



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	DANILO JIMENEZ LOPEZ
Dependencia:	AGENCIA EL ALTO GUADALUPE
Periodo de Gestión:	AÑO 2016
Fecha:	14/06/2016

---

## 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

---

### AGENCIA EL ALTO GUADALUPE

22 junio 2016  
AE-667-2016

Lic. Jorge Arturo Quesada Solano, Director  
Dirección Regional Central Este

Licda. Graciela Vargas Castillo, Directora  
Dirección de Capital Humano

Lic. Bernal Chinchilla Segura, Gerente  
BPT Goicoechea

Licda. Wendy Sancho González, Jefe  
Agencia El Alto Guadalupe

Lic. Rainier Hernández Salvatierra, Jefe  
División de Banca Fácil

Estimados señores:

De conformidad con la circular DDHO-C 19 210 del 16 de abril del 2010, emitida por la Dirección Humano y Organizacional, adjunto el informe de Gestión correspondiente al periodo comprendido entre el 12 de abril del 2012 al 14 junio 2016

#### **Resumen Ejecutivo:**

El informe se elaboró con el objetivo de atender lo dispuesto en la directriz de la Contraloría General de la República en lo referente a la presentación del Informe final de Gestión, publicada en la Gaceta N131 del 07 julio 2005 y el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, artículo 12, inciso e.

El periodo que abarca la gestión como Jefe de la Agencia del Alto Guadalupe es del 12 abril del 2012 al 14 de junio 2016.

El informe muestra de manera resumida los principales resultados relacionados con el negocio bancario:

1. Captación
2. Colocación
3. Morosidad



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### 4. Estrategias de Negocio

En cuanto al Control Interno se menciona los aspectos relevantes en cuanto a mejorar los procedimientos y políticas que contribuyan al fortalecimiento del Control Interno.

En materia de la Ley 8204, se detallan las principales acciones y los alcances en lo referente al control de Legitimación de capitales y de la Política conozca su cliente.

### Resultados de la gestión

En referencia sobre la labor sustantiva de esta dependencia ha sido promover el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales, manteniendo una comunicación fluida con los subalternos orientado al logro de las metas y mejoramiento del servicio al cliente, ejercitando los canales de información establecido para la aplicación los procedimientos y estrategias de negocio. Se han realizado reuniones periódicas para mantener un criterio unificado en la aplicación de los planes estratégicos, tanto para la colocación de productos como para la captación de recursos y a su vez garantizar los conocimientos necesarios de interés para el negocio bancario y propicio para un buen ambiente laboral y de control.

#### Productos de Captación:

PRODUCTO	CONDICIÓN	Miles					
		31/12/2015	31/05/2016	31/05/2016	31/05/2016	31/05/2016	31/05/2016
AHORRO A PLAZO	CREC ACUM	-	(8)	128	118	202	372
AHORRO A PLAZO	CREC MES	-	(8)	136	(10)	84	170
AHORRO A PLAZO	META	-	29	86	94	131	214
AHORRO A PLAZO	SALDO	5.324	5.316	5.452	5.442	5.526	5.696
HORRO VOLUNTARI	CREC ACUM	-	536	631	674	820	837
HORRO VOLUNTARI	CREC MES	-	536	631	674	820	837
HORRO VOLUNTARI	META	-	16	32	64	80	104
HORRO VOLUNTARI	SALDO	1.351	1.465	1.503	1.552	1.698	1.715

Según la tabla anterior la Agencia El Alto Guadalupe presenta un cumplimiento de la cartera de ahorro a plazo al 31 de mayo 2016 del 218%. Se ha realizado un seguimiento a los vencimientos diarios de las inversiones a plazo, de manera que se realiza una llamada telefónica al cliente antes del vencimiento y se le motiva a realizar una renovación. A los clientes BP Global se le brinda un servicio personalizado, se realiza la renovación con anticipación y se ofrece la tasa preferencial. Se ha desarrollado una excelente coordinación con el Ejecutivo de BP Global. También se realizaron charlas con temas de interés como de "Finanzas Sanas" para clientes actuales y potenciales para incentivarlos a realizar un ahorro con el Banco.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Productos de Colocación:

Al mes de junio se colocaron 245 créditos para una colocación bruta de 1.284.592.695,00. Se han aplicado las estrategias de negocio, según el siguiente detalle:

Cientes referenciados de la plataforma de servicio

Gestión de las base de datos para colocar las diferentes líneas de crédito.

Atención personalizada de clientes Selectos y cliente Expo

Se gestionó por medio de los canales UPI y Ejecutivo de Coopebanpo

En créditos de vivienda e hipotecarios personales se acortaron los tiempos de respuesta.

Se visitaron desarrolladoras de vivienda para la colocación de créditos en la cartera social.

