

14 de octubre del 2015

Oficio-ASM-699-2015

Licenciada
Graciela Vargas Castillo, Directora
Dirección de Desarrollo Humano

Licenciado
Benjamín García Vargas, Director
División Regional Atlántico Sur

Licenciado.
Rodolfo Brenes Flores, gerente
BPT de Cartago

Lic. Carlos Araya Ureña

Estimada señora y señores

En acatamiento a la directriz emitida por la Dirección Regional Atlántico Sur y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, se presenta para su consideración el informe de los aspectos más relevantes durante la gestión realizada como Jefe de la Agencia de San Marcos de Tarrazú, desde el 02 de septiembre del 2013 al 04 de octubre del 2015.

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de Junio del 2005 publicada en la Gaceta No131 del 07 de julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley general de Control interno, dictada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicado en la gaceta No 23 del 18 de noviembre del 2005.

Atentamente.



Lidia Salomé Fonseca Madrigal
Jefe de Agencia

INFORME FINAL DE GESTION

ENTIDAD: Banco Popular y de Desarrollo Comunal,
Agencia San Marcos de Tarrazú

NOMBRE: María Salomé Fonseca Madrigal

PERIODO: Del 02 Setiembre del 2013 al 04 de Octubre del 2015.

En cumplimiento del artículo 12 inciso E de la Ley General de Control Interno, remito el correspondiente informe final de gestión al cargo como jefe, en la Agencia del Banco Popular ubicada en San Marcos de Tarrazú, entre el periodo de 02 setiembre del 2013 al 02 de octubre del 2015.

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la Republica del 24 de Junio del 2005 publicada en la Gaceta No.131 del 7 de Julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley general de Control Interno, dictada por El Concejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicada en la gaceta No.23 del 18 de Noviembre del 2005 y Circular DDHO-C-14-2010, de la Dirección de Desarrollo Humano Organizacional del Banco Popular.

Presentación.

Se expone un resumen de los aspectos más relevantes de la gestión realizada en el puesto de Jefe de Agencia. Este informe se remite en oficio formal a MBA. Benjamín García Vargas, Director de la División Regional Atlántico Sur, a la Licda. Maritza Fuentes Salas, Directora de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional y al Lic. Rodolfo Brenes Flores Gerente del BPT de Cartago.

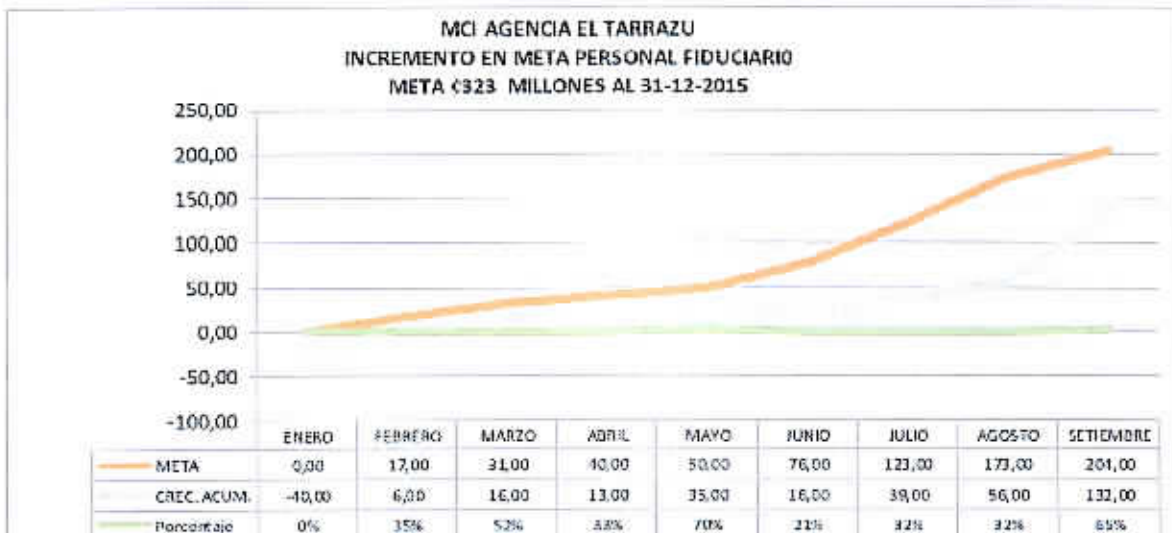
Resultados de Gestión.

