INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Luis Alonso Garita Hidalgo
Dependencia:	Agencia Florencia
Periodo de Gestión:	Del 21 de Noviembre 2016 al 01 de Marzo de 2019.
Fecha:	01/03/2019

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.

INDICE

Contenido

Presentación 2
Resultados de la gestión 2
Labor Sustantiva Institucional 2
Estado de la Autoevaluación y Riesgo Operativo 8
Autoevaluaciones bimensuales 8
Visita seguimiento por parte de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión. (UTEG) 8
Acciones sobre el Control Interno 9
Principales Logros 9
Proyectos más relevantes 9
Administración de Recursos Financieros 10
Sugerencias 10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República 11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo 11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna 11

Presentación

En cumplimiento al ordenamiento jurídico, específicamente al inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la Republica en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta N° 131 del 07 de julio de 2005, me permito presentar el informe final de mi gestión como Jefatura en la Agencia Florencia, esto en el periodo comprendido entre el 21 de noviembre 2016 al 01 de marzo 2019.

Este informe Ejecutivo muestra los principales resultados relacionados a las MCI, proyectos con éxito y Planes de Acción Pendientes

Finalmente, se detallan las actividades a las cuales se recomienda dar seguimiento, como aporte de las mejores prácticas para el logro de los objetivos financieros y de control interno de la Agencia.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

El presente resumen ejecutivo expone los aspectos más relevantes de la gestión realizada durante el periodo que me desempeñe como Jefe de la Agencia Florencia y el propósito del mismo es rendir cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad; el informe se remite mediante oficio formal a Msc Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director Región de Occidente; Lic. Oscar Mario Vargas Artavia Gerente BP Total San Carlos; Licda. Graciela Vargas Castillo, Directora Dirección de Desarrollo Humano y al Licda. Laura Porras Jimenez quien asumirá el cargo de jefatura a.i. de esta Agencia a partir del día 04 de Marzo 2019.

Cabe indicar que parte fundamental de la labor sustantiva de la Agencia Florencia se establecieron lineamientos que permitieran mantener un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas, así como de las normas de Control Interno Institucionales, que resguardan el patrimonio del cual se es responsable.

Para el cumplimiento de las metas propuestas (MCI) se definieron medidas predictivas y actividades alineadas a las metas crucialmente importantes, las cuales se evalúan mediante el cumplimiento y desarrollo individual de los (BDP).

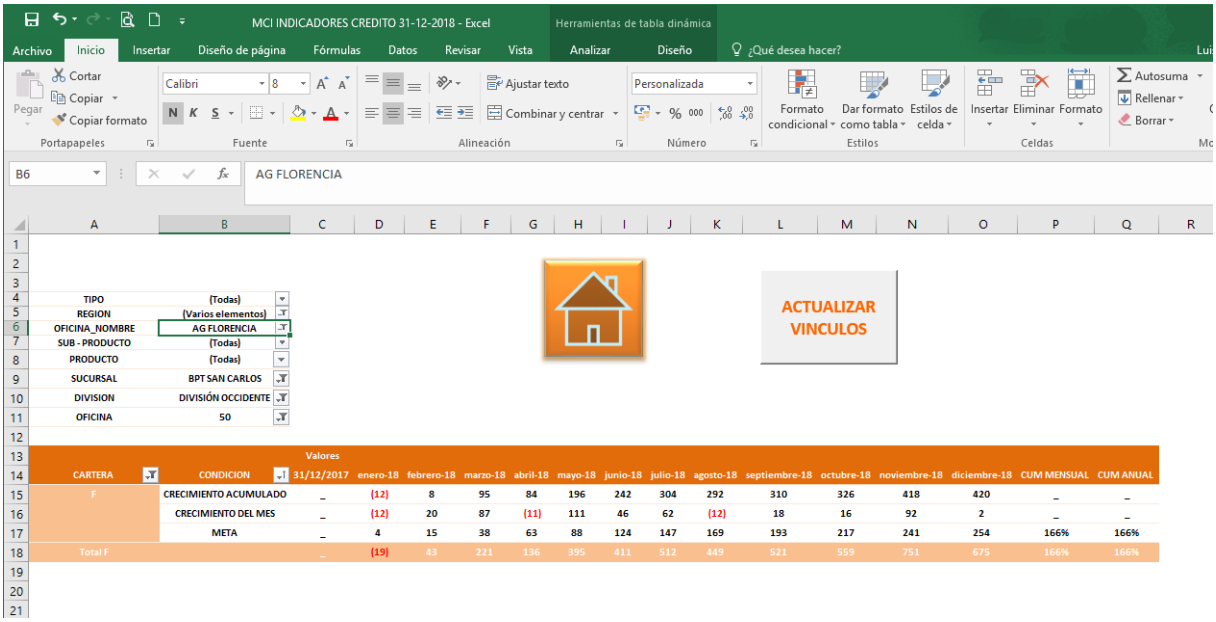
Esta Agencia se transformó en el año 2016 siendo originalmente una ventanilla y paso a ser una Agencia a partir de mayo 2016 con una mejor infraestructura y mayor cantidad de personal.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos en la Agencia Florencia en el año 2018, un año complejo no solo para la Agencia sino para todo el Sistema Financiero por varios incidentes

