

Banco Popular DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO

12 FEB 2019

HORA: 10:00 AM

MIRLEN BRENES BONILLA RECIBIDO

AGENCIA CINCO ESQUINAS DE TIBAS

07 de febrero 2019
ACET-108-2019

M.B.A.
Benjamin Garcia Vargas, Jefe
División Regional Oeste

Entregado a: *Hauanella*

Planear Informativo Hablarnos

Entregado a: *Graciela Vargas C.*

Fecha: *13/12/19*

Estimado señor:

De conformidad con los procedimientos establecidos para la Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión, así como las circulares relacionadas suscritas por la Dirección de Capital Humano, adjunto Informe de Gestión correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero del 2017 y el 07 de febrero del 2019.

Este informe de entrega de puesto responde al oficio ACET-076-2019 del 28 de enero del 2019, en el cual se presenta la carta de Renuncia de mi persona.

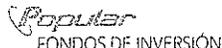
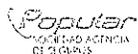
El informe considera el formato establecido por la Contraloría General de la República según la Gaceta n°131 del 7 de julio del 2005; además, se menciona aspectos considerados relevantes en el periodo indicado consecuentes con los resultados en crecimientos de carteras administradas durante el periodo, así como otros considerados relevantes y precisos de mencionar.

Cordialmente,

Otto Fernández González, Jefe
AGENCIA CINCO ESQUINAS DE TIBAS



C.C.
MBA. Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano.
Lic. Rainier Hernández Salvatierra, Jefe Subproceso Banca Fácil.
MBA. Bernal Chinchilla Segura, Gerente BPT Moravia.



CONSTRUIMOS
BIENESTAR



Presentación

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 N° 131 del 7 de julio del 2005.

El periodo que abarca la gestión como Jefe de la Agencia de Cinco Esquinas de Tibás es del 01 de enero del 2017 al 07 de febrero del 2019, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos.

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

- 1- Colocación.
- 2- Morosidad.
- 3- Captación.
- 4- Estrategias de negocios.
- 5- Aplicación de normativa interna y externa
- 6- Resultados en exposición al riesgo de la oficina.
- 7- Otros relevantes.

Adicionalmente muestra el detalle de algunas gestiones de importancia pendientes a las cuales se les debe dar seguimiento para garantizar la buena marcha de la oficina.

Resultados de la Gestión

1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Agencia Cinco Esquinas

Como parte fundamental de la labor sustantiva de la Agencia Cinco Esquinas, se desarrollaron varias actividades de elaboración y ejecución de estrategias definidas para alcanzar los resultados de metas establecidas para el periodo indicado. Las ejecuciones de dichas estrategias siempre se dieron en la misma línea junto al BP Total y las otras oficinas hermanas al BP, de forma tal forma que alineando las acciones en el grupo de trabajo se logra un resultado integral del 100%.

Al respecto, se participa en reuniones periódicas con el afán de mantener uniformidad en la aplicación de los planes comerciales y de promoción de productos y servicios, por medio del seguimiento sistemático del cumplimiento de las Medidas Crucialmente Importantes (MCI) asignadas.

Se realizan también reuniones semanales en la Agencia para transmitir al personal lo visto en las reuniones de MCI del BP Total y adscritas, así como la rendición de cuentas en forma individual, además de ver puntos específicos.



CONSTRUIMOS BIENESTAR



a. Cartera de Crédito.

La cartera total de crédito de la Agencia Cinco Esquinas de Tibás se recibió con cierre de diciembre del 2016 en ¢9.862.33 millones de colones, incluyendo las dos carteras, Social y Financiero. El último corte reportado al cierre al 6 de febrero de 2019 refleja un crecimiento neto de ¢ 2.590.47.

Crecimiento Cartera Total de Crédito Agencia Cinco Esquinas

Cartera	dic-16	feb-19	DIFERENCIA
FINANCIERO	¢ 5 799,30	¢ 7 254,30	¢ 1 455,00
SOCIAL	¢ 1 472,56	¢ 2 608,03	¢ 1 135,47
TOTAL	¢ 7 271,86	¢ 9 862,33	¢ 2 590,47

El crecimiento de la cartera financiera, se aprecia un incremento de ¢1.455.00 millones, siendo ésta la cartera que genera mayor utilidad al centro de negocios, por su parte, la cartera social genera un crecimiento de \$1.135.47.

