
**INFORME FINAL DE GESTION COMO
JEFE DE AGENCIA**

AGENCIA EL ROBLE PUNTARENAS.

Licda. Kathleen Ayala Valverde.

DIRCH-C-002-2014

2014

- Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado con corte al 06-09-2014.

Crédito Fiduciario al 04-09-2014

En el indicador de Crédito Fiduciario se refleja del 31-12-2013 al 04-09-2014 un incremento en el saldo de cartera de ϕ 350.72 millones, reflejándose un cumplimiento anual del 54%. Se puede destacar el trabajo importante realizado por el equipo durante los meses de junio y julio en los cuales fue fundamental el avance en crédito fiduciario.

OFICINA	PRODUCTO	CONDICION	Valores					CUM MENSUAL	CUM ANUAL
			31/12/2013	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	DICIEMBRE		
75	PERSONAL	CRECIMIENTO ACUMULADO	-	264	347	351	0	-	-
75		CRECIMIENTO DEL MES	-	126	82	4	0	-	-
75		META	-	346	411	476	648	74%	54%
75		SALDO		2.570,28	2.835	2.917	2.921	0	-

Crédito Personal Hipotecario al 04-09-2014

Se refleja un incremento de ϕ 359.48 millones en relación al saldo del 31-12-2013, mostrándose un cumplimiento de 190% anual, indicándose que en esta línea de crédito se logró un aumento de ϕ 179.48 millones sobre la meta propuesta al cierre de este año misma que corresponde a ϕ 189 millones.

OFICINA	PRODUCTO	CONDICION	Valores					CUM MENSUAL	CUM ANUAL	
			31/12/2013	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE			DICIEMBRE
75	PERHIPOTC	CRECIMIENTO ACUMULADO	-	274	321	360	359	0	-	-
75		CRECIMIENTO DEL MES	-	(8)	47	39	-1	0	-	-
75		META	-	83	101	120	139	189	259%	190%
75		SALDO		1.016,52	1.290	1.337	1.376	1.376	0	-

Cartera Social 04-09-2014

En el saldo de cartera Social se refleja un incremento de ¢102.78 millones, según crecimiento del periodo 31-12-2013 a la fecha, definiéndose un resultado aceptable en relación a la meta de ¢144 millones al cierre del presente año, con un cumplimiento anual de 71%.

OFICINA	PRODUCTO	CONDICION	Valores						CUM MENSUAL	CUM ANUAL
			31/12/2013	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	DICIEMBRE		
75	SOCIAL	CRECIMIENTO ACUMULADO	-	91	86	97	103	0	-	-
75		CRECIMIENTO DEL MES	-	4	(5)	11	5	0	-	-
75		META	-	88	96	105	114	144	90%	71%
75		SALDO		1.449,22	1.541	1.536	1.547	1.552	0	-

Captación al 31-08-2014

El resultado de Ahorro a Plazo refleja un saldo colonizado de 1.191 millones, se han mantenido en crecimiento el saldo de la cartera activa y se cumple un crecimiento anual del 100.98%, incrementando la cartera en ¢164 millones.

PRODUCTO	CONDICION	Valores							CUM MENSUAL	CUM ANUAL
		31/12/2013	abril	mayo	junio	julio	agosto	diciembre		
AHORRO A PLAZO	CREC ACUM	-	3.951	51.393	77.508	127.709	164.121,85	0	-	-
	CREC MES	-	3.692	47.442	26.115	50.201	36.412,83	0	-	-
	META	-	(10.699)	8.081	25.442	48.089	71.125,00	162.533	230,75%	100,98%
	SALDO		1.027.662	1.031.613	1.079.055	1.105.170	1.155.371	1.191.784,19	0	-

Seguros

El cumplimiento de esta meta se encuentra al 131.61%, meta cumplida para lo que resta del año con resultado satisfactorio.

PRODUCTO	CONDICION	Valores										CUM MENSUAL	CUM ANUAL
		31/12/2013	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto-14	diciembre		
SEGUROS	CREC ACUM	-	19	52	75	95	111	121	130	131	0	-	-
	CREC MES	-	19	33	23	20	16	10	9	1	0	-	-
	META	-	2	9	16	25	34	42	52	62	100	210,96%	131,61%
	SALDO	-	19	52	75	95	111	121	130	131	0	-	-

PAS

Dentro de la gestión y cumplimiento de meta se ha venido trabajando con enfoque e integración la afiliación de PAS, sin embargo esta meta refleja un rezago de 74 afiliaciones para el cumplimiento satisfactorio al cierre del año 2014.