CREDITO

I. Financiero

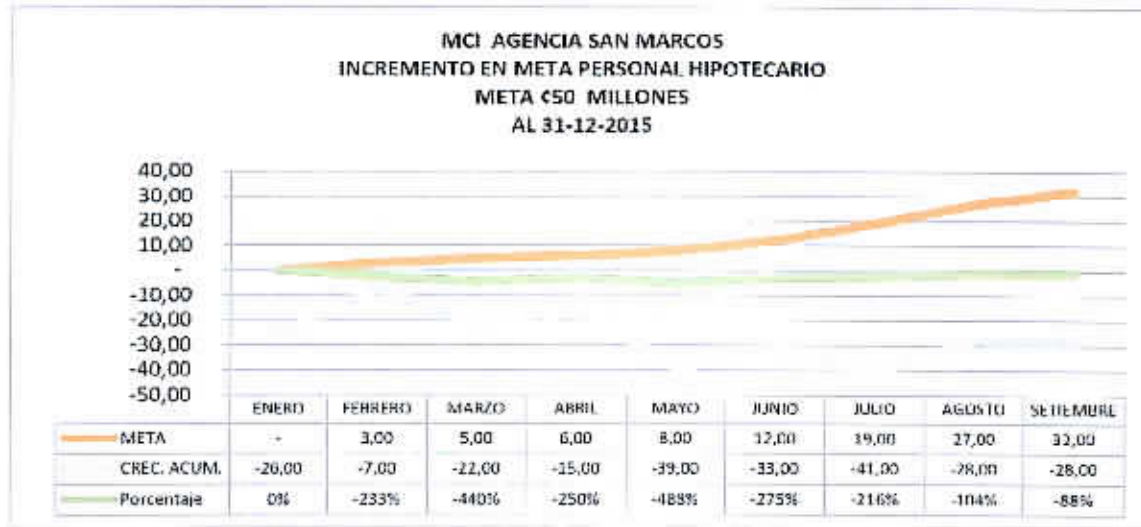
Al 30 de septiembre del 2015 la Oficina de San Marcos de Tarrazú mantiene una cartera en crédito personal de €3.085.000.000,00 y al cierre de septiembre del año 2013 contaba con €2.527.000.000,00 lo que representa un crecimiento del €558.000.000,00 durante este periodo de gestión.

En cuanto al cumplimiento de esta meta se maneja un crecimiento de €132.000.000,00 que equivale a un 65%, este avance positivo es reflejo del gran esfuerzo realizado en temas de retención, atención al cliente y manejo de bases de datos, un crecimiento positivo es para la Agencia un logro importante ya que la naturaleza de su entorno y el mercado no le favorece.



2. Hipotecario

En crédito hipotecario muestra un decrecimiento de €28.000.000,00 esto se debe a la canalización de casos en líneas de Desarrollo ya que los clientes están siendo referenciados al ejecutivo de desarrollo quien está atendiendo los créditos de ingresos propios que a lo largo de la historia se habían manejado en la cartera de personal hipotecario. En este periodo se han trasladado a esta Banca 6 casos para un total de €140.000.000,00



3. Social

En lo que respecta a crédito de vivienda la oficina paso de tener una cartera de crédito total de €1.759.000.000,00 en septiembre del 2013 a una cartera total de €2.006.000,00 a septiembre del 2015, creciendo €247.000.000,00. En cuanto a cumplimiento de meta a septiembre del 2015 se presenta un avance de €164.000.000,00 para un 173% de cumplimiento.



La Agencia de San Marcos cuenta actualmente con una cartera total de crédito de ₡5.222.000.000,00 lo que representa un crecimiento durante el periodo de gestión de ₡441.000.000,00 de crecimiento.