durante el año de los cuales cabe mencionar: las elecciones, el cambio de Gobierno, la coyuntura Fiscal y la huelga que se mantuvo por más de dos meses, lo cual hizo que la economía se estancara y la colocación de créditos bajara considerablemente provocando una incertidumbre a las personas no querían o quieren endeudarse hasta no tener un panorama más claro de la economía del país. Por lo que la Agencia se mantuvo acorde con las metas establecidas por Banca de Personas esto se ve reflejado en la herramienta de control y cumplimiento de metas diseñada por la Banca de Personas, los datos son tomados con corte al 31 de diciembre 2018.

Cartera de Crédito fiduciario

La cartera de Crédito Fiduciario cerró en un 166% de cumplimiento; cabe señalar que el trabajar la base de datos de la línea 29 dada por la Banca, fue la principal fuente para el logro de estos números (53%) como también del personal designado en exclusividad para realizar esta labor. Importante mencionar que el crédito personal hipotecario contribuyo en un 23% en el cumplimiento de esta meta.

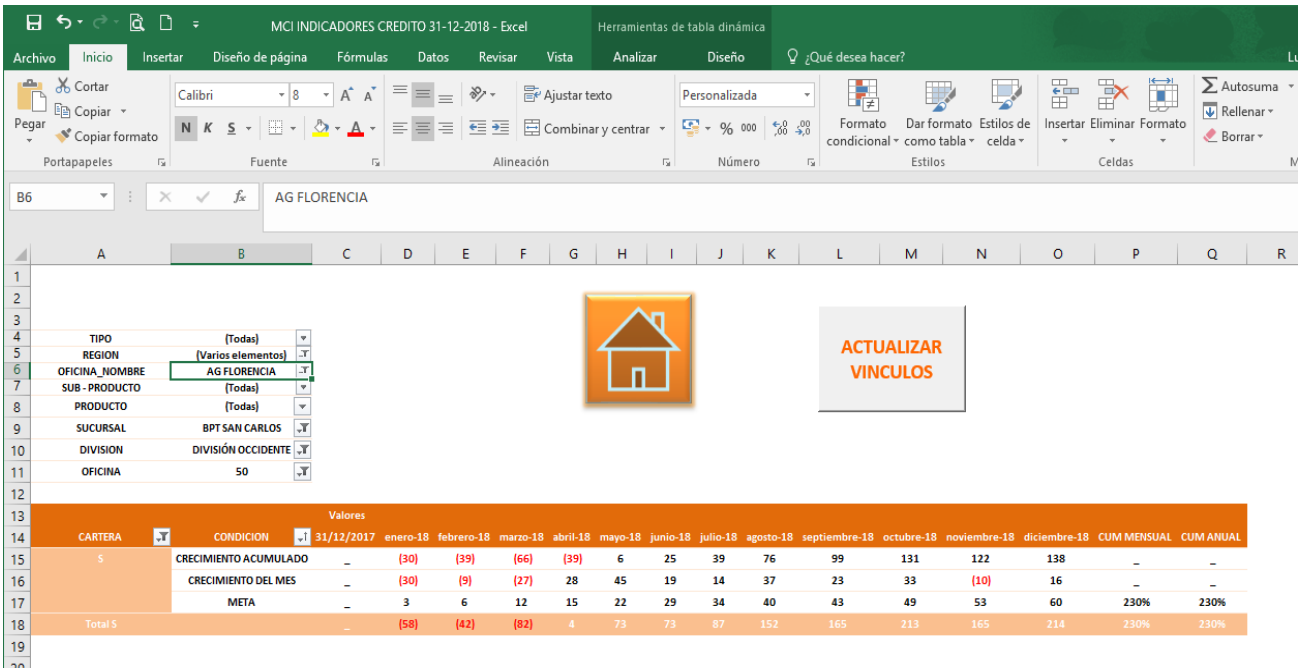


TIPO	(Todas)
REGION	(Varios elementos)
OFICINA_NOMBRE	AG FLORENCIA
SUB - PRODUCTO	(Todas)
PRODUCTO	(Todas)
SUCURSAL	BPT SAN CARLOS
DIVISION	DIVISIÓN OCCIDENTE
OFICINA	50

