

AGENCIA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ

29 de mayo 2015
APGV-1067-2015

MBA. Jorge Arturo Quesada Solano, Jefe de División
División Regional Central

Estimado señor:

En cumplimiento con el 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 República en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el diario oficial La Gaceta número 131 del 07 de julio del 2005 y la circular DIRCH-C-005-2013, le presento el Informe Final de Gestión como Jefe de la Agencia Plaza González Víquez, durante el periodo comprendido entre el 23 de abril del 2012 y el 30 de mayo del 2015.

1. Presentación:

El presente informe contiene un resumen de los aspectos más importantes de la gestión realizada como Jefe de Agencia de Plaza González Víquez, con el fin de mostrar los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones asignadas durante el periodo indicado. El informe muestra de manera resumida los principales resultados relacionados con el negocio bancario, a saber:

- Captación
- Colocación
- Morosidad
- Integración de productos y bienes adjudicados
- Resultados de Riesgo Operativo – Control Interno

2. Resultados de la Gestión

A. Referencia sobre la labor sustantiva institucional de la Oficina durante el ejercicio de mi cargo:

La Agencia Plaza González Víquez inició operaciones el 02 de diciembre de 1996, Se encuentra adscrita a BP Total Catedral.

Actualmente cuenta con un total de nueve funcionarios, brindando todos los productos y servicios que tiene a su disposición el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

A continuación se detalla el resultado de la gestión con corte al 31 de mayo del 2015.

A.1 Captación:

Durante el año 2013 la Agencia de Plaza González Víquez alcanzó un crecimiento significativo en la cartera de ahorro a plazo, pasando de un saldo de 4518 millones a un saldo de 6918, para un crecimiento de 2400 millones, cumpliendo de esta forma con la meta asignada.

No obstante lo anterior, durante el año 2014 la oficina presentó decrecimientos muy importantes en la cartera de ahorro a plazo, debido a que existía una alta concentración de inversiones de CEVAL que no fue posible recuperar. Para el año 2015 aún se tienen vencimientos de este tipo por el orden de los dos mil millones. Los certificados que vencen en los próximos meses se llevaron a cabo con la colaboración de los compañeros de BP Global, razón por la cual la ejecutiva tiene conocimiento sobre estos.

Por este motivo, a la fecha no se ha logrado cumplir con la meta asignada en la cartera de ahorro a plazo. Se presenta el resultado al último corte disponible que corresponde al 31-03-2015.

PRODUCTO	SUBPRODUCTO	Valores							
		dic-14	MAR	CRE MES	CRE ACU	META MARZO	CUM ACU	META ANUAL	CUM ANUAL
PLAZO	PLAZO	6.123.138.324	5.929.149.489	82.902.955	-193.988.835	67.342.051	-288,06%	500.000.000	-38,80%
Total general		6.123.138.324	5.929.149.489	82.902.955	-193.988.835	67.342.051	-288,06%	500.000.000	-38,80%

Como se observa en el cuadro adjunto, a la fecha la meta de ahorro a plazo tiene un porcentaje de cumplimiento anual del -38.08%. Se está trabajando de manera conjunta con el ejecutivo de BP Global con el fin de mejorar este resultado, toda vez que la zona no presenta las mejores condiciones para la captación en ahorro a plazo.

De la misma manera se continúa con la estrategia establecida de dar seguimiento a los clientes BP Global, Élite y Popular, dando especial énfasis a los dos primeros grupos a través del contacto telefónico para recordar vencimientos, así como una atención personalizada.