Además se maneja cartera en crédito corporativo tanto en colones como en dólares. El detalle de cada las carteras de crédito se detallan en el siguiente cuadro:

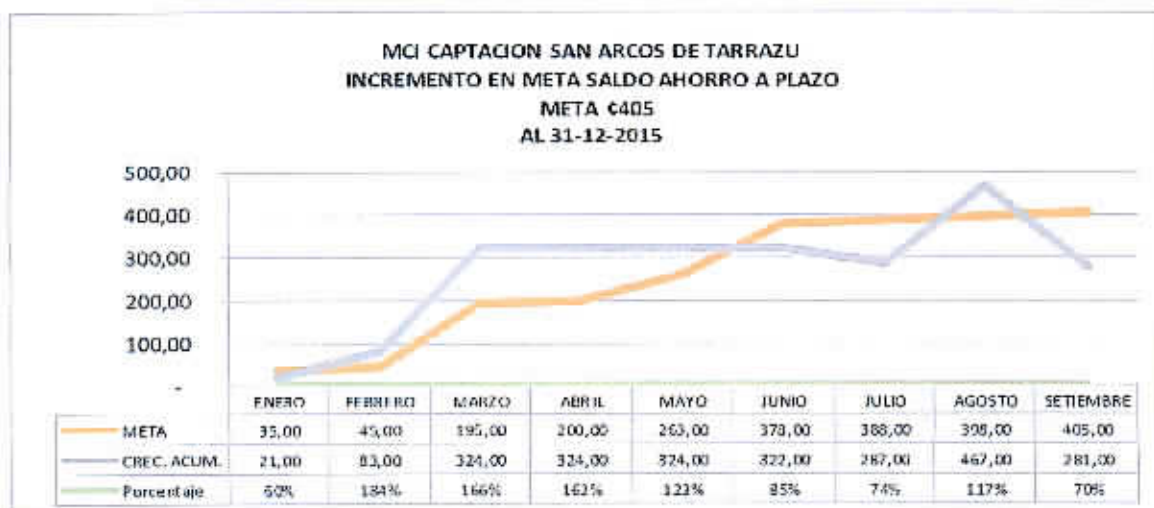
Cartera	MONTO
Financiera	₡3.085 millones
Social	₡2.006 millones
Desarrollo	₡2.022 millones
Corporativa Colones	₡1.500 millones
Corporativa Dólares	\$3.900 millones

CAPTACION

Al 30 de septiembre del 2015, la oficina tiene una cartera en captación de ahorro a plazo de ₡6.035.340.000,00

La agencia ha crecido en 261 millones durante este año, lo que se traduce en un cumplimiento del 70% la meta.

Se redoblaron esfuerzo en la retención de clientes ya que por la presencia de Coopealianza aumentaron las cancelaciones de inversiones por diferencia en tasa de interés. Se mantiene una excelente relación y comunicación con la ejecutiva de BP Global, los clientes de este segmento reciben trato preferencial con el fin de aumentar sus inversiones y evitar la fuga de clientes



PRODUCTOS:

VISA:

Es una de las metas que más se ha complicado en su cumplimiento, se lleva un avance del 21% que equivale a 18 tarjetas colocadas.

Se ha insistido en la integración de la visa a clientes tanto de captación como de crédito, sin embargo, a pesar de que las tarjetas son integradas por medio de SIPO la respuesta del área de tarjeta no es tan rápida como se esperaba y lamentablemente la Agencia no maneja suficiente personal para generarlas.