		Valores													
CARTERA	CONDICION	31/12/2017	enero-18	febrero-18	marzo-18	abril-18	mayo-18	junio-18	julio-18	agosto-18	septiembre-18	octubre-18	noviembre-18	diciembre-18	CUM MENSUAL	CUM ANUAL
F	CRECIMIENTO ACUMULADO	_	(12)	8	95	84	196	242	304	292	310	326	418	420	_	_
	CRECIMIENTO DEL MES	_	(12)	20	87	(11)	111	46	62	(12)	18	16	92	2	_	_
	META	_	4	15	38	63	88	124	147	169	193	217	241	254	166%	166%
Total F		_	(19)	43	221	136	395	411	512	449	521	559	751	675	166%	166%

Cartera de Crédito Social

La cartera de Crédito Social cerró con un cumplimiento de 230%; señalar que el al principio de año tuvimos cancelaciones de créditos que sumaron 66 millones en esta cartera, que al final se pudieron recuperar a pesar de que en la zona no hay proyectos de vivienda se logró poco a poco llegar.



		Valores														
CARTERA	CONDICION	31/12/2017	enero-18	febrero-18	marzo-18	abril-18	mayo-18	junio-18	julio-18	agosto-18	septiembre-18	octubre-18	noviembre-18	diciembre-18	CUM MENSUAL	CUM ANUAL
S	CRECIMIENTO ACUMULADO	_	(30)	(39)	(66)	(39)	6	25	39	76	99	131	122	138	_	_
	CRECIMIENTO DEL MES	_	(30)	(9)	(27)	28	45	19	14	37	23	33	(10)	16	_	_
	META	_	3	6	12	15	22	29	34	40	43	49	53	60	230%	230%
Total S		_	(58)	(42)	(82)	4	73	73	87	152	165	213	165	214	230%	230%

Morosidad

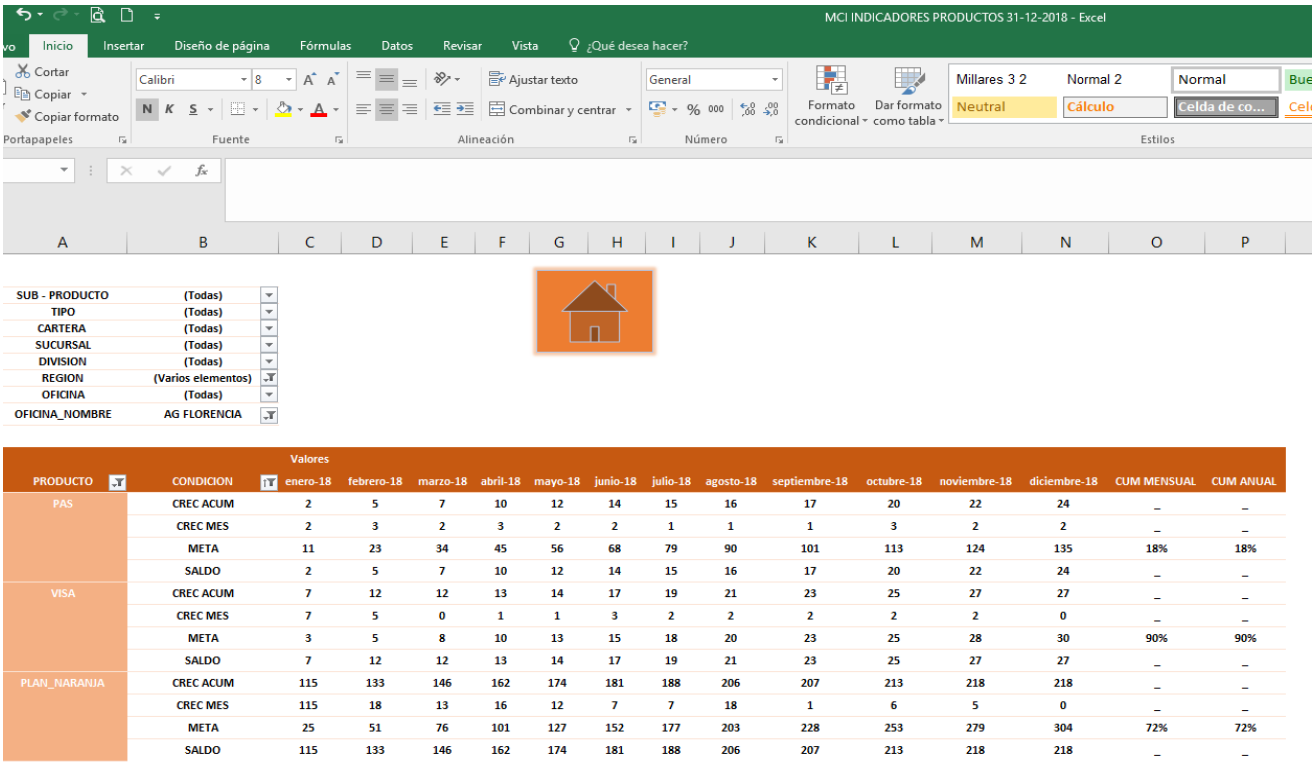
La meta anual de la mora en el 2018 se dividió en dos apartados: Pagos a préstamos con 30 días o menos y la mora mayor a 90 días, en los cuales se obtuvo un cumplimiento de más del 100%, todo esto se realizó con el compromiso de cada uno de los funcionarios para con el cumplimiento de esta meta; ya que se debía estar atento a cada pago realizado y a la labor proactiva de realizar llamadas en los momentos disponibles para localizar a clientes y cobrarles.

