



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre: MBA. ROSA A. SANDI MORA

Dependencia: AGENCIA MALL PASEO DE LAS FLORES

Periodo de Gestión: MAYO 2012 a FEBRERO 2015

Fecha: 27/02/2015

---

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

---

**INFORME FINAL DE GESTIÓN**

**INDICE**

<b>Contenido</b>	
Presentación.....	2
Resultados de la gestión .....	2
Labor Sustantiva Institucional .....	2
Cambios en el entorno.....	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	4
Acciones sobre el Control Interno .....	4
Principales Logros .....	4
Proyectos más relevantes.....	5
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias.....	5
Observaciones .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....	6



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### **Presentación**

El presente documento se exponen los resultados obtenidos durante mi gestión en la Agencia Mall Paseo de las Flores, en las metas asignadas así como otros asuntos de interés. Dentro de los principales temas tenemos Colocación de la Oficina, Captación, Morosidad, Control interno, aplicación de la estrategia genérica de Alto Valor percibido y Clima Laboral.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

La Agencia Mall Paseo de las Flores reinició sus labores en el año 2012, siendo la Oficina Original la Periférica San Pablo (antigua Oficina Periférica Pentágono) la cual fue cerrada en octubre 2010 dado que por motivos de seguridad no pudo seguir operando en el Edificio Pentágono.

Lo más relevante fue la consolidación de esta Agencia en el Mall la cual fue acogida por los clientes con gran éxito. El aporte más relevante fue el crecimiento en la cartera de crédito fiduciario, la cual a pesar de que se abrió como oficina nueva se arrastró el saldo de la colocación en la Agencia San Pablo; a pesar de ello no se disminuyó el saldo dado que la colocación es un éxito.

Por otra parte, la cartera de captación se logró consolidar a pesar de que los clientes originales se habían trasladado hacia la Sucursal de Heredia, no obstante, también se convirtió en un producto atractivo y de gran crecimiento durante el año 2014.

Se permeo entre el equipo de trabajo las directrices emanadas por la Dirección Regional en su momento con respecto al Alto Valor Percibido, lográndose aplicar las tareas referentes a la recepción de clientes en el momento de la apertura y la aplicación de encuestas de evaluación de servicio al cliente, lo que permitía una previa evaluación del Servicio al Cliente y reforzamiento en los puntos débiles en ese rubro, el cual es parte de la evaluación del Balanced Score Card.

Por otra parte, se implementaron las reuniones semanales de Evaluación de metas individuales y de la Agencia, las cuáles coadyuvaron a una mejor comunicación entre el equipo de trabajo y conocimiento de los resultados lo que motivaban al equipo de trabajo a buscar mejores métodos de trabajo.

En cuanto a la Ley 8204, se logró el envío de 2603 Políticas Conozca a su Cliente al Archivo Central en el año 2013, en el año 2014 se enviaron 645 y se logró enlistar 340 políticas nuevas y 596 actualizaciones las cuales quedan pendiente de autorización por parte del Area respectiva; con este trabajo se logra enviar el 100% de políticas de la Agencia, quedando únicamente el envío según la Guía de las actualizaciones de los últimos 6 meses.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Por otra parte se ha logrado enviar el 100% de actualizaciones según lo solicitado Oficio ACSSR-0064-2015, a partir de enero 2015.

En cuanto a alertas se logró atender casi el 100% quedando únicamente dos alertas pendientes las cuales fueron atendidas al finalizar febrero.

### **MCI de la Agencia**

**Cartera Financiera:** Al cierre Diciembre 2014 la colocación de crédito financiero se logró un cumplimiento de un 150%, sin embargo a febrero 2015 se cerró con un avance de 64,75%.

**Cartera personal Hipotecario:** Al cierre Diciembre 2014 se logró cumplir en un 224%, al febrero 2015 se cerró con un avance de un 100%.

**Cartera Social:** Al cierre Diciembre 2014 se logró un cumplimiento de 116%, a febrero 2015 se cerró con un avance de un 51,62%.

**Mora:** Durante el año 2014 se realizó un gran esfuerzo efectuando llamadas a clientes en todos los rangos con el fin de lograr la disminución de este factor, no obstante se logró un cumplimiento de un 77%. Es importante resaltar que a la fecha no se cuenta con ningún bien adjudicado en la Agencia.

**Captación:** El producto de ahorro a plazo se logró incrementar durante todo el año con inversiones nuevas y con la buena atención por parte de Bp Global dado que se le brindó un servicio de calidad sobrepasando las expectativas de nuestros clientes, este cumplimiento fue de un 224%, para el 2014. A febrero 2015 se lleva un cumplimiento de un 82,58%.

**Pas:** Durante el año 2014 no se logró consolidar el producto de Pas, dado que el fuerte de la Oficina es el sector privado y para esto se debió realizar convenios lo cual se intentó a través del CND, sin embargo los convenios no se han logrado consolidar, se les deberá dar seguimiento este año 2015. A febrero se lleva un 28% de cumplimiento.

**VISA:** Por el tipo de cliente que visita la Oficina durante el 2014 fue un producto difícil de colocar dado que el segmento que más visita a la Oficina es el Universal por lo que el salario se encuentra en un rango inferior a 500 mil colones, no obstante, se replanteó la estrategia y este año se ha podido colocar más tarjetas, al cierre de febrero quedaron por entregar 17 tarjetas las cuales han sido prospectadas por la Oficina. El cumplimiento a febrero es de un 28%.

