, para integración de productos y créditos fiduciarios.

Es importante dar el seguimiento a las inversiones de BP Global y referidos de este mismo grupo así como al total de la cartera.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Con respecto a Monitoreo de las Alertas se debe de continuar con la atención oportuna de alertas.

De los planes de acción de la Política Conozca a su cliente no queda ninguno pendiente.

Administración de Recursos Financieros

Se han atendido de manera oportuna, las justificaciones de algún rezago en el cumplimiento de las metas en forma trimestral. Se le ha instruido al personal la importancia de la contención del gasto.

Sugerencias

Se sugiere mantener las reuniones semanales con el personal para integrarlo y comprometerlo en la implementación de estrategias, metas, temas de control interno y normativa vigente, así como los resultados del Banco y de la Agencia.

Continuar capacitando al personal en temas como otorgamiento de crédito, tarjeta visa, cuentas corrientes, atención de alertas, temas de cobro, esto con el apoyo del personal de la oficina y del BPT Heredia.

Mantener y fortalecer la Sinergia que existe con los compañeros de Banca de Desarrollo, BP Global, Gestión Cobratoria, Técnico de Cumplimiento y Banca Fácil con el fin de brindar un mejor servicio a nuestros clientes, la atención oportuna de inconsistencias y una comunicación fluida en el equipo de trabajo que se ha conformado.

Continuar con el desarrollo de actividades de integración como lo son desayunos compartidos, celebraciones de cumpleaños, día de la madre, día del padre, día del niño, etc. ya que hemos comprobado que fortalece el trabajo en equipo y mejora la comunicación.

Observaciones

Sobre otros asuntos queda pendiente la ubicación de un cajero automático en la zona de lo cual ya está enterado la División Regional y seguimiento al cambio del cielo suspendido por parte del Area de Infraestructura, requerimiento que ya fue planteado.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

No existen disposiciones pendientes por resolver por la Agencia Belén.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones pendientes por resolver por la Agencia Belén.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No existen disposiciones pendientes por resolver por la Agencia Belén.