Al cierre de diciembre de 2018, se entrega con un cumplimiento anual de la Cartera Financiera del 189% y con tendencia creciente, importante en este tema conservar la implementación de estrategias logradas a la fecha tanto en visitas a empresas de la zona de influencia públicas y privadas, venta de crédito por medio de bases de datos, actividades de retención de clientes, alianza con Banca Fácil entre otros. A continuación, se detalla el cierre en cartera financiera, evidenciando que se encuentra superior al margen del cumplimiento de la meta asignada.

OFICINA COMERCIAL	Cartera Financiera
AG CINCO ESQUINAS TIBAS	189%

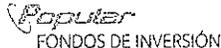
En cuanto a la Cartera Social el resultado acumulado de la meta a diciembre de 2018 se logró un cumplimiento acumulado del 191%.

Respecto mencionar que se ha aplicado estrategias de retención, de atracción de nuevos clientes tanto en alianzas con desarrolladores de la zona, como con clientes que tienen operaciones activas en la competencia.

OFICINA COMERCIAL	Cartera Social
AG CINCO ESQUINAS TIBAS	191%



CONSTRUIMOS BIENESTAR



En conclusión, en lo que respecta a crecimiento de saldos de carteras de crédito, se resume que se ha alcanzado el objetivo, impactando notablemente en su crecimiento aun cuando a final de año 2018 hubo ajustes en las metas, y con ello alcanzando una porción mayor del mercado potencial de la zona de influencia.

Se nota con ello también el éxito de la aplicación de la estrategia Institucional trasladada al ámbito local del mercado que atiende la Agencia Cinco Esquinas.

b. Cartera de Captación

La cartera de captación a plazo se recibió en ¢581 millones, se entrega a diciembre 2018 con un saldo total de ¢805 millones, La Agencia tenía asignadas una ejecutiva BP Global, lo cual fue beneficioso no obstante las estrategias aplicadas en el salón como las visitas a clientes potenciales por parte de la jefatura fueron fundamentales para el crecimiento obtenido, mismo que fue de un 38,5%.

Crecimiento Cartera Total de Crédito Agencia Cinco Esquinas

Cartera	dic-16	dic-18	DIFERENCIA
Ahorro a Plazo	¢ 581,000,000.00	¢ 805,000,000.00	¢ 224,000,000.00
TOTAL	¢ 581,000,000.00	¢ 805,000,000.00	¢ 224,000,000.00

Cumplimiento meta a diciembre 2018

<h1>Division Este</h1>		
SUCURSAL	OFICINAS COMERCIALES	Ahorro Plazo
BPT MORAVIA	AG CINCO ESQUINAS TIBAS	555%

El resultado mostrado en el cuadro anterior demuestra el empeño y aplicación de las estrategias ya que se obtuvo un resultado de un 555% de cumplimiento.



CONSTRUIMOS
BIENESTAR



No obstante, lo anterior, es importante darles seguimiento a los vencimientos y estar en continua comunicación con la ejecutiva de BP Global para que permanezca este comportamiento.

No dejo de expresar la vulnerabilidad que existe en mantener el comportamiento creciente, mismo que es preciso vigilar diariamente, desde el punto de vista de comportamiento como desde el que corresponde a la vigilancia de aplicación permanente de estrategia de retención y de vinculación.

c. Recuperación M> 90 días.

La recuperación de cartera morosa es un elemento muy sensible dentro de los resultados integrales de la Agencia. Los datos finales del 2018 concluyó con resultados exitosos, tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica, el resultado se debió a la gestión de visitas a clientes en conjunto Jefe de Agencia con gestores de cobro así como la compulsión efectuada a clientes con mayor impacto, por parte del personal asignado a la compulsión, además se siguió la línea que giró la Banca de Personas y la Gerencia del Banco, en los meses de noviembre y diciembre se enfocó recursos del personal de ventas de crédito a realizar gestión de recuperación de cartera morosa y de cobro judicial a través de refinanciamientos, arreglos de pago, entre otros.

ORIGINAS COMERCIALES	Mora
AG CINCO ESQUINAS TIBAS	1,26%

No obstante, lo anterior, si es importante aclarar algunas particularidades del tema de morosidad que deben vigilarse para el 2019:

- Continuar la estrategia de Cobro tanto en Salón como en el Back Office en cuanto a compulsión.
- Velar por los procesos judiciales de los clientes morosos más importantes de la Agencia, casos altamente avanzados y próximos a adjudicación salvo que se concrete arreglo extrajudicial.
- Mantener gestiones de recuperación y seguimiento de los créditos que impacten la cartera.

d. Rentabilidad.