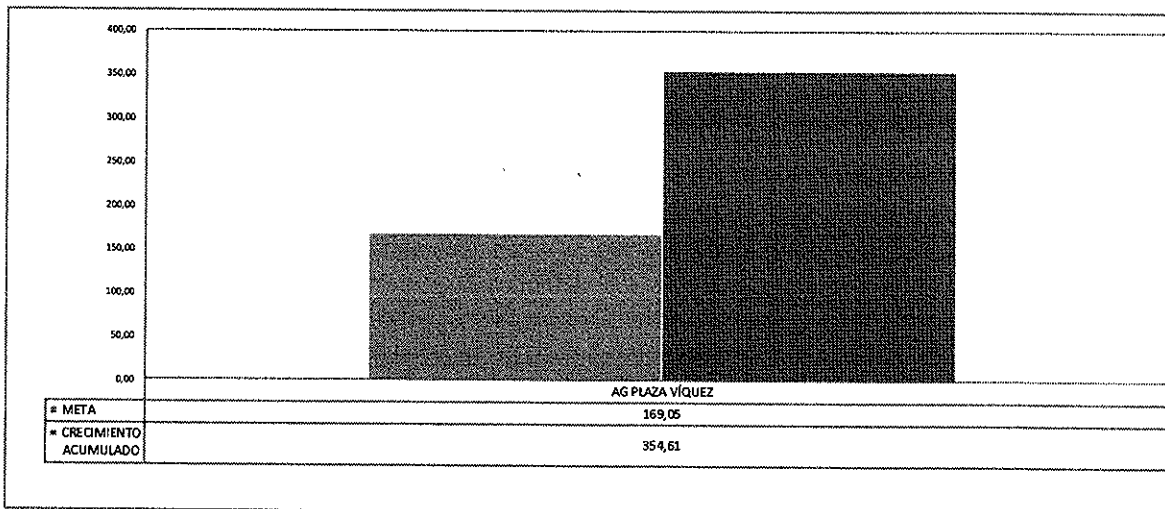
A.2 Colocación:

La cartera de crédito muestra en conjunto un crecimiento positivo tal y como se muestra en el cuadro adjunto:

PRODUCTO	Valores						
	SALDO 31_12_2014	SALDO 31_MAYO	CRE_MES	META_MAYO	CRE_ACU	CUMP_ACUM	META ANUAL
PERHIPOTC	1.989,24	2.143,59	23	87,12	154,35	177,17%	336
PERSONAL	5.092,91	5.447,51	76	169,05	354,60	209,76%	652
SOCIAL	2.499,23	2.577,16	-7	92,37	77,93	84,37%	313
Total general	9.581,38	10.168,26	93	348,53	586,88	168,39%	1.301

Específicamente, con corte al 31 de mayo 2015 la meta de crédito personal tiene un porcentaje de cumplimiento acumulado de 210%, crédito personal hipotecario de 177% y crédito social de un 84%.

AGENCIA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ
CREDITO PERSONAL AL 31-05-2015