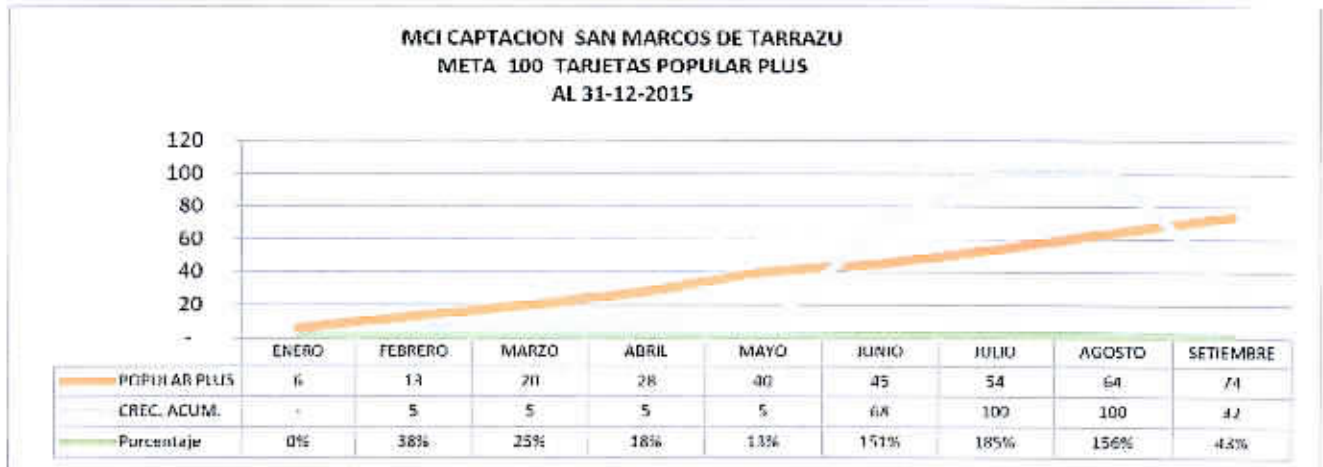
Se mantienen un total de 5 tarjetas pendientes de entregar, los clientes ya fueron localizados pero no han sido retiradas.



PAS:

La meta anual de PAS se mantuvo en un cumplimiento anual del 100% con 100 afiliaciones nuevas hasta el mes de agosto, sin embargo al cierre del 30 de septiembre se presentó un decrecimiento de 68 PAS, por lo que se debería investigar a que se debió este descuento en clientes afiliados a PAS, ya que desde el mes de julio se manejaban 100 afiliaciones.

Esta meta se obtuvo mediante la integración en plataforma de servicios y crédito.



AHORRO PROGRAMADO:

La meta asignada anual para este producto es de 140 ahorros y al mes de septiembre se cuentan con 178 ahorros programados para un cumplimiento del 127%

La colocación de los ahorros programados se lleva a cabo con integración y venta proactiva en la plataforma de servicios



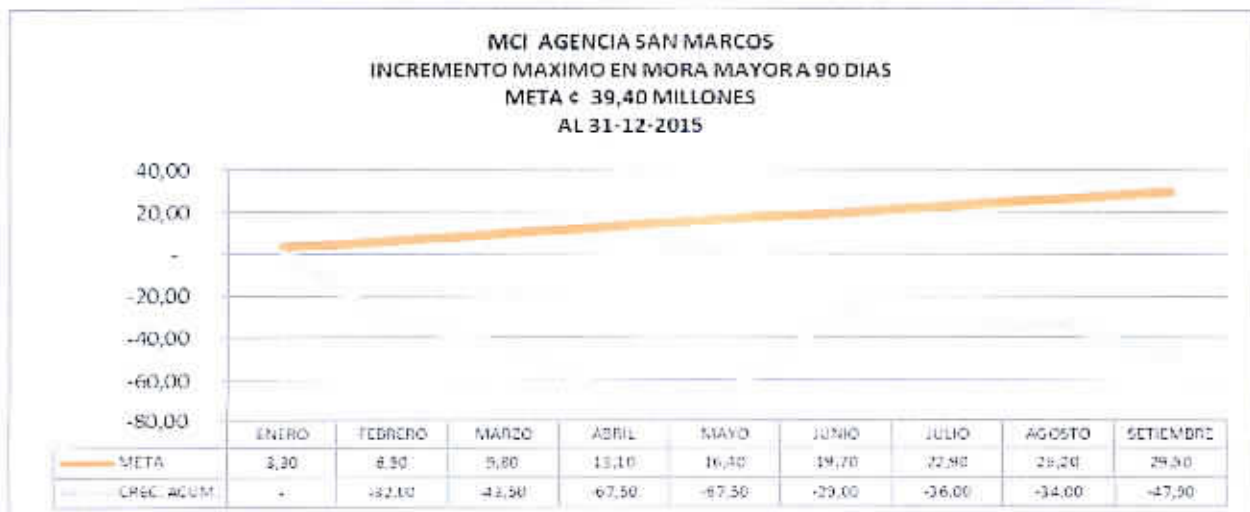
MOROSIDAD:

