

## AGENCIA ESCAZU

20 de junio del 2016

**ACC-025-2016**

Licda. Karla Miranda Pérez, Jefe  
División Regional Central Oeste

Licda. Graciela Vargas Castillo, Directora  
Dirección de Capital Humano

Lic. Johan Chavarría Chacón, Gerente  
BPT Pavas

Lic. Danilo Jiménez López, Jefe  
Agencia Escazú

Lic. Rainier Hernández Salvatierra, Jefe  
División Banca Fácil

Estimados señores:

De conformidad con la circular DDHO C 19 2010 del 16 de abril del 2010, emitida por la Dirección de Capital Humano y Organizacional, adjunto el Informe de Gestión correspondiente al período comprendido entre el 03 de marzo del 2015 al 13 de junio del 2016, mismo que se presenta de forma física y magnética.

### **RESUMEN EJECUTIVO**

Este informe se elabora con el objetivo de atender lo dispuesto por la Contraloría General de la República, en lo referente a la presentación del Informe Final de Gestión, publicado en Gaceta No. 131 del 7 de julio del 2005.

El período que abarca la gestión como Jefe de la Agencia de Escazú y abarca desde el 03 de marzo del 2015 al 13 de junio del 2016, se detallan los principales logros obtenidos por esta oficina con corte al 31 de mayo del 2016.

### **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.

El informe muestra de manera resumida los principales resultados obtenidos en los siguientes aspectos:

1. Colocación
2. Morosidad
3. Captación
4. Estrategias de Negocio

Además de los principales aportes logrados en las estrategias de promoción de productos y los resultados.

En lo referente al Control Interno, se mencionan los aspectos más relevantes en cuanto a los resultados obtenidos en las evaluaciones de Auditoría.

En materia de la Ley 8204, se detallan las principales acciones y los alcances en lo que se refiere al control de Legitimación de Capitales y de la Política Conozca a su Cliente.

#### **Detalle:**

#### **Cartera de Crédito**

En lo que va del año con corte al mes de mayo, se ha realizado una colocación bruta de \$ 1.203.334.083,00 para un total de 221 operaciones de crédito. Los principales canales que se han utilizado son: Bases de Datos en el que como oficina nos adherimos a la estrategia institucional a través del BPT Pavas destacando dos funcionarios a tiempo completo en dicho BPT para trabajar en forma exclusiva en bases de datos. Se le dio seguimiento clientes que visitan la oficina, estudio de deudas de los clientes en la plataforma de servicios, y clientes que se apersonan a la Oficina, también trabajamos con el canal de la UPI y con el Ejecutivo de la Cooperativa.

#### **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.

## COLOCACION ANUAL AÑO 2016

		Valores			
		Suma de	Suma de	Suma de	Suma de
FRECUENCIA	MONEDA	COLOCADO	GIRADO BRUTO	GIRADO	GIRADO NETO
ANUAL	CANTIDAD	BRUTO	BRUTO	BRUTO	NETO
	CRC	1,00	27.300.000,00	8.743.153,46	8.000.000,00
		6,00	142.500.000,00	142.500.000,00	94.986.227,33
		8,00	53.514.000,00	53.514.000,00	51.188.286,35
		7,00	53.600.000,00	53.600.000,00	52.318.371,05
		2,00	96.800.000,00	96.800.000,00	2.462.487,23
		1,00	2.400.000,00	2.400.000,00	1.897.446,75
		12,00	50.343.000,00	50.343.000,00	46.864.698,67
		34,00	58.045.103,00	48.289.606,00	0,00
		0,00	0,00	2.308.800,20	2.241.553,45
		75,00	170.736.000,00	170.736.000,00	150.830.519,59
		49,00	326.077.980,00	326.077.980,00	309.634.690,63
		1,00	3.825.000,00	3.825.000,00	3.559.136,40
		1,00	47.300.000,00	47.300.000,00	46.245.759,18
		7,00	63.118.000,00	63.118.000,00	48.386.992,25
		17,00	107.775.000,00	107.775.000,00	97.934.399,60
<b>Total</b>	<b>CRC</b>	<b>221,00</b>	<b>1.203.334.083,00</b>	<b>1.177.330.539,66</b>	<b>916.550.568,48</b>
<b>Total ANUAL</b>		<b>221,00</b>	<b>1.203.334.083,00</b>	<b>1.177.330.539,66</b>	<b>916.550.568,48</b>

Se posee un inventario en social con documentación y el cual en trámite en la Agencia según el siguiente detalle:

Mauricio Granados: \$37.300.000  
 Ana Georgina Masis Marin: \$65.000.000  
 Juan Carlos Solórzano: \$110.000

### Morosidad

La cartera de la Agencia de Escazú tiene una morosidad muy controlada a la fecha y un cumplimiento al corte del 31 de mayo de 130%. Las estrategias implementadas para el control de la morosidad es dar una atención personalizada al seguimiento de la mora desde los 30 días haciendo llamadas a clientes, fiadores y enviando correos electrónicos en caso de que no se logre contactar a los clientes, además en Plataforma los funcionarios tienen claro que deben informar a los clientes de su atraso y procurar en todos los casos si no logran que deje al día la operación gestionar un arreglo o al menos un compromiso de pago.