Se entrega la Agencia con rentabilidad operativa al cierre del 2018 según último registro existente. Adicionalmente se muestran en el cuadro de costos de últimos registros realizados por el Banco, noviembre 2018.

Detalle de la situación individual de la Agencia

Utilidad Operativa a Activo Productivo

(Datos de enero a nov 2018 en miles de colones)

NOMBRE DEL CENTRO	U.O./ACT. PROD.	PROM. MENS. U.O. ACUM. ACT. PROD.	INDICADOR ANUALIZADO	ANUALIZADO PROY		DIFERENCIA NETA
				U.O./A.P.	PROY.	
AGENCIA CINCO ESQUINAS	3,11	277445,19	8902630,21	3,38	4,23	-0,85



CONSTRUIMOS BIENESTAR



e. Sociedades Anónimas (Gestión Corporativa)

El tema con los productos de las Sociedades se ha potencializado bastante en los últimos tiempos y se logra alcanzar un nivel de compromiso distinto en la Agencia realizando venta cruzada de productos que se comercializan por medio de las diferentes sociedades anónimas y con ello trasladarse a una cultura de gestión corporativa, no obstante, en cuanto a los productos de Pensiones no se logró la meta aun cuando todos se esforzaron.

Los principales resultados a mencionar son:

OFICINA COMERCIAL	SEGUROS	PENSIONES	SAFI
Agencia Cinco Esquinas	198%	64%	100%

Es importante que se le dé seguimiento durante el 2019 al tema de actualización y capacitación de los funcionarios en temas de los productos que ofrecen las Sociedades.

2. Cambios habidos en el entorno

Cabe mencionar que durante el periodo de gestión se apreciaron cambios importantes en indicadores económicos que impactaron al sector bancario, principalmente los financieros que mostraron tasas con tendencia al alza, así como el tipo de cambio.

En el último periodo la Tasa Básica Pasiva se comportó con una tendencia hacia al alza ubicándose al cierre de este periodo de 2019 en un 6% y el tipo de cambio incrementa en los últimos meses impactando desfavorablemente el pago de préstamos, entre otros, ubicándose en 618 colones por dólar.

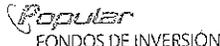
Esos indicadores económicos también inciden en la negociación con los inversionistas a plazo y las ofertas de la competencia, llevando a la oficina a motivar a nuestros clientes con otros argumentos de venta y fortalezas de la institución en conjunto con una tasa de interés altamente competitiva.

3. Estado de la evaluación del sistema de control interno institucional

Referente al estándar de la evaluación de Riesgo Operativo se alcanza un nivel de exposición al riesgo operativo dentro de los parámetros bueno en el periodo 2017 y excelente en el último periodo 2018.

El resultado final se logró gracias al compromiso y apoyo de todo el equipo de trabajo siendo la última calificación en control interno al segundo semestre 2018, con un resultado Excelente.

Nombre de la Oficina	Resultado	Riesgo Operativo	Control Interno
Agencia Cinco Esquinas	Excelente	5%	4%



CONSTRUIMOS
BIENESTAR



4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Agencia Cinco Esquinas

La revisión y seguimiento constante han sido los principales impulsores de la mejora en los resultados, dentro de las acciones emprendidas se puede mencionar la asignación de responsabilidades en las diferentes áreas y personas que las integran y que a su vez son los generadores y activadores de las diferentes medidas de riesgo operativo.

Adicionalmente se consideraron como acciones emprendidas las reuniones con el personal, memorándum, oficios sobre las medidas a corregir, y/o aplicaciones de auditoría interna, y sus recomendaciones.

En cuanto a la Ley 8204, se refuerza el conocimiento mediante capacitaciones por parte del Técnico de Cumplimiento y Jefaturas, se toman minutas que garantizan la retroalimentación brindada en donde se presenten debilidades, asociado a al control establecido de atención de las alertas alcanzando la atención de las mismas.

5-Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad

Como alcance principal se trabajó bajo lineamientos establecidos en conjunto con en equipo del BP TOTAL MORAVIA y otras oficinas adscritas, se considera el acercamiento con la comunidad y mayor presencia en instituciones públicas y privadas.

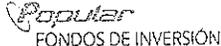
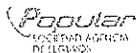
Se asignó un Ejecutivo de Negocios quien establece el primer contacto con la empresa, coordina los stands donde se ofertan productos de crédito, captación, tarjetas de crédito, pensiones y seguros autoexpedibles.