La oficina de San Marcos es una oficina antigua lo cual genera casos de morosidad, para el año 2013, 2014 y 2015 se siguió un plan estratégico para el manejo de la morosidad compulsando operaciones desde los 60 días y en todos los rangos, además se manejó la política de cumplir con lo que se le decía al cliente, de tal manera si se le informaba al cliente que se iba a pasar a cobro esto debía cumplirse, se visitan a los clientes con morosidad mayor a 90 días y se les notifica para que paguen en un plazo máximo de 10 días ya sea que pongan al día o realicen arreglo de pago de lo contrario se trasladan a cobro judicial. Los clientes con mora hasta 60 días se compulsan por medio de llamada telefónica.

Actualmente se está siguiendo la estrategia planteada por el área de cobro, esta es de conocimiento de todo el personal, el cliente que maneja atraso debe poner su operación al día ya sea pagando las cuotas atrasadas en su totalidad o realizando arreglo de pago.

Al cierre del 30 de septiembre se manejaba un monto recuperado en mora de €47.900.000,00 el máximo a desmejorarse para el periodo del 2015 es de €39.400.000,00 manejando un resultado muy satisfactorio a la fecha.

Por lo anterior es importante darle seguimiento a la estrategia empleada en la Agencia para evitar desmejorar en esta meta.



BIENES ADJUDICADOS:

La meta anual de bienes adjudicados es de €20.000.000,00 y a la fecha se han registrado ventas por €51.000.000,00 lo que permite tener un cumplimiento anual del 255%

Mensualmente se les pasa a todo el equipo de trabajo los bienes en ventas para que los mismos sean ofrecidos a los clientes.

El ejecutivo de venta de Bienes Julian Herrera se encarga de enviar correos electrónicos con la información mensual a los clientes que han mostrado algún interés de compra y han sido referenciados por personal de la Agencia.

RECURSO HUMANO:

La Agencia cuenta con 8 funcionarios incluida la jefatura, de los cuales 6 se encuentran en propiedad y uno interino. Todos manejan un saldo de vacaciones inferior a los 20 días establecidos por control interno.

Se ha trabajado en que todos los funcionarios conozcan y estén capacitados en el manejo de los productos del banco logrando tener colaboradores multifuncionales, que permiten que en ausencia de cualquiera de ellos, sea sustituido sin problema, evitando así afectar la atención al público y la funcionalidad de la Agencia.

Vacaciones Agencia San Marcos.

CEDULA	NOMBRE	DIAS DERECHO	DIAS PENDIENTES
0303810050	Andrea Godínez Madriz	18	12.00
0109310007	Marcela Mata Ruiz	18	15.5
0108130972	Alba Picado Navarro	18	09.00
0303730647	Sáurez Sánchez Jonathan	18	14.00
0111070262	Martínez Umaña Karen	18	12.00
0112400801	Rosa Isel Mora Segura	18	14.00
0603940847	Luis Arturo Araya Montero	15	04.25
**0205620070	Erik Emanuel Chavarría Vargas	18	11.00

El funcionario Erik Chavarría Vargas presento su renuncia, la cual rige a partir del 28 de septiembre del año en curso, está siendo sustituido por el colaborador Luis Arturo Araya Ureña, quién ha desempeñado sus funciones de manera satisfactoria.

RIESGO OPERATIVO:

La última revisión de riesgo operativo fue realizada por la funcionaria Marianela Sánchez en fecha 12 de junio, se obtuvo una calificación de 8 quedando en un nivel de Riesgo Operativo Bueno.

Se subsanan todos los hallazgos posibles, se hacen los respectivos comunicados al personal y se cumple con el Plan de Acción planteado por la señorita Sánchez.