### COLOCACION ANUAL JUNIO 2016

FRECUENCIA	CANTIDAD	Suma de COLOCADO BRUTO	Suma de GIRADO BRUTO	Suma de GIRADO NETO
ANUAL	1,00	19.000,00	19.000,00	18.977,30
	40,00	236.682.000,00	236.682.000,00	224.919.855,30
	16,00	22.955.000,00	22.955.000,00	22.923.720,80
	7,00	36.370.000,00	36.370.000,00	28.528.550,45
	12,00	105.370.000,00	105.370.000,00	103.379.795,05
	7,00	291.670.000,00	283.669.930,82	268.099.688,52
	76,00	152.745.000,00	152.745.000,00	135.165.170,30
	44,00	111.724.000,00	111.724.000,00	96.384.280,93
	2,00	6.090.000,00	6.090.000,00	5.792.592,00
	2,00	6.200.000,00	6.200.000,00	5.986.949,00
	5,00	98.200.000,00	98.200.000,00	77.628.786,31
	14,00	140.600.000,00	140.600.000,00	102.195.335,42
	11,00	66.000.000,00	66.000.000,00	39.220.919,68
	7,00	9.886.095,00	9.774.398,00	0,00
	0,00	0,00	902.050,00	875.776,85
	1,00	81.600,00	81.600,00	78.103,22
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>245,00</b>	<b>1.284.592.695,00</b>	<b>1.277.302.376,82</b>	<b>1.193.150.000,00</b>

### Morosidad:

Meta Año	Meta Mes	Result Mes	Meta Acumulada	Cumpl Mes	Result Acumul	Cumpl Acumul
168.107.566	14.008.964	13.826.271	70.044.819	101,32%	16.888.629	414,75%
<b>168.107.566</b>	<b>14.008.964</b>	<b>13.826.271</b>	<b>70.044.819</b>	<b>101,32%</b>	<b>16.888.629</b>	<b>414,75%</b>

Al mes de mayo la meta de morosidad muestra un cumplimiento del 101,32 % y cumplimiento anual 414,75%. La principal estrategia se basa en que los funcionarios de Plataforma estén



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

debidamente capacitados en arreglos de pago, lo cual permite una asesoría adecuada a los clientes. Además, se ha logrado una coordinación exitosa con el gestor de cobro en la atención de operaciones de montos millonarios.

### Ahorro Programado y Cuentas Naranja:

Referente a los ahorros programados y cuentas Naranja se aplica la estrategia de integración mediante la Ruta de Éxito, a cada cliente se le ofrece un producto según necesidad y con las ventajas que ofrece, de esta manera se asegura la fidelidad. Asignación, control y seguimiento de metas individuales,

### Bienes Adjudicados

La meta de bienes adjudicados al periodo está cumplida al 100%. Se capacitó al personal en el tema. Para lograr dicha meta se procede a enviar correos electrónicos periódicos a nuestros clientes, se ofrece a los clientes interesados en comprar vivienda y clientes con inversiones en ahorro a plazo.

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Según el oficio UCI-0390-2015 del 27 de noviembre 2015, la evaluación de Control Interno realizada a la Agencia del Alto Guadalupe correspondiente al II Semestre 2015, se obtuvo un resultado de 4%. La evaluación del actual periodo está pendiente la comunicación del resultado final. Según oficio UTEG-297-2015 del 14 de diciembre 2015, el resultado de la Autoevaluación de Control Interno del periodo 2015 es de un 4% que la ubica en un nivel de exposición de riesgo Excelente.

Calificación por año	2013	2014	2015
Evaluación Control Interno	2%	4%	4%
Riesgo Operativo	2%	3%	4%

### Acciones sobre el Control Interno

Se aplican revisiones de Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad:

Aplicación de la evaluación de Riesgo Operativo y control interno

Evaluaciones de Riesgo operativo preventivas

Atención y seguimiento a los informes de Auditoría Interna.

Reuniones periódicas con el personal para retroalimentar sobre cambios en las políticas y



## **INFORME FINAL DE GESTIÓN**

---

procedimientos de control

Asignación a los funcionarios de las diferentes medidas de control para procurar su cumplimiento.

### **Principales Logros**

- Lograr la capacitación del todo el personal en los diferentes productos y servicios del Banco.
- Poner en práctica la Ruta del éxito y las 6 "R", promoviendo la integración de servicios y productos a nuestros clientes
- Implementación de mejoras en el Servicio al Cliente, en cuanto aspectos cualitativos como en la disminución de tiempos de respuesta.
- Mapeo de la zona, visita de empresas, atención personalizada de clientes selectos
- Implementación de la estrategia con Base de datos la consecución de la metas de crédito
- Logro de las metas del personal como de la Agencia y como resultado el pago del bono por BDP y BSC en los años 2012,2013 y 2014.
- Se logró conformar un equipo de trabajo, enfocado en trabajar por metas individuales y la Agencia, con una clara aplicación de la estrategia de negocio. Manteniendo un ambiente de trabajo agradable y de respeto mutuo.

### **Proyectos más relevantes**

Firma de convenio con una desarrolladora de vivienda en la zona del Carmen de Guadalupe.

### **Administración de Recursos Financieros**

Los recursos financieros otorgados durante mi gestión fueron administrados de manera transparente y con apego a las normas y procedimientos establecidos por la institución, los mismos se asignaron mediante Plan anual operativo, sobre el manejo de presupuesto se mantuvo bajo control con el fin de aplicar la política de contención de gasto.

### **Sugerencias**

Se sugiere gestionar la solicitud para completar el personal acorde al modelo de la Agencia, con el objetivo de brindar un mejor servicio y en concordancia con las metas asignadas.

Solicitar las suplencias para vacaciones y las incapacidades programadas

Profundizar en el modelo de servicio al cliente en relación con la venta de productos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Observaciones

No hay otras observaciones

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

A la fecha no hay disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

### Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

A la fecha no hay disposiciones o recomendaciones que durante su gestión se hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

### Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Según el sistema CAR II no hay recomendaciones pendientes de atender que hubiera emitido la Auditoría Interna.

Cordialmente,

Lic. Danilo Jiménez López, Jefe  
Agencia Escazú