Fecha de Datos		31-dic	31-dic		
		Refinanc.	Resultados Meta de Mora Acumulados		
Oficina	División	Cantidad	Meta Acumul.	Det. Acumul.	Cumpl
VS LA FLORENCIA	OCCIDENTE		61 423 541	47 772 476	100,00%

		Valores			
División	Oficina	Saldos	Meta Mes < 30	Result Mes < 30	% Meta <30
OCCIDENTE	VS LA FLORENCIA	287 066 860	134 921 424	267 533 559	198,29%

Tarjeta de Crédito, PAS, Planes Naranja.

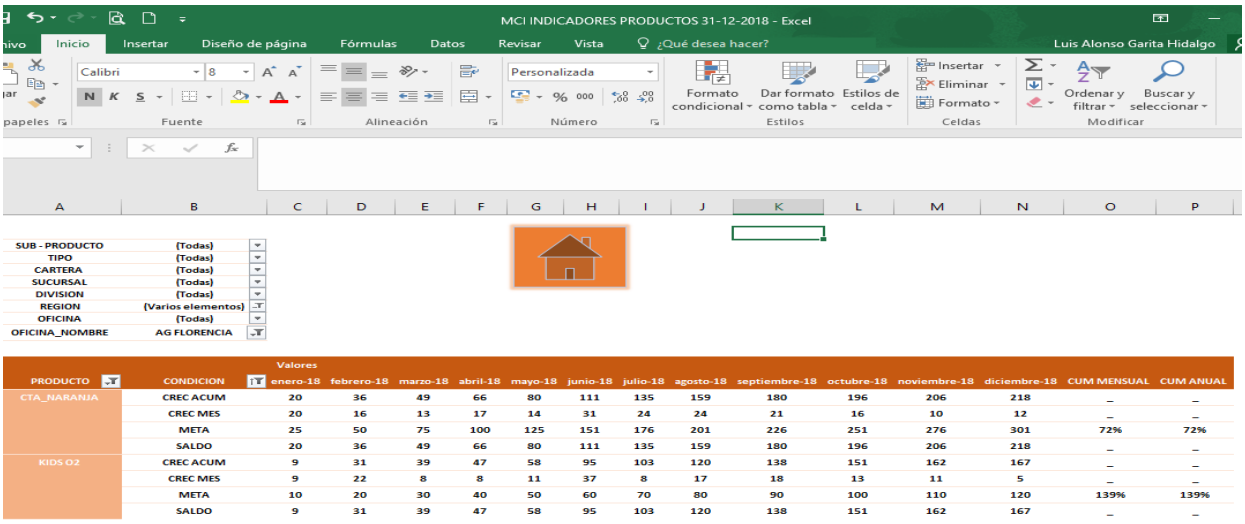
Para el 2018 la venta y colocación de Tarjeta VISA se alcanzó un 90%, Planes Naranja 72% PAS 18%. Para este año 2019 se espera lograr a nivel de la zona del Bp Total San Carlos de trabajar en forma conjunta para llegar a la mayor cantidad de empresas no solo con una agencia si no como un equipo para buscar crecer en clientes afiliados al PAS y que posean ahorros con el Banco.