Dentro de la revisión existen normas incumplidas que no se pueden subsanar ya que corresponden a problemas de infraestructura que por la naturaleza de inmueble que ocupa actualmente la Agencia no pueden solucionarse.

ALERTAS:

Al corte de septiembre la oficina ha generado un total de 784 alertas según el histórico cumpliendo en un 99% con las alertas revisadas, y 7 alertas pendientes de atender, dicha labor es realizada por la jefatura y la supervisora.

Aspectos Administrativos.

Entre algunos aspectos que tiene que ver con la Administración de la Oficina, se destaca:

1. Se hizo arqueo de la Bóveda de la Oficina, no existe diferencia en monedas colonas y dólares ni en valores, quedando evidencia física del respectivo arqueo.
 2. Existe inventario actualizado de los activos bajo la responsabilidad de la Oficina, no existiendo diferencia, según el Sub- proceso de Administración de Activos.
 3. Las Instalaciones de la oficina son insuficientes para el tamaño que la misma ha adquirido a nivel de negocio, por lo que ya se está en proceso para el traslado de la misma, existiendo informes para justificar dicho traslado
 4. Las llaves de la Oficina se entregan a la supervisora Andrea Godínez Madriz para que esta proceda a entregarlas al funcionario Carlos Araya Ureña quien asumirá la jefatura de esta Agencia a partir del 5 de octubre del 2015.
-

Sugerencias y asuntos pendientes

1. Imprescindible terminar de fortalecer el trabajo en equipo de la Oficina y la comunicación entre funcionarios.
 2. Seguir realizando las reuniones para ver la MCI, analizar todos los resultados de las metas grupales e individuales, cambios en políticas, procedimientos y reglamento del banco, como problemas internos.
 3. Se debe mantener el servicio personalizado a los clientes corporativos tanto a la empresa, como a sus colaboradores.
 4. Seguimiento continuo al traslado de la Agencia a unas nuevas instalaciones.
 5. Se debe capacitar a los funcionarios en lo que tiene que ver con cuentas corrientes y tarjetas visas, esto porque lo maneja el compañero Jonathan Sáurez ya que el otro compañero que colaboraba con estos temas renunció.
 6. La funcionaria designada como vendedora es Rosa Isel Mora Segura, se recomienda que siga en dicha labor.
 7. Los clientes de captación se les llama a todos un día antes del vencimiento por lo que le recomiendo continuar esta práctica.
 8. Se recomienda la continuidad en la medida de lo posible de la compañera Marcela Mata Ruiz en la categoría 17 como analista de crédito, ya que ha desempeñado esta labor con buenos resultados para la Agencia.
 9. Se recomienda la continuidad del funcionario Luis Arturo Araya en la sustitución de la categoría 14 en propiedad de la funcionaria Marcela Mata Ruiz.
-

Cuando se me brindó la oportunidad de colaborar como jefe de Agencia, acepte con todo gusto, además de ser una gran puerta al crecimiento profesional, también es una responsabilidad y compromiso enorme el cual asumí con toda la responsabilidad del caso, pero sobre todo con mucho entusiasmo por mejorar. La Agencia mantenía serios problemas en cumplimiento de metas, comunicación al personal y de imagen,

En un corto plazo se logró equilibrar la oficina gracias al compromiso de todos los funcionarios quienes siempre estuvieron dispuestos a trabajar, siempre con una líder que les guiara pero sobre todo que trabajara con ellos hombro a hombro. Después de dos años la oficina tiene características muy diferente, luchadora, comprometida con la institución, con ganas de seguir adelante y de demostrar que siempre se puede llegar a cumplir las metas y con un equipo de trabajo que sabe mantenerse unido y en busca de fines comunes.

Finalizo mi gestión satisfecha de la labor realizada y de los logros alcanzados. Iniciaré un nuevo reto donde espero seguir creciendo y sobre todo fortaleciendo a la institución.

Gracias.



Licda. Maria Salomé Fonseca Madrigal
Jefe Agencia

cc. Graciela Vargas Castillo
cc. Benjamín García Vargas
cc. Rodolfo Brenes Flores