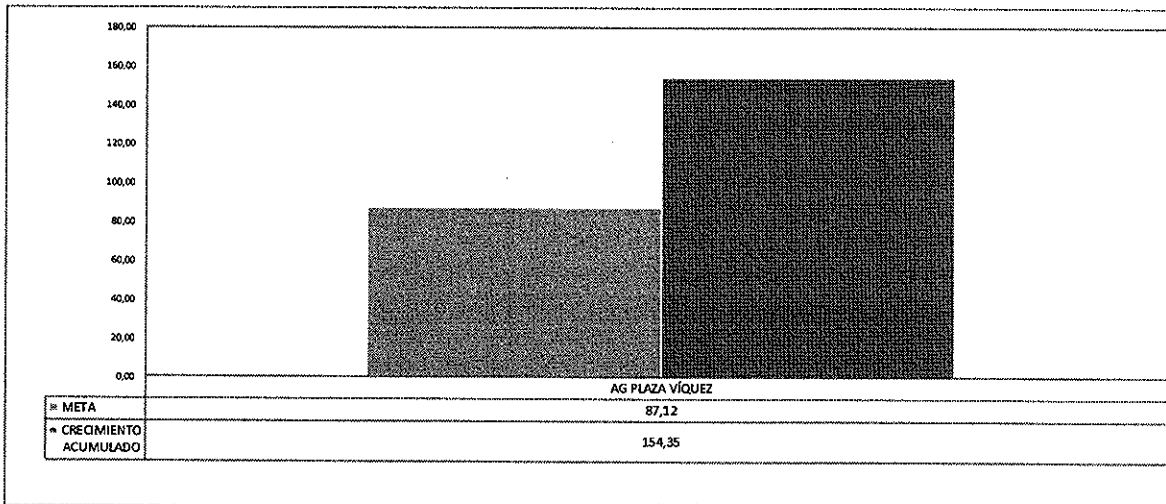


Dentro de la estrategia desarrollada para lograr el crecimiento sostenido de la cartera de crédito personal durante este año se encuentra el manejo de bases de datos, principalmente de la línea 84, que ha alcanzado durante el 2015 un crecimiento de 280 millones, trabajo conjunto con el canal de Comercializadora Coopebanpo (línea 046), colocación máxima a clientes que se presentan a la plataforma de servicios a través del estudio de su endeudamiento total por medio del informe de Sugef, trabajo de bases de datos para clientes del sector privado (línea 058) y un trato preferencial a los clientes

referidos. Es importante mencionar que el trabajo en la atención al cliente es un pilar fundamental para el crecimiento de la cartera, donde los tiempos de respuesta han sido indispensables para que los mismos clientes nos recomienden con otras personas.

En cuanto a crédito personal hipotecario, se utiliza la estrategia de referidos de la plataforma de crédito personal por medio del análisis de capacidad de pago y nivel de endeudamiento del cliente para unificar sus deudas y mejorar su liquidez con un crédito con garantía hipotecaria, a su vez, la zona es altamente receptiva de este tipo de financiamiento y muchos de los clientes que formalizan también referencian a otros solicitantes.

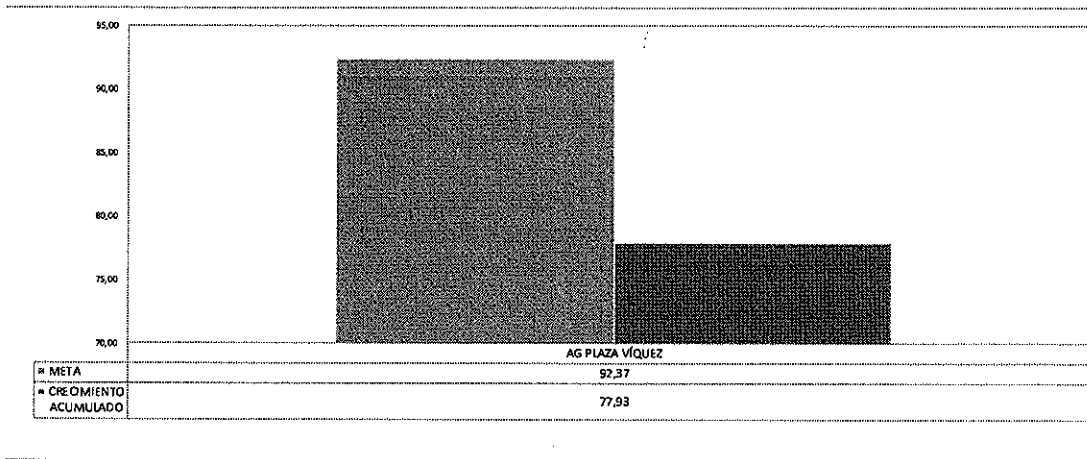
AGENCIA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ
CREDITO PERSONAL HIPOTECARIO AL 31-05-2015



Con respecto al inventario de crédito en trámite para personal hipotecario, queda para aprobación del comité operativo un crédito personal hipotecario por 36.000.000.00

Finalmente, se ha hecho un esfuerzo importante con el fin de atraer clientes para crédito de vivienda, lo cual ha permitido mejorar sustantivamente durante estos primeros cinco meses del año en relación con los resultados alcanzados en el año 2014. De esta manera, con corte al 31-05-2015 el resultado es de un 84% de cumplimiento acumulado y se deja en inventario para formalizar un crédito por la suma de 48.000.000.00.

AGENCIA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ
CREDITO SOCIAL AL 31-05-2015



A.3 Índices de Morosidad:

La Agencia Plaza González Víquez nunca se ha caracterizado por tener problemas en sus índices de morosidad, durante mi gestión se logró satisfactoriamente la meta establecida durante los años 2012 y 2013.

Durante el año 2014 el resultado fue de un 63% y se debió al pase a cobro judicial de una única operación de crédito de vivienda por la suma de \$180.000.00. Este resultado se debió a la materialización de un riesgo de crédito y no a la falta de gestión de la cartera o a la colocación de crédito sin el suficiente análisis.