### 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.

Además recibimos un apoyo muy importante por parte de la Ejecutiva de Cobro, Sra. Flora Vindas, destacada en el BPT Puriscal.

**Cuadro No. 2**  
**Cierre al 31 de mayo 2016**

Oficina Responsable	(Todas)	Metas de Morosidad 2016			
Ejecutivo	(Todas)	Valores			
OFICINA	(Todas)	Meta Año	Meta Acumulada	Cumpl Mes	Cumpl Acumul
Región Responsable	(Todas)				
Banca Responsable	(Todas)				
Gestor	(Todas)				
Sucursal Responsable	(Todas)				
<b>AGENCIA ESCAZU</b>	191.351.598	79.729.832	53,29%	61.104.011	130,48%
<b>Total general</b>	<b>191.351.598</b>	<b>79.729.832</b>	<b>53,29%</b>	<b>61.104.011</b>	<b>130,48%</b>

**Captación de Ahorros**

**Ahorro a Plazo**

El ahorro a plazo en la Agencia de Escazú es una combinación de clientes BP Global y clientes que llegan a la Agencia. Nos dio muy buen resultado trabajar con los clientes referidos que trasladan a la Jefatura los funcionarios de la plataforma de casos que ellos se percatan que manejan saldos importantes o que los mismos clientes comentan de algún dinero que les va a entrar y de una vez se contacta al cliente y se le hace una propuesta, esto lo hemos venido coordinado con la Ejecutiva de BP Global. Además se trabaja aplicando la estrategia de retención y recuperación, es trascendental mencionar que en todo momento se ha contado con el apoyo de nuestra Jefatura el Gerente del BPT Pavas. Al día 31 de mayo del 2016 se cerró con un cumplimiento superior al 100%

**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.



### **Acciones realizadas durante el período de gestión**

Al asumir la Agencia de Escazú el reto fue lograr mantener una oficina estable y exitosa. Me encuentro muy satisfecha ya que para este año 2016 se había venido trabajando muy fuerte para crecer en todas las metas que se nos asignaron. En la Agencia se ha hecho mucho énfasis en el Servicio y Atención de Clientes utilizando los pilares de la Estrategia de Alto Valor Percibido.

Dentro de mi labor desarrollada entre otras funciones operativas como lo son los arqueos a la bóveda, responder oficios e informes que se solicitan, control, seguimiento y estrategia para el cumplimiento de las metas asignadas a la Oficina, revisión del Control Interno, revisión de créditos hipotecarios, etc., me correspondió:

1. Conocer la zona y visitar empresas que se ubican en la misma
2. Revisión de Bases de Datos para identificar clientes de la zona, y características del mercado meta.
3. Mapeo de la zona
4. Trabajar con Banca Fácil para la colocación de crédito.
5. Atención personalizada de clientes actuales y potenciales para ofrecer los productos y servicios de nuestra Institución.
6. Procurar brindar un ambiente laboral ameno al personal de la Oficina donde todos saben que son importantes para la Institución y que la gestión que cada uno de ellos realice ante un cliente es reflejada en el cumplimiento de las metas de la oficina.

---

#### **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.

## Conclusión

Con el presente informe se hace una breve descripción de los principales logros y de la operatividad de la Agencia de Escazú

Queda a disposición del nuevo Jefe todos los documentos y controles que se llevan al día de hoy para su consulta o lo que estime conveniente.

No quisiera terminar sin antes agradecer primero a Dios que me permite terminar esta etapa y dar inicio a una nueva etapa en mi vida. Agradecer también a todos y cada uno de los funcionarios que pasaron por esta oficina durante este tiempo y que dieron su gran aporte para el logro de las metas, muy especialmente al equipo de trabajo que hoy queda en la oficina mi agradecimiento sincero para ellos. También agradecer a la Lcda. Karla Miranda, Jefe de la División Regional Central Oeste por su apoyo en todo momento, al Lic. Johan Chavarría Chacón y a la Licda. Jenny Chavez Mora, ya que en todo momento hemos contado con el apoyo de ellos como Gerente y Subgerente del BPT Pavas y a los compañeros y compañeras del BPT Pavas que también me han brindado su apoyo en todo momento.

Atentamente,



Licda. Damaris Amador Alfaro, Jefe  
Agencia Ciudad Colón



## 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.