**Ahorro Programado:** Este ha sido un producto exitoso el cual la meta se logra cumplir en el primer semestre del año, al cierre de febrero se logra un cumplimiento de un 224%.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### **Cambios en el entorno**

En el año 2014 se dio el cambio de normativa Sugef Acuerdo 1-05, lo cual afectó la colocación de la oficina por lo que se tuvo que replantear la estrategia de colocación. Esto implicó una disminución importante en la cantidad de clientes que calificaron para el otorgamiento de Crédito asimismo, un cambio en la aplicación de instrumentos a nivel interno lo que conllevó a reaprender ocasionando un poco de lentitud en trámites crediticios.

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

El estado de la aplicación de Riesgo de la Agencia aplicada por la Auditoría se obtuvo un resultado de 6%. Por otra parte se logró cumplir la meta de un 5% en este rubro en la meta institucional.

### **Acciones sobre el Control Interno**

Se logró involucrar a todo el personal en acciones concretas que llevaran a mantener un riesgo operativo de la Oficina idóneo, asignando medidas individuales y efectuando revisiones periódicas aplicando la Guía respectiva de Control interno.

### **Principales Logros**

Durante el 2014 se logró involucrar al equipo de trabajo en el cumplimiento de metas individuales sin embargo el grupo se solidarizó dado que se reconoció que algunos compañeros tienen diferentes habilidades para el ofrecimiento de productos por lo que la meta pasó a ser grupal y no individual. Esto conllevó al cumplimiento en un 92% del Balanced Score Card, lo que significó un éxito para todo el grupo el saber que se les reconoció la labor realizada a través del pago del incentivo.

Se consolidó la Comisión de Clima Laboral la cual vino a reforzar algunos ítems en la evaluación realizada a la oficina y con gran éxito se realizaron actividades de integración y capacitaciones a nivel interno.

Se motivó a los funcionarios con el fin de que existieran padrinos por productos para incrementar la integración lo que tuvo buen resultado, principalmente por el involucramiento de todos en la búsqueda de lograr las metas propuestas.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Proyectos más relevantes

Aplicación correcta por parte de los funcionarios de la Ley 8204, logrando disminuir casi en un 100% los errores que cometían en la confección de la Política Conozca a su Cliente.

Atención oportuna de las alertas de la Agencia, quedando pendiente sólo 2 de las cuáles se solicitó asesoría por parte de Tconozco por lo delicado de los casos.

Por otra parte, queda un plan de Acción pendiente el cual se generó no por error de la Oficina sino por un crédito otorgando en la UPI; el mismo se le dá seguimiento y se recomienda localizar al cliente para confeccionar una nueva política dado que a pesar de que se logró que nos enviaran la política actualizada por la Upi, está no cumple con el requerimiento de la dirección, la cual es incorrecta.

### Administración de Recursos Financieros

No se cuenta con caja chica asignada.

Se instruyó al equipo de trabajo para que se aplicara correctamente la contención del gasto en cuanto a suministros, aplicando el justo a tiempo en las solicitudes de requisiciones.

### Sugerencias

Seguir incentivando las comisiones existentes en la Oficina tales como la de Clima Laboral con el fin de que se realicen las actividades de integración que se venían efectuando en la agencia con gran suceso.

Seguir con la capacitación a todos los funcionarios en los diversos productos como crédito, tarjetas y giro para que puedan conocer y trabajar más en equipo la integración de productos de la Oficina.

Mantener contacto con el personal del Mall con el fin de poder seguir utilizando la plataforma de comunicación con que cuenta el Centro Comercial lo cual beneficia la promulgación de la imagen institucional.

Continuar con el contacto de Banca Fácil con el fin de que nos colaboren en la descongestión de la plataforma de crédito en momentos picos durante el día de trabajo, a través de llamadas y atención directa y personalizada.

**INFORME FINAL DE GESTIÓN**

**Observaciones**

Desde el mes de diciembre 2014 se trabajó arduamente en la instalación del equipo para el funcionamiento de los RTS, el cual queda pendiente únicamente algunas correcciones de en las carátulas de los mismos, situación que no impide que se pongan en funcionamiento, dado que ya se cuenta con el equipo de cajas, caja caudal, cpu, impresora para iniciar operaciones con este sistema; sólo queda pendiente la definición del personal que va a laborar, ya sea que se contraten dos plazas una para guía de servicios y otra para atención de clientes.

Por otra parte, queda pendiente la puesta en marcha de sistema SAF, el cual deberá ser valorado por Administración de Canales y el área de Infraestructura dado que al parecer no se dejó el puerto para poder dejar en funcionamiento el mismo.

Se debe solicitar a quien corresponda trasladar el Quiosco de la página Web el cual debe ser reubicado dado que al iniciar en funcionamiento el sistema SAF, no se recomienda por parte de Canales que se quede en la actual ubicación.

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

No existen disposiciones pendientes por atender giradas la Contraloría General en la Agencia Mall Paseo de las Flores.

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

No existen disposiciones pendientes por atender giradas por órgano de Control Externo en la Agencia Mall Paseo de las Flores.

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

No existen disposiciones pendientes por atender giradas la Auditoría Interna en la Agencia Mall Paseo de las Flores.