		Valores													
PRODUCTO	CONDICION	enero-18	febrero-18	marzo-18	abril-18	mayo-18	junio-18	julio-18	agosto-18	septiembre-18	octubre-18	noviembre-18	diciembre-18	CUM MENSUAL	CUM ANUAL
PAS	CREC ACUM	2	5	7	10	12	14	15	16	17	20	22	24	_	_
	CREC MES	2	3	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	_	_
	META	11	23	34	45	56	68	79	90	101	113	124	135	18%	18%
	SALDO	2	5	7	10	12	14	15	16	17	20	22	24	_	_
VISA	CREC ACUM	7	12	12	13	14	17	19	21	23	25	27	27	_	_
	CREC MES	7	5	0	1	1	3	2	2	2	2	2	0	_	_
	META	3	5	8	10	13	15	18	20	23	25	28	30	90%	90%
	SALDO	7	12	12	13	14	17	19	21	23	25	27	27	_	_
PLAN_NARANJA	CREC ACUM	115	133	146	162	174	181	188	206	207	213	218	218	_	_
	CREC MES	115	18	13	16	12	7	7	18	1	6	5	0	_	_
	META	25	51	76	101	127	152	177	203	228	253	279	304	72%	72%
	SALDO	115	133	146	162	174	181	188	206	207	213	218	218	_	_

Tarjetas Kids y Cuentas Naranja

En el 2018 se logró un 139% en Kids y un 72% en cuentas naranja de cumplimiento, y como principal fortaleza para la colocación de estas cuentas es el abordaje en las plataformas ofreciendo el producto y sobre todo cuando se presentan a la Agencia con los niños se les enseña los diseños y facilidades de ahorro para los niños y las ventas de las cuentas naranja para los mayores inculcándoles el ahorro.

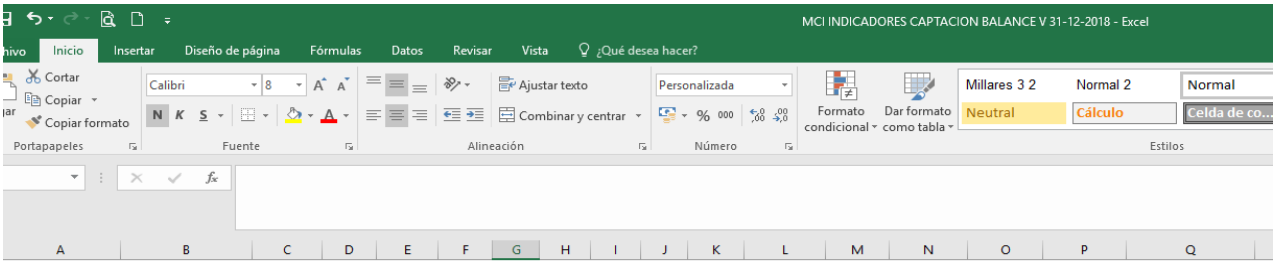


SUB - PRODUCTO	(Todas)
TIPO	(Todas)
CARTERA	(Todas)
SUCURSAL	(Todas)
DIVISION	(Todas)
REGION	(Varios elementos)
OFICINA	(Todas)
OFICINA_NOMBRE	AG FLORENCIA

		Valores												
PRODUCTO	CONDICION	enero-18	febrero-18	marzo-18	abril-18	mayo-18	junio-18	julio-18	agosto-18	septiembre-18	octubre-18	noviembre-18	diciembre-18	CUM MENSUAL	CUM ANUAL
CTA_NARANJA	CREC ACUM	20	36	49	66	80	111	135	159	180	196	206	218	_	_
	CREC MES	20	16	13	17	14	31	24	24	21	16	10	12	_	_
	META	25	50	75	100	125	151	176	201	226	251	276	301	72%	72%
	SALDO	20	36	49	66	80	111	135	159	180	196	206	218	_	_
KIDS 02	CREC ACUM	9	31	39	47	58	95	103	120	138	151	162	167	_	_
	CREC MES	9	22	8	8	11	37	8	17	18	13	11	5	_	_
	META	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	139%	139%
	SALDO	9	31	39	47	58	95	103	120	138	151	162	167	_	_

Ahorro a Plazo y Ahorro Voluntario

En el 2018 se logró un 468% y un 114% de cumplimiento respectivamente, en cuanto al trabajo que se realiza en Ahorro a plazo, es basado en tener una persona abocada especialmente en darle seguimiento a los vencimientos y lógicamente tener y crear una relación de confianza con los ahorrantes para fortalecer los lazos y así mantener al cliente contento e identificado con la Agencia, y con esto lograr también el contacto con otras personas por el boca a boca que genera más referidos de clientes potenciales de inversión.