Se mantiene el seguimiento a Instituciones Públicas en la zona de influencia, dando continuidad a la gestión proactiva de estas instituciones permitiendo con eso incrementar la integración de productos y servicios que ofrece el conglomerado a esa población laboral, principalmente en el segundo y tercer cuatrimestre del 2018, en apego a la estrategia institucional. Se logró un acercamiento, con stands y visitas en empresas privadas de renombre en la zona, lo que también promueve la integración de productos y servicios alcanzando en conjunto con la Banca de Desarrollo una sinergia para el apoyo de los empresarios.

Complementariamente se concretó una buena relación con los principales líderes de opinión de la zona de influencia, desde los integrantes de la Junta de Crédito Local, hasta los alcaldes y alcaldesa municipales, líderes religiosos.

Por medio de un canal de comunicación fluido se alcanzaron alianzas con el Centro de Negocios de Desarrollo generando negocios compartidos desde la referencia de un crédito hasta la canalización de los productos de integración.

Otro logro por resaltar fue la capacidad del equipo de trabajo de ajustarse a un modelo de venta de productos a nivel corporativo integrando como propios los productos que se comercializan por medio de las sociedades anónimas. A esta fecha quedan en la oficina capacitados los equipos de trabajo para la comercialización de



CONSTRUIMOS
BIENESTAR



productos de seguros autoexpedibles y pensiones. Por otra parte, se logra romper un ciclo para la venta de planes naranja logrando una generación y fomento del ahorro durante todo el ciclo del año.

En el periodo 2018 se firmó 1 convenio de Pagos Automáticos de Salarios en institución privada, se encuentra en proceso concluir el traslado de 1 empresas al pago de salarios por la Web, las cuales son vulnerables a que, si se presenta alguna falla en el sistema, se trasladen a otro Banco.

6. Estado de los proyectos más relevantes

Como parte de la gestión realizada, algunos proyectos requieren la continuidad correspondiente, de forma tal que se puedan concluir con éxito generando beneficios Institucionales a nivel de negocio y de imagen, dentro de los más relevantes se mencionan:

- a. Seguir con la visita a Empresas e instituciones de la Zona.
- b. Seguimiento continuo y permanente a la atención de requerimientos relacionados con el cumplimiento y aplicación de la ley 8204.
- c. Se reitera la importancia de trabajar diariamente la sostenibilidad de los saldos de carteras de crédito y captación, así como de la recuperación de créditos morosos, cantidad de clientes de ahorro a plazo y otros temas relacionados con las MCI asignadas a la Agencia de forma tal que se logre el cumplimiento de las mismas metas crucialmente importantes asignadas para el cierre del 2019.

7. Administración de los recursos financieros.

En apego al presupuesto anual operativo para los diferentes años como lo establece el Proceso de Presupuesto con el cual se logró y se continuará llevando a cabo las labores de operación normal de la Agencia Cinco Esquinas.

Además, se realizan las gestiones pertinentes para atender medidas relacionadas en cuanto al tema de contención del gasto.

8-Sugerencias para la buena marcha de la Agencia Cinco Esquinas de Tibás

Desde mi punto de vista el éxito logrado en este periodo de trabajo ha sido gracias al involucramiento individual con el personal a cargo en cada una de las tareas que exigen trabajo en equipo para el logro de resultados. También gracias a la asignación de responsabilidades claras respecto a temas de riesgo, de alcance de metas y de roles claramente establecidos.



CONSTRUIMOS
BIENESTAR

Popular
SOCIEDAD ASISTIDA
BY COLLEAGUES

Popular
VALORES

Popular
PENSIONES

Popular
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco
Popular

Comunicación constante con todos los funcionarios, tanto de los buenos resultados y éxitos, así como de situaciones que no se pudo concluir exitosamente, analizar en conjunto las lecciones aprendidas de esas experiencias y sumamente importante lograr por medio de la participación con ideas y planes de trabajo la vinculación del grupo y un alto porcentaje de responsabilidad.

Mantener como parte de la cultura de los colaboradores de las oficinas el servicio al cliente y el control interno, se recomienda seguir trabajando para que estos estén intrínsecos en cada uno de ellos, de lo contrario no se transformara en cultura organizacional, enfocada al "Alto Valor Percibido".

9-Observaciones sobre otros asuntos de actualidad

No se consideran observaciones al respecto.

10- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para la Agencia Cinco Esquinas.

11- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

No se emitieron disposiciones a la Agencia Cinco Esquinas.

12- Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

No se emitieron recomendaciones a la Agencia Cinco Esquinas.
