

## AGENCIA PLAZA SAN CARLOS

23 de diciembre del 2015

**APSC-1684-2015**



Licenciado

Joaquín Ernesto Rivera Iraheta

Gerente a.i. BP Total San Carlos

Estimado señor:

El suscrito Edson Peraza Zúñiga, cédula 2-0527-0599, mayor, casado, Administrador Público, en condición de Jefe de Agencia a.i. de Plaza San Carlos, brinda el siguiente informe final de gestión según la Directriz D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República y el Procedimiento "Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión", por haber terminado mi labores en el cargo señalado. El informe tiene como objetivo exponerle los resultados y aspectos importantes de la gestión realizada al 23-12-2015. Lo anterior por regreso a mis funciones como Supervisor de Turno y el nombramiento de la nueva jefatura en la Agencia Plaza San Carlos. Finalmente deseo externar mi profundo agradecimiento por esta oportunidad brindada y les aseguro que mi compromiso fue total para realizar un trabajo excelente.

Seguidamente le presento el resumen ejecutivo y demás información de respaldo.

Atentamente,

Lic. Edson Peraza Zúñiga

Jefe de Agencia a.i.



C/c: Lic. Hairold Cordero Hidalgo, Sucesor del cargo.

Directora de Capital Humano. Asunto: Informe Final de Gestión

### 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.

*Handwritten signature and date: R/A 6/1/2016*

## Presentación:

Después de siete meses de gestión se muestran los resultados de nuestras MCI's con corte al 30 de noviembre del 2015 y cuya labor finalizará el 23 de diciembre del mismo año.

### 1. Resultados obtenidos en la Cartera de Crédito.

#### a. Cartera Fiduciario

Con corte al 30 de noviembre, se realizó una colocación bruta de  $\phi$ 838,87 millones con 249 operaciones, lo que evidencia el gran esfuerzo realizado, pero al final insuficiente por el aumento considerable en la cancelación de créditos y la gran competencia en precios que se ha experimentado; con lo que logramos un **40%** de la meta con un crecimiento neto de  $\phi$ 217,36 millones.

#### b. Cartera Personal Hipotecaria

En la recta final del año se alcanzó una colocación bruta de  $\phi$ 272,04 millones con 19 operaciones, esto significó un cumplimiento del **89%** para un crecimiento neto de  $\phi$ 144,35 en esta Cartera al 30 de noviembre.

#### c. Cartera Social

Durante el año 2015 y hasta el 30 de noviembre se realizó una colocación bruta de  $\phi$ 152,38 millones con 9 operaciones. Se vivió una baja sensible en la demanda de crédito social y lo colocado no superó lo cancelado, ya que la Cartera Social decreció en un **-3,16%** con respecto al saldo del 31 de diciembre 2014. Durante el mes de octubre se logró negociar con el Desarrollador del Residencial Amores para dirigir los clientes interesados en adquirir sus lotes hacia nuestra Agencia, ofreciendo un ágil servicio y atención de los casos específicos.

### 2. Informe de morosidad.

Con respecto al tema de morosidad, nos hemos caracterizado por poseer una Cartera muy sana y con pocos problemas de morosidad, se han controlado todos los estratos de morosidad y también se cumplen con los plazos máximos para enviar a Cobro Judicial los casos que ha sido imposible de recuperar. Al 30 de noviembre nos

mantuvimos lejos del monto máximo a deteriorarnos con solamente ¢29,4 de ¢82,43 permitidos.

### **3. Informe de Captación**

#### **a. Ahorro a Plazo**

En nuestra Agencia nos caracterizamos por ofrecer un servicio personalizado a través del seguimiento y calidad en la atención. Al 30 de noviembre se logró mantener el cumplimiento de la meta con un crecimiento acumulado de ¢124 millones, esto nos permitió alcanzar un **129%** de cumplimiento.

#### **b. Cuentas de Ahorro Programados**

En estos productos no tuvimos problemas durante todo el año, llevando el cumplimiento al día y en el mes de noviembre cerramos con 175 planes aperturados para un logro de **141%** de cumplimiento.

### **4. Informe de Servicio al Cliente**

Según la evaluación realizada el mes de setiembre, obtuvimos una calificación de 89,63 y en promedio anual tenemos **92**; basado en ello estaríamos cumpliendo con esta meta tan importante.

### **5. Metas Incumplidas**

#### **a. VISA**

Se tomó una meta muy rezagada con un crecimiento acumulado de 9 Tarjetas con corte a mayo y al 30 de noviembre cerramos con 52 tarjetas, logrando un **45%** del cumplimiento de meta.

#### **b. P.A.S.**

Igualmente los esfuerzos fueron insuficientes, pero se logramos afiliar a 49 nuevos clientes PAS con corte al 30 de noviembre alcanzando el **53%** de cumplimiento.



c. Bienes Adjudicados

Al 30 de noviembre se logró formalizar la oferta por un Bien Adjudicado vendido en ¢19,950,000.00 ubicado en Gamonales, Quesada, San Carlos; el cual fue formalizado en viernes 18 de diciembre y con esto apenas alcanzamos el **33,25%** de la meta propuesta.

**6. Otras Labores Administrativas**

En cuanto al tema de Alertas, nos encontramos totalmente al día y estamos atendiendo las alertas que fueron cargadas con corte al 30 de noviembre 2015 las cuales tenemos tiempo al 15 de enero para completarlas.

Finalmente se devuelve en perfecto estado el teléfono celular marca Samsung Galaxy S4 modelo GT-I9505 serie RV1D746EA0D; asimismo la computadora portátil marca HP ProBook 6470b código barras 100505.

A su entera disposición, le agradece

Lic. Edson Peraza Zuñiga  
Agencia Plaza San Carlos

