



Agencia Santo Domingo

27 de febrero del 2015 ASD-310-2015

MBA. Jorge Arturo Quesada Solano, Director División Regional Central Oeste

Licda. Graciela Vargas Castillo Directora Dirección Capital Humano

MBA. Jorge Ulate Cruz, Gerente BP Total Heredia

Estimados señores:

En atención al oficio DRCO-019-2015 y en cumplimiento al ordenamiento jurídico de la Ley General de Control Interno , adjunto informe final de mi gestión como Jefatura de la Agencia de Santo Domingo, en el periodo de 01 de febrero 2014 al 27 de febrero 2015.

Atentamente,

Licda/Lorria Ibarra García

Jefe'

Cc: Archivo



Nombre:

Licda. Lorna Ibarra García

Dependencia:

Agencia de Santo Domingo

Periodo de Gestión:

01 de febrero 2014 al 27 de febrero 2015

Fecha:

27/02/2015

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.





Contenido

resentación	2
esultados de la gestión	2
Labor Sustantiva Institucional	2
Cambios en el entorno	5
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
Acciones sobre el Control Interno	5
Principales Logros	6
Proyectos más relevantes	6
Administración de Recursos Financieros	7
Sugerencias	7
Observaciones	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoria Interna	8



Presentación

Es documento resumen los principales resultados obtenidos durante mi gestión en temas como:

- Colocación.
- Morosidad.
- 3. Captación
- 4. Pago de Salarios
- 5. Estrategias de negocios.
- 6. Control Interno.
- 7. Organización de la Oficina

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Desde el inicio de mi gestión con el firme propósito de alcanzar los objetivos establecidos para el periodo 2014, he mantenido una comunicación constante con los colaboradores y colaboradoras de la Agencia de Santo Domingo, con la mira en desarrollar e implementar las estrategias, cumplir con las directrices y demás instrucciones emanadas tanto del BPT Moravia como del BPT Heredia, la Dirección Regional Central, la División Regional Oeste y demás áreas del Banco Popular, desarrollando un ambiente de control sano y la integración del 100% del personal en el logro de las metras propuestas.

Mediante reuniones semanales, charlas, capacitaciones, correos informativos se han generado nuevas estrategias de negocio, que se han puesto en práctica con resultados positivos y que han aportado al personal el espíritu emprendedor del negocio bancario y trabajo en equipo.

Cartera de crédito fiduciario

Al cierre del año 2014 la cartera de crédito fiduciario cerro en un cumplimiento del 88% y al cierre del 27 de febrero 2015 presentamos un decrecimiento en el saldo de un 10.67%, debe de reforzarla la capacitación de los funcionarios de la plataforma para que realicen mejores filtros de clientes referidos para crédito, retomar los llamados a clientes para colocar la línea de retención.



OFICINA	103	.7						
OFICINA_NOMBRE	(Todas)							
F_ARCH	(Todas)	•						
DIVISION	(Varios elementos)	J						
	Valores							
PRODUCTO	SALDO_31_12_2014	SALDO 31_01_2015	_SALDO 26_02_2015	META FEBRERO	CREC_MES	CUMP_ACUM	CUMP_ANUAL	Suma de META ANUAL
PERSONAL	3.764	01 3.725,70	3.753,37	104,51	-10,64	-10,17%	-1,29%	323.00
Total general	3,764.	01 3.725.70	3,753,37	104.61	-10.64	-10 17%	.1 2040	829.00

Cartera personal hipotecaria

En el año 2014 la Agencia obtuvo un cumplimiento de la meta de la cartera en la línea de personal hipotecaria en un 81%, el cumplimiento se vio afectado por una cancelación de un crédito el día 30 de diciembre 2014 por aproximadamente ¢30.000.000.00, al corte al 27 de febrero del 2015 presenta un avance de la meta de 108.52%

```
OFICINA
                 103
OFICINA NOMBRE (Todas)
F ARCH
                 (Todas)
DIVISION
                 (Varios elementos) .T
                Valores
PRODUCTO
              3. SALDO_31_12_2014 SALDO 31_01_2015 _SALDO 26_02_2015 META FEBRERO CREC_MES CUMP_ACUM CUMP_ANUAL Suma de META ANUAL
PERHIPOTO
                             1.778.13
                                              1.803,92
                                                                1.824,19
                                                                                42,45
                                                                                                     103,52%
                                                                                          46,06
                                                                                                                    13,71%
                                                                                                                                         336.00
Total general
                             1.778.13
                                              1.808,92
                                                                1.824.19
                                                                                 42.45
                                                                                           46.06
                                                                                                     108,52%
                                                                                                                    13.71%
                                                                                                                                         336,00
```