TIPO	(Todas)
MONEDA	(Todas)
REGION	(Varios elementos)
OFICINA_NOMBRE	AG FLORENCIA
SUCURSAL	(Todas)
OFICINA	(Todas)
CARTERA	(Todas)
SUB - PRODUCTO	(Varios elementos)
DIVISION	(Varios elementos)

		Valores													
PRODUCTO	CONDICION	31/12/2017	enero-18	febrero-18	marzo-18	abril-18	mayo-18	junio-18	julio-18	agosto-18	septiembre-18	octubre-18	noviembre-18	diciembre-18	CUM MENSUAL	CUMPLIMIENTO ANUAL
AHORRO A PLAZO	CREC ACUM	_	120	149	280	327	353	462	382	409	428	391	398	407	_	_
	CREC MES	_	120	29	132	46	26	109	(80)	27	19	(37)	7	10	_	_
	META	_	(43)	(63)	(63)	(66)	(61)	(35)	(24)	(5)	38	67	49	87	468%	468%
	SALDO	512	632	661	793	839	866	975	894	921	940	903	910	920	_	_
Total AHORRO A PLAZO		512	828	777	1 142	1 146	1 184	1 511	1 172	1 352	1 424	1 324	1 364	1 424	468%	468%
AHORRO VOLUNTARIO	CREC ACUM	_	204	154	219	159	109	58	37	68	59	161	90	80	_	_
	CREC MES	_	204	154	219	159	109	58	37	68	59	161	90	80	_	_
	META	_	57	36	(24)	(117)	(133)	(138)	(168)	(164)	(139)	(115)	107	70	114%	114%
	SALDO	725	707	660	704	690	710	687	693	725	726	814	817	805	_	_
tal AHORRO VOLUNTARIO		725	1 172	1 004	1 118	891	795	665	600	697	706	1 022	1 104	1 035	114%	114%

Productos de Sociedades Anónimas

En este 2018 se trató en la medida de lo posible de cumplir con ambas metas, pero la problemática de la huelga afectó la logística para la venta de pólizas estudiantiles en el CTP de la Tigra. En cuanto a Popular Pensiones se realizó el esfuerzo, pero algunos planes entraron hasta mediados de enero por lo que nos afectó con este cumplimiento.