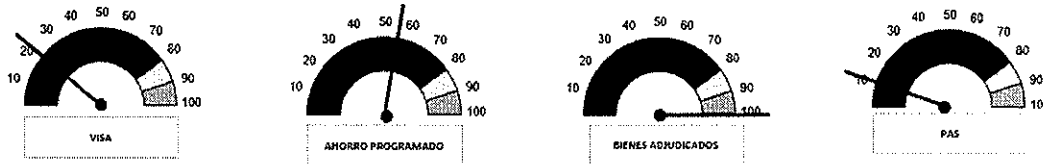
Durante el año 2015 se ha trabajado de forma conjunta con el gestor de cobro en la recuperación de casos importantes, logrando de esta manera un resultado satisfactorio. El cumplimiento acumulado con corte al 31-05-2015 es de 163.81%. No quedan casos de operaciones millonarias pendientes para pase a cobro judicial.

Oficina Responsable AGENCIA PLAZA VÍQUEZ

Datos de Morosidad									
Valores									
Región Responsable	Meta Año	Meta Mes	Result Mes	Cumplim Mes	Meta Acumul	Result Acumul	Cumplim Acumul	Pendientes	
DIV REG CENTRAL ESTE	102.451.945	8.537.662	8.421.060	101,38%	42.688.310	26.060.309	163,81%	- 16.628.002	
Total general	102.451.945	8.537.662	8.421.060	101,38%	42.688.310	26.060.309	163,81%	- 16.628.002	

A.4 Metas de integración de productos y bienes adjudicados:

Como se muestra en el siguiente gráfico, queda pendiente una labor más agresiva con el fin de alcanzar las metas establecidas de integración de productos.



Se debe hacer un esfuerzo en VISA, Pago de Salarios y Ahorros Programados a través de una labor más proactiva en la plataforma de servicios. Los porcentajes de cumplimiento acumulado con corte al 31 de mayo 2015 se presentan en el siguiente cuadro:

AGENCIA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ
INTEGRACION DE PRODUCTOS Y BIENES ADJUDICADOS AL 31-05-2015

PRODUCTO	META	CREC ACUM	CUMPLIMIENTO
PAS	36	5	14%
VISA	42	5	12%
AHORRO PROGRAMADO	48	45	93%
BIENES ADJUDICADOS	13	31	244%

En cuanto a bienes adjudicados, la meta se cumple en un 100% gracias al seguimiento dado a las estrategias establecidas para la colocación de este producto.

B. Cambios habidos en el entorno en el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca titular subordinado:

Durante mi gestión se presentaron los siguientes cambios representativos en el entorno:

- Cambios en el diseño de productos y servicios que ofrece el banco, dando como resultado la generación de nuevas estrategias de ventas de manera proactiva para atender las necesidades de los clientes, se puede mencionar la creación de la línea de crédito 084, sólo por citar un ejemplo.
- Creación de BP Total Multicentro Desamparados, específicamente en el mes de abril del año 2013, dando como resultado mayor competencia interna.

C. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o al titular subordinado:

La última evaluación realizada por el Centro de Servicio de Soporte Regional tiene corte al mes de marzo 2015 y el resultado fue de un 5%, ubicándose el nivel de exposición al riesgo en un “Excelente”.

No existen a la fecha informes y recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna pendientes de atender.

D. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado:

Tomando como referencia las evaluaciones y autoevaluaciones de control interno que se han realizado en esta Agencia se pueden citar las siguientes medidas tomadas para establecer, mejorar y evaluar el sistema de control interno:

- Autoevaluaciones de riesgo operativo de forma semestral para detectar de manera oportuna errores en la aplicación de controles, esto con el fin de tomar las medidas correctivas.
- Entrega de correos electrónicos invitando a los funcionarios a cumplir con las medidas de evaluación de la guía de riesgo operativo, principalmente aquellas que han sido detectadas como incumplidas.
- Entrega de correo electrónico con el objetivo de informar a los funcionarios las medidas de la guía de riesgo operativo en las que ellos tienen participación y responsabilidad directa para su cumplimiento.
- Tanto la jefatura como la supervisora de la Agencia velan diariamente porque los aspectos contenidos en la guía de riesgo operativo referentes al control interno sean cumplidos.

E. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda:

- Dado que la Agencia tiene un nivel de colocación muy alto, se reforzó en el año 2012 el área de crédito con un colaborador que hasta la fecha venía realizando funciones de plataforma de servicios. Lo anterior, ha permitido brindar un servicio más ágil y oportuno, ya que un funcionario se encarga del crédito hipotecario y dos están designados a crédito personal, lo que permite mayor proactividad en trabajo de bases de datos.
- Mantener las calificaciones de control interno y riesgo operativo en los niveles establecidos por la Auditoría Interna.
- Cumplimiento del 100% de las metas de colocación y captación durante los años 2012 y 2013, Meta de colocación cumplida en crédito personal y personal hipotecario en el 2013 y metas cumplidas de colocación con corte al 31-05-2015.
- Capacitación constante del personal en los productos y servicios que brinda el Banco.
- Trabajo conjunto y de crecimiento con el vendedor de Coopebanpo.

F. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir:

Durante el mes de abril 2015, el Banco Popular consiguió incorporar la nueva plataforma tecnológica llamada CORE Sistem. Durante el proceso de pruebas y el periodo de post implementación (vigente aún), se logró que la mayor parte del personal participara de las simulaciones efectuadas, se apoyó de forma positiva la capacitación del 100% de los colaboradores quienes asimilaron muy bien el sistema T-24. Se cuenta incluso con la certificación de una supervisora experta y de forma conjunta se están apoyando todas las gestiones encaminadas a estabilizar en su totalidad esta herramienta de trabajo tan vital para la atención de clientes y la potencialización de los negocios.

Atención oportuna de alertas, quedando a la fecha únicamente seis pendientes. Disminución considerable de planes de acción pendientes, quedando solamente por resolver el del mes de marzo 2015. De la misma forma no quedan pendientes por atender casos de alertas con código 15.

G. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la Institución o a la unidad, según corresponda:

Se formuló el presupuesto anual operativo para los diferentes años como lo establece el Área de Presupuesto con el cual se logró y se podrá llevar a cabo las labores de operación normal de la oficina.

A través de la Unidad de Contabilidad, se llevó a cabo un estricto seguimiento del presupuesto asignado.

Se realizaron las gestiones pertinentes para atender las medidas relacionadas en cuanto al tema de contención del gasto.

H. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que brinda el informe lo considera necesario:

- Poner especial énfasis en el cumplimiento de los temas prioritarios en el Banco, a saber, captación, colocación, gestión de cobro y Ley 8204. Sobre este último, se recomienda designar medio tiempo una persona para la tarea de monitoreo y el plan de acción pendientes de atender.
- Mantener y dar seguimiento a los controles establecidos para el control interno de la Agencia con el fin de poder obtener calificaciones satisfactorias en las evaluaciones que realiza el Centro de Servicios de Soporte Regional, así como un nivel de exposición al riesgo adecuado que permita el buen funcionamiento de la oficina.
- Velar porque los funcionarios estén debidamente capacitados en relación con los productos y servicios que atienden y velar porque sean empleados polifuncionales que puedan realizar cualquier gestión que se les asigne. Capacitar a los colaboradores con mayor énfasis en el temas de ventas

I. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe a la instancia correspondiente, enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario:

No existen observaciones al respecto.

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

No existen directrices emanadas por la Contraloría General de la República para la Agencia Plaza González Víquez.

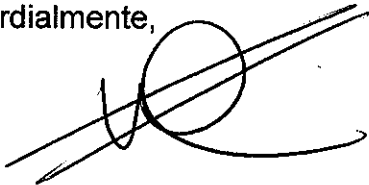
K. Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna:

De conformidad con el sistema CAR II no existen recomendaciones pendientes de atender por parte de esta administración hacia la auditoría interna.

L. 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 existen disposiciones o recomendaciones pendientes de atender en la Agencia Plaza González Víquez.

Cordialmente,



Licda. Wendy Sancho González
Jefe de Agencia

CC.

Dirección de Capital Humano
BP Total Catedral
Área de Banca Fácil