Cartera de Crédito Social

En el año 2014 la Agencia obtuvo un cumplimiento de la meta de la cartera social del 113%, lo que incluyó una venta de un bien adjudicado mediante financiamiento, en el corte al 27 de febrero del 2015 presenta un avance de la meta de 102.86%

```
OFICINA
                 103
OFICINA_NOMBRE (Todas)
F_ARCH
                 (Todas)
DIVISION
                 (Varios elementos) .T
                 Valores
               T_SALDO_31_12_2014 SALDO 31_01_2015 _SALDO 26_02_2015 META FEBRERO CREC_MES CUMP_ACUM CUMP_ANUAL Suma de META ANUAL
PRODUCTO_
SOCIAL
                              1.765.93
                                               1.800,91
                                                                 1.806,23
                                                                                  39,17
                                                                                            40,29
                                                                                                       102,86%
                                                                                                                      14,85%
                                                                                                                                           271.25
Total general
                             1.765,93
                                               1.800,91
                                                                 1.806,23
                                                                                                       102.86%
                                                                                  39.17
                                                                                            40.29
                                                                                                                      14.85%
                                                                                                                                           271,28
```

Morosidad

Durante el año 2014 se estableció como estrategia trabajar muy de la mano del gestor de cobro, dándole un seguimiento constante a las operaciones con saldos menores a ¢10 millones y con mora mayor a 60 días, a raíz de este esfuerzo logramos obtener el 100% de la meta en



mora para este periodo, para el corte al 31 de enero 2015 se logró reversar la mora en ¢2.812.733 por lo que se logró un cumplimiento del 344.64%

Banca Responsable	(Todas	;) -		1				
Sucursal Responsable	(Todas	;) •						
Oficina Responsable	(Todas	;) -						
OFICINA	103	.,						
	Valore	_						
	protein pro							
Región Responsable	Assessed in a comment of the	ta Año	Meta Mes	Result Mes	Cumplim Mes	Meta Acumul	Result Acumul	Cumplim Acumul
DIV REG CENTRAL EST	TE 1163	25.006	9.693.751	-2812733	-344,64%	116.325.006	- 2.812.733	-344 64%

Captación

Al cierre del 31 de diciembre 2014 se obtuvo un cumplimiento de 152.49% con un saldo en la cartera de ¢6.099 millones, resultado de la sinergia con el ejecutivo de BP Global y de la estrategia de retención de clientes por medio de llamadas previo al vencimiento de las inversiones con un seguimiento constante a cada uno de ellos, lo que nos produjo un fuerte impacto y mantenimiento de la cartera, para el corte al 25 de febrero 2015 presentamos un decrecimiento de un 202.17% principalmente en el producto de ahorro programado. En la cartera a plazo el decrecimiento se debe a un traslado de inversiones a otras entidades principalmente el Banco Nacional.

```
OFICINA_NOMBRE (Todas)
CODIGO OFICINA 103
CANAL
                 (Todas)
SUCURSAL
                 (Todas)
DIVISION
                 (Todas)
REGION
                 (Todas)
PRODUCTO
                (Varios elementos) .T
                 Valores
SUBPRODUCTO - dic-14
                                     FNF
                                                   FEB
                                                                CREMES CREACU
                                                                                       META FEBRERO CUM ACU META ANUAL CUM ANUAL
PLAZO
                       $5.950.545.390 $5.811.909.938 $5.861.523.230 $49.613.292 -$59.022.160
                                                                                           ¢96.521.882 -92,23% ¢700.000.000
                                                                                                                                  -12.72%
PROGRAMADO
                         $148.147.366 $30.096.121 $42.035.920 $11.939.800 $\, $\,$$(106.111.446)
Total general
                       $6.098.692.756 $5.842.006.059 $5.903.559.150 $61.553.092 -$195.133.606
                                                                                           696.521.882 -202,17% 6700.000.000
                                                                                                                                  -27.88%
```

Pago Automático de Salarios

Para el año 2014 la oficina obtuvo un buen desempeño en la afiliación de clientes a Pago Automático de Salarios lo que nos permitió obtener una porcentaje de cumplimiento de 126.60% para el corte a enero 2015 aún no tenemos clientes registrados, sin embargo se está negociando dos convenios con los cuales se afiliarían a 60 clientes.



Cambios en el entorno

Durante mi gestión nos enfrentamos al cambio del Acuerdo de SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de los Deudores y otras normativas, lo que originó un cambio en las estrategias de colocación de crédito, aplicación de arreglos de pago y una curva de aprendizaje para el personal no solo de crédito sino también de la plataforma de servicios.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El estado de la evaluación del Riesgo Operativo del sistema de control interno institucional que aplicara el Auditoría Interna en la semana del 17 al 21 Febrero del año 2014 arrojó un resultado de 7% Bueno, las evaluaciones aplicadas por la Unidad de Control Interno, del Centro de Servicios de Soporte Regional aplicadas para el mes de julio y octubre obtuvimos una calificación de 6%.