OFICINA	PRODUCTO	CONDICION	Valores									CUM ANUAL	CUM MENSUAL
			enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto-14	diciembre		
75	PAS	CREC ACUM	12	19	25	28	67	66	64	64	0	-	-
		CREC MES	12	7	6	3	39	(1)	(2)	0	0	-	-
		META	3	12	23	34	46	58	72	86	138	46,38%	74,34%
		SALDO	12	19	25	28	67	66	64	64	0	-	-

VISA, Ahorros Programados y Cuentas de Ahorros

El producto VISA un rezago importante sin embargo la estructura de trabajo definida va permitirá lograr la meta al cierre del año 2014. Respecto a la meta de ahorros programados y cuentas abiertas, la meta está cumplida producto de la gestión de venta de todo el equipo de trabajo, caracterizado por trabajar con enfoque en cada meta definida.

PRODUCTO	CONDICION	Valores									CUM ANUAL	CUM MENSUAL
		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto-14	diciembre		
VISA	CREC ACUM	11	19	25	26	27	39	61	74	0	-	-
	CREC MES	11	8	6	1	1	12	22	13	0	-	-
	META	4	18	33	50	67	84	104	125	200	37,00%	59,31%
	SALDO	11	19	25	26	27	39	61	74	0	-	-
AHORRO PROGRAMADO	CREC ACUM	78	304	356	380	414	441	462	470	0	-	-
	CREC MES	78	226	52	24	34	27	21	8	0	-	-
	META	14	25	34	41	50	57	63	70	95	494,74%	675,95%
	SALDO	78	304	356	380	414	441	462	470	0	-	-
CUENTAS AHORRO	CREC ACUM	69	163	258	308	374	432	507	568	0	-	-
	CREC MES	69	94	95	50	66	58	75	61	0	-	-
	META	29	58	88	117	146	175	204	233	350	162,29%	243,43%
	SALDO	69	163	258	308	374	432	507	568	0	-	-

Morosidad

El indicador de mora mayor a 90 días ha venido reflejando resultados positivos, distinguiéndose la agencia por la efectividad en la gestión de compulsación y la estructura de trabajo enfocada en la eficiencia en la gestión. Este trabajo ha permitido mantener el cumplimiento de la morosidad en un 124.03% sobre la meta definida.

OFICINA	Región Responsable	Valores						
		Meta Año	Meta Mes	Result Mes	Cumplim Mes	Meta Acumul	Result Acumul	Cumplim Acumul
075	NORTE	91.141.686	7.595.141	11.355.930	66,88%	60.761.124	48.990.487	124,03%
Total 075		91.141.686	7.595.141	11.355.930	66,88%	60.761.124	48.990.487	124,03%
Total general		91.141.686	7.595.141	11.355.930	66,88%	60.761.124	48.990.487	124,03%

UTILIDAD FINANCIERA AL CIERRE AGOSTO 2014

CENTRO	VARIABLE	AGOSTO 2014	ACUMULADO AÑO 2014
350750	510 INGRESOS FINANCIEROS NETOS	79.048,95	580.758,16
350750	410 GASTOS FINANCIEROS NETOS	-12.246,49	-90.643,88
350750	RESULTADO FINANCIERO BRUTO	56.945,01	388.692,86
350750	520 INGRESOS POR RECUP ACT FINANCIEROS	11.222,80	35.455,79
	420 GASTOS POR INCOBRABLES Y DESV ACT		
350750	FINANC	-13.727,02	-66.922,49
350750	RESULTADO FINANCIERO NETO	54.440,79	357.226,15
350750	530 INGRESOS OPERATIVOS DIVERSOS	2.423,63	40.895,26
350750	430 GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS	-605,03	-55.877,20
350750	RESULTADO OPERATIVO BRUTO	62.911,36	398.744,99
350750	RESULTADO DEL PERIODO	34.888,31	216.212,01