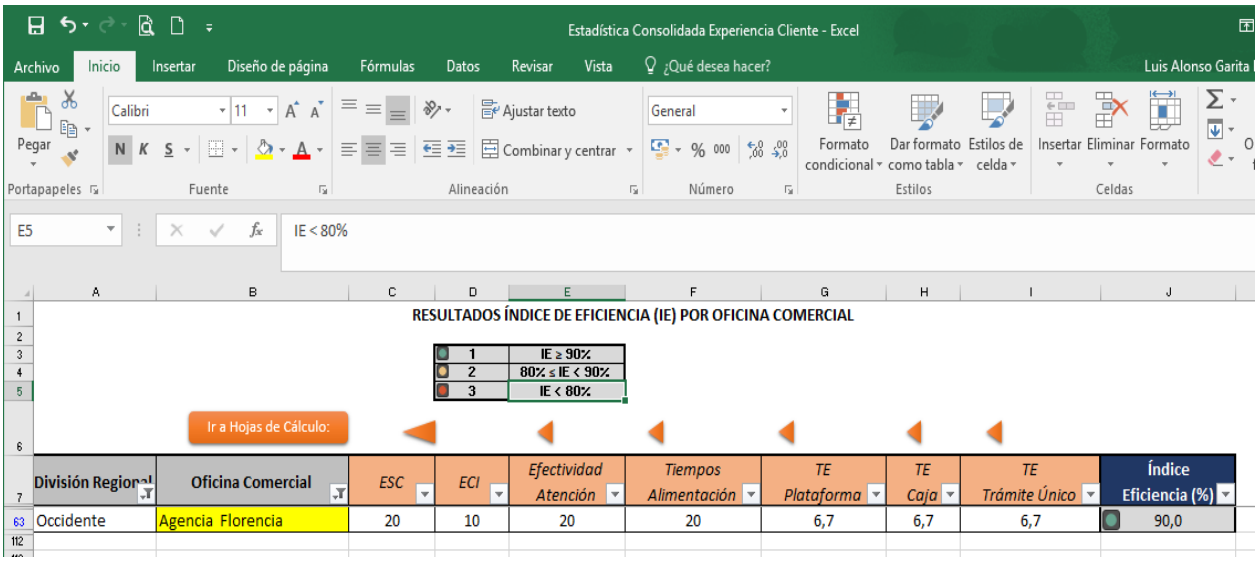
diciembre/ 2018

	SEGUROS		PENSIONES	
	META	CREC ACUM	META	CREC ACUM
	3	3	137	116

SUCURSAL	OFICINAS COMERCIALES	SEGUROS	PENSIONES
BPT SAN CARLOS	AG FLORENCIA	96%	84%

Servicio al Cliente

En este 2018 se implementó el modelo GEC, por lo que trajo consigo también este modelo de medición en el cual gracias a la excelente labor de la GEC Laura Porras Jimenez y al esfuerzo y esmero en dar una buena atención al cliente por parte del equipo de Florencia, es que se logró este excelente resultado, pero además con varios elementos por mejorar, como por ejemplo con la calificación del cliente incognito.



Cambios en el entorno

Durante mi periodo de permanencia a cargo de esta Agencia se dieron cambios representativos en el entorno como lo son: cambio de Gobierno, entrada en vigencia de la nueva reforma fiscal y

la huelga a nivel país lo que provoco un cambio en el entorno para hacer negocios ya que las personas y empresas se mantienen más cautelosos a la hora de realizar nuevas inversiones y ejecución de nuevos proyectos. Lo cual hace que la dinámica del mercado se contraiga y las personas busquen un menor endeudamiento y menor participación en el mismo.

Se dieron algunos cambios en el diseño de productos y servicios ofrecidos por el Banco Popular, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactiva para atender las necesidades de los clientes.

Una de las estrategias de mayor impacto que se han dado es en cuanto a la búsqueda en mejora de los índices de morosidad, ya que se establecieron muchas opciones para que el cliente pueda aplicar en alguna de ellas y buscar hacerle frente a sus compromisos financieros por medio de: arreglos de pago, refinanciamientos, novación de deudor, dación de pago las cuales han tenido un impacto positivo en la mejora de este indicador.

Estado de la Autoevaluación y Riesgo Operativo

A fin de mantener un adecuado seguimiento para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas, se ha generado una serie de actividades de cumplimiento obligatorio.

Autoevaluaciones bimensuales

a- En este aspecto se ha establecido un seguimiento y evaluación continua al cumplimiento de las medidas de riesgo operativo aplicables según la guía existente. Para lo anterior se realizan evaluaciones permanentes a las diferentes áreas de la Agencia, además del seguimiento por parte del Técnico de Control Interno.

b- Así mismo cada funcionario tiene formalmente asignadas medidas de riesgo operativo relacionadas con el puesto que debe asegurar se atiendan adecuadamente.

Visita seguimiento por parte de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión. (UTEG)

a- Como parte de un cronograma en el primer semestre del año la funcionaria de la UTEG visita la Agencia a realizar por módulos la evaluación integral del control interno y así se tiene la oportunidad de corregir en el momento cada detalle y puntos de mejora para lograr un adecuado seguimiento de la Guía de Riesgo operativo y Control Interno.

b- En el segundo semestre del año 2018 se realizó la evaluación y se alcanzó una nota de un 3% en Riego Operativo y un 3% en Control Interno, este excelente resultado se debe al trabajo en equipo de la Agencia y la búsqueda de la mejora continua de las medidas evaluadas y que son responsabilidad de cada uno de los funcionarios en el Ambiente de

Control.

Acciones sobre el Control Interno

Se atendieron las recomendaciones generadas de la última visita de Soporte de Control Interno que brindo la Técnico de Control Interno y se les comunico al personal todas las acciones de mejora al respecto con las medidas insatisfactorias en la circular AFL-0190-2019.

Referente a la Ley 8204, como parte de la forma de trabajo es que se deben de realizar las correcciones en el menor tiempo posible de las inconsistencias reportadas por la técnica de cumplimiento y además hacer ver al personal de debido uso de la guía PCSC así como la consulta a T Conozco como medios de referencia para evitar los errores.

Principales Logros

Seguimiento a la implementación de estrategias basadas en “Metas Crucialmente Importantes”

Medidas predictivas para la Agencia Florencia, lo cual implica llevar un control semanal de las diferentes actividades que se desarrollan para el cumplimiento de las metas propuestas, tomando en consideración que la Agencia desarrolla actividades que generan nuevos negocios de forma proactiva, cuidando la calidad en el servicio y tiempo de respuesta a los clientes.