Acciones sobre el Control Interno

Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional fueron:

- 1.- Se gestionó ante el Proceso de Infraestructura los cambios según la Ley 7600, en el servicio sanitario para personas discapacitadas como fue el cambio de la puerta del servicio sanitario para que abra hacia afuera, ubicación de agarraderas, la rotulación del parqueo, ubicación de un cono para que se respete el espacio de parqueo.
- 2.-Se efectuó por primera vez un inventario de pagarés.
- 3.-Se cambió el acta de entrega y custodia de cheques devueltos.
- 4. Se gestionó con el Proceso de Infraestructura el cambio de la rotación de la puerta en el cuarto de comunicaciones.
- 5.- Se implementó una revisión diaria de expedientes de crédito previo al archivo del mismo con el fin de minimizar los posibles errores en los que se puedan incurrir durante el proceso de formalización.
- 6.- Periódicamente se le asigna al personal labores de revisión conforme lo establece la Guía de Riesgo Operativo para fortalecer la conciencia en los funcionarios sobre la importancia del control interno.



Principales Logros

Durante el 2014 se consolidó un equipo de trabajo comprometido con el logro de los objetivos propuestos y las Metas Crucialmente Importantes, con lo que se cumplió en un 94.98% con todos los indicadores del Balance Score Card lo cual se logró con el seguimiento continuo de los resultados de la Oficina y la aplicación de las estrategias establecidas institucionalmente.

Se mejoró el tiempo de respuesta de atención a los clientes principalmente en el área de crédito, mantuvimos saldo de vacaciones por debajo de los 20 días en el 100% del personal al cierre del año, las calificaciones de la Guía de Riesgo Operativo no superaron el 7% de las 4 aplicadas durante el año la cual incluye una autoevaluación.

Se logró preparar para envió de la documentación correspondiente a los años 2008, 2009, 2010 y 2011, se rotularon los sobres, las cajas y se elaboró la lista de remisión, está en espera de la visto bueno para su retiro por parte de la Unidad Centro de Documentos.

Proyectos más relevantes

Se encuentran en negociación dos convenios de pago de salarios uno con la empresa Control Ecológico de Plagas que contempla alrededor de 40 empleados y otro con Casa Rústica S.A. con 20 empleados los cuales requieren seguimiento ya que también son potenciales clientes para inversión, para integración de productos y créditos fiduciarios.

Es importante dar el seguimiento a las inversiones de BP Global y referidos de este mismo grupo así como al total de la cartera.

Con respecto a Monitoreo de las Alertas se debe de continuar con la atención oportuna de alertas en este momento hay pendientes de resolver 7.

De los planes de acción de la Política Conozca a su cliente quedan ocho, de las cuales ya fueron entregadas al técnico 3, hay que asignar las restantes y que se dé seguimiento para que se finiquite próximamente-

Sobre la cartera pasiva de los seis casos ya se atendieron cinco, uno está en revisión del técnico el caso restante es un cliente BP, se resuelve la próxima semana y está asignado para seguimiento.



Administración de Recursos Financieros

Se han atendido de manera oportuna, las justificaciones de algún rezago en el cumplimiento de las metas en forma trimestral. Se le ha instruido al personal la importancia de la contención del gasto y no se cuenta con caja chica en la Agencia Santo Domingo.

Sugerencias

Se sugiere mantener las reuniones semanales con el personal para integrarlo y comprometerlo en la implementación de estrategias, metas, temas de control interno y normativa vigente, así como los resultados del Banco y de la Agencia.

Continuar capacitando al personal en temas como otorgamiento de crédito, tarjeta visa, cuentas corrientes, atención de alertas, temas de cobro, esto con el apoyo del personal de la oficina y del BPT Heredia.

Mantener y fortalecer la Sinergia que existe con los compañeros de Banca de Desarrollo, BP Global, Gestión Cobratoria, Técnico de Cumplimiento y Banca Fácil con el fin de brindar un mejor servicio a nuestros clientes, la atención oportuna de inconsistencias y una comunicación fluida en el equipo de trabajo que se ha conformado.

Continuar con el desarrollo de actividades de integración como lo son desayunos compartidos, celebraciones de cumpleaños, día de la madre, día del padre, día del niño, etc. ya que hemos comprobado que fortalece el trabajo en equipo y mejora la comunicación.

Observaciones

Sobre otros asuntos queda pendiente la ubicación de un cajero automático en la zona de lo cual ya está enterado la División Regional y el año 2014 de planteó el requerimiento correspondiente por la misma.

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

No existen disposiciones pendientes por resolver por la Agencia Santo Domingo.



Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones pendientes por resolver por la Agencia Santo Domingo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No existen disposiciones pendientes por resolver por la Agencia Santo Domingo.

Licda. Lorna Ibana Garcia, Jefe Agencia Santo Domingo