EVALUACION DE RIESGO OPERATIVO

Año	Logrado	NIVEL
2012	5%	Excelente
2013	5%	Excelente
2014	9%	Satisfactorio

- **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 físico y de infraestructura, todos ellos beneficiaron al Centro de Negocios generando mejores condiciones tanto para los clientes, como para todo el equipo de trabajo del Centro de Negocios y por ende ligados al ordenamiento institucional así como al Alto Valor Percibido entre ellos:

- Pintura de todo el Edificio
 - Demarcación de las áreas de parqueo
 - Instalación de un parqueo para bicicletas
 - Mejoras en servicios sanitarios de clientes y de personal
 - Instalación de dos unidades completamente nuevas de aires acondicionados.
 - Instalación de unidad de Aire Acondicionado en Comedor de la Agencia.
 - Cambio de todo el techo, de la agencia.
 - Ingreso de un colaborador en noviembre 2013 para mejoras en la atención. Gestión apoyada al 100% por la Licda. Karla Miranda, Directora Regional
 - Cambio de Horario para mejorar los tiempos de atención a nuestra cartera de clientes.
- **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.**

AUTO EVALUACION CONTROL INTERNO

Año	Logrado	Cumplimiento
2011	2%	EXCELENTE
2012	2%	EXCELENTE
2013	5%	EXCELENTE

El control interno fue un aspecto fundamental que se atendió adecuadamente y con el compromiso de todos los miembros del equipo de trabajo de la Agencia. Generando una cultura y seguimiento continuo y permanente al resultado que brindaba cada área, realizando evaluaciones sorpresa durante el mes a fin de corroborar el resultado brindado y el cumplimiento diario. Lo anterior, provocó una buena cultura de control interno.

- **Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.**
 1. Durante mi gestión el plan de trabajo de cada año fue generar trabajo en equipo y enfocar los logros de forma individual como grupal, mantenimiento continuo y permanente a la cartera de clientes de crédito, de ahorro a plazo, PAS y principales MCI. Se trabajó de forma estructurada potenciando las habilidades y destrezas de cada miembro del equipo, logrando resultados satisfactorios a nivel global de la agencia.
 2. La dinámica de la Agencia siempre fue receptiva, ya que la ubicación como tal de la agencia es muy estratégica, y por consiguiente la alta transaccionalidad y alto tránsito de clientes siempre ha permitido cumplir a nivel de metas y rentabilidad números muy positivos.
 3. Se estableció este año una excelente relación con la Administración de uno de los hoteles más fuertes de la zona, esto permitió como logro significativo que la agencia obtuviera el Primer Lugar en la Supér Copa del Ahorro a nivel de la DRN y el segundo lugar a nivel nacional. En dicha gestión se logró afiliar aproximadamente 250 trabajadores al Salario Escolar.
 4. Seguimiento que se dio a empresas públicas y privadas, ubicada alrededor de la zona, instituciones que nos permitieron mantener una colocación constante en cartera de crédito personal, salud y educación.

Oportunidades de Mejora

Continuar realizando gestiones con la Dirección Regional para valorar y concretar la reubicación de las instalaciones de la agencia, ya que por la cartera de clientes y la alta demanda el edificio se tornó pequeño y por ende las condiciones tanto de atención hacia los clientes, y hacia los miembros del Equipo de trabajo mejorarían considerablemente. Aunado a este punto es importante considerar propuesta del Sr. Gerald Zarate Olmazo, de trasladar la Agencia al centro de Puntarenas y el Centro de Negocios de BP Total Puntarenas, a la zona de El Roble ya que esta en constante crecimiento a nivel de empresas e industria y es donde existen mayor concentración de población. Esto a la vez permitiría que el banco se proyecte a atender el mercado de clientes de Esparza, Barranca y Miramar.

Se adjunta a este documento los siguientes anexos:

- Reporte de Vacaciones al 09-09-2014
- Acta de Cambio de Manager de Bóveda
- Oficio AER-1248-2014, entrega de las llaves de la agencia
- Inventario Formularios Alto Riesgo al 30-08-2014
- Arqueos de Bóveda y Caja Chica

Sin más por el momento


Licda.
Kathleen Ayala Valverde,
Jefe Agencia.