El personal de la Agencia está altamente comprometido e involucrado en la búsqueda proactiva de nuevos negocios y además del Alto Valor Percibido y en la Experiencia al Cliente en cada una de sus actividades.

Herramienta en Excel ligada al link de metas en la intranet para el seguimiento y el cumplimiento individual de las tareas asignadas para el logro de la meta, mismo que se encuentra alineado a los indicadores de BDP negociados previamente con los funcionarios.

En la Agencia existe un excelente clima laboral, el cual se ve fortalecido por cada una de las actividades realizadas durante el año como lo son celebraciones de cumpleaños, fiesta de fin de año. Lo cual hace que junto con el equipo de mejora se logre una cohesión del grupo para afrontar los retos con base de un buen trabajo en equipo para el logro de las metas.

Proyectos más relevantes

Como parte de la gestión realizada, algunos proyectos requieren la continuidad del caso, entre los cuales cito:
Seguimiento del avance de la base de datos de la Cartera Activa de la Agencia, lógicamente con

el objetivo de blindar la cartera y buscar presencia en la mente de los clientes para cualquier necesidad.

Al día de hoy no se tienen bases de datos para poder trabajar sobre todo en busca de más colocación como lo es la línea 29 que en el 2018 representó un 53% de la colocación total.

Seguimiento las reuniones semanales con el equipo para la retroalimentación de los avances y retos a los que se deben de afrontar.

Mantener un funcionario dedicado a la gestión de las bases de datos para dar mantenimiento a la cartera Activa.

Se hace necesaria la compulsión y concientización de todo el equipo para realizar la gestión de morosidad ya que este año se requiere un esfuerzo adicional para lograr tener buenos resultados con la morosidad.

Seguimiento a la colocación por canales, a saber, referidos por empresas y Plataformas además de la respectiva integración de los productos y sin dejar de lado los productos de Popular Seguros y de la Operadora de Pensiones.

Dar seguimiento a Coopehuetar RL para buscar firmar el convenio de pago de salarios y traer toda la actividad al Conglomerado Banco Popular.

Quedan en trámite para la Cartera Financiera de 88 millones, que corresponden a cuatro créditos personales hipotecarios, los cuales están con avaluó interno y tienen varias recomendaciones de los peritos Internos para poder seguir con el trámite de los cuales se espera girarlos en el mes de marzo.

Administración de Recursos Financieros

El presupuesto es monitoreado a través de la herramienta denominada SIPRE y con los lineamientos institucionales establecidos para tal efecto; los recursos fueron administrados bajo un estricto control y sin despilfarros; esto en apego a la Política de Contención del Gasto.

Sugerencias

- Con la experiencia desarrollada en el puesto se recomienda mantener reuniones semanales con los colaboradores, exponer los resultados del Banco y de la Agencia, aspectos de mercado y situaciones que afectan el cumplimiento de las metas establecidas.

- Velar por el mejoramiento continuo de la comunicación entre todo el equipo para que toda la información llegue y permee a todos los funcionarios y se encause sobre línea que lleva el Banco.
- Revisar semanalmente la Gestión individual y Medidas predictivas.

- Interactuar oportunamente con el GEC, GOA y Analistas Crédito, a fin de rendir cuentas por las acciones desarrolladas e informar de las acciones que realizarán la siguiente semana, todo esto con el afán de llevar en conjunto el lineamiento de la Agencia.

- Atender de manera inmediata los reportes de los Técnicos de Cumplimiento y ante cualquier revisión interna, implementar planes de mejora continua.

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

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

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones giradas por un órgano de control externo para la Agencia Florencia.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No se emitieron disposiciones para la Agencia Florencia.

LUIS ALONSO GARITA HIDALGO (FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS ALONSO GARITA HIDALGO (FIRMA)
Fecha: 2019.03.01 14:40:58 -06'00'

Lic. Luis Alonso Garita Hidalgo, **Jefe**

Agencia Florencia.

CC.

Mcs Carlos Mario Alpizar Hidalgo, DIRECCION REGIONAL OCCIDENTE

Licda. Graciela Vargas Castillo, DIRECCION DE CAPITAL HUMANO

Lic. Oscar Mario Vargas Artavia, BP TOTAL SAN CARLOS

Licda. Laura Porras Jimenez. JEFE AI. FLORENCIA