

AGENCIA ZONA CENTRO

11 de julio 2016
ACCZC-1010-2016

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

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 Jefa de la Agencia Zona Centro (anteriormente Agencia San Sebastián), durante el periodo comprendido entre el 01 de noviembre del 2015 y el 13 de junio del 2016.

1. Presentación:

El presente informe contiene un resumen de los aspectos más importantes de la gestión realizada como Jefa de la Agencia Zona Centro, 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 Zona Centro inició operaciones el 25 de abril del 2005. Es importante mencionar que la suscrita tuvo a cargo el cambio de la Agencia de San Sebastián hacia Zona Centro, iniciando funciones en este Mall a partir del 22 de noviembre del 2015. En esta fecha pasó de estar adscrita a BP Total Pavas a formar parte de BP Multicentro Desamparados. La cartera de crédito y captación así como la cartera de clientes se mantuvo.

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

A continuación se detalla el resultado de la gestión con corte al 31 de mayo del 2016 (excepto crédito cuyo corte se encuentra al 30 de mayo del 2016).

A.1 Captación:

Para el año 2016 la Agencia Zona Centro registra un crecimiento en la cartera de ahorro a plazo, pasando de un saldo de 1215 millones en diciembre 2015 a un saldo de 1288 millones a mayo 2016, para un crecimiento de 73 millones, cumpliendo de esta forma con la meta asignada en un 91,24%.

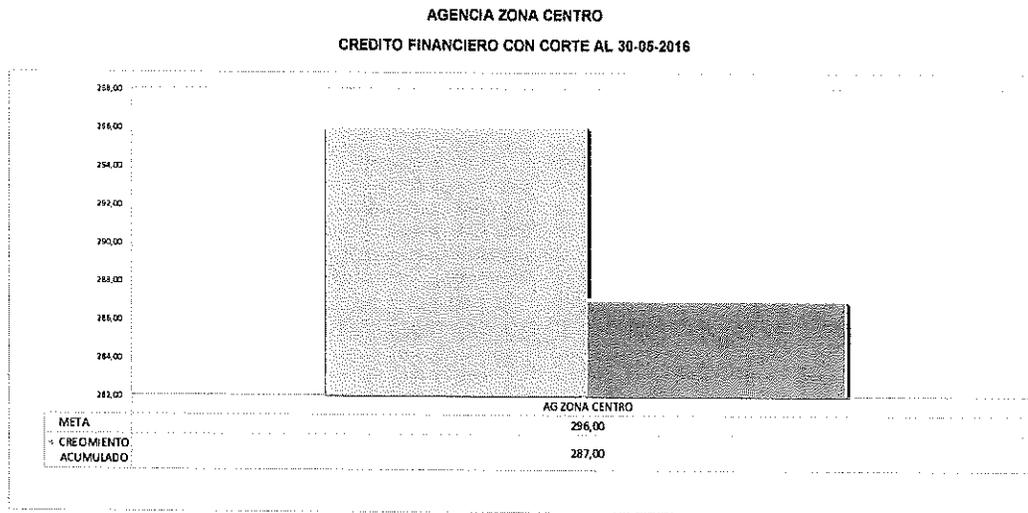
Para el mes de diciembre 2016, se tiene un vencimiento institucional importante por la suma de 500 millones a nombre de FOCREDE, por lo que se debe coordinar con los ejecutivos de BP Global su renovación con el fin de no afectar el crecimiento alcanzado.

		Valores								
FECHA ACTUAL	PRODUCTO	SALDO DICIEMBRE	SALDO ACTUAL	ONE MES	CRE ARJUN	META MAYO	CUM ARJUN	META ANUAL	CUM ANUAL	
2016-05-31	04 AHORRO A PLAZO	€1.215.717.246.060	€1.288.780.681.036	€66.164.689.320	€73.063.434.976	80.074.000.000,00	91,24%	€150.000.000.000	48,71%	
Total 2016-05-31		€1.215.717.246.060	€1.288.780.681.036	€66.164.689.320	€73.063.434.976	80.074.000.000,00	91,24%	€150.000.000.000	48,71%	
Total general		€1.215.717.246.060	€1.288.780.681.036	€66.164.689.320	€73.063.434.976	80.074.000.000,00	91,24%	€150.000.000.000	48,71%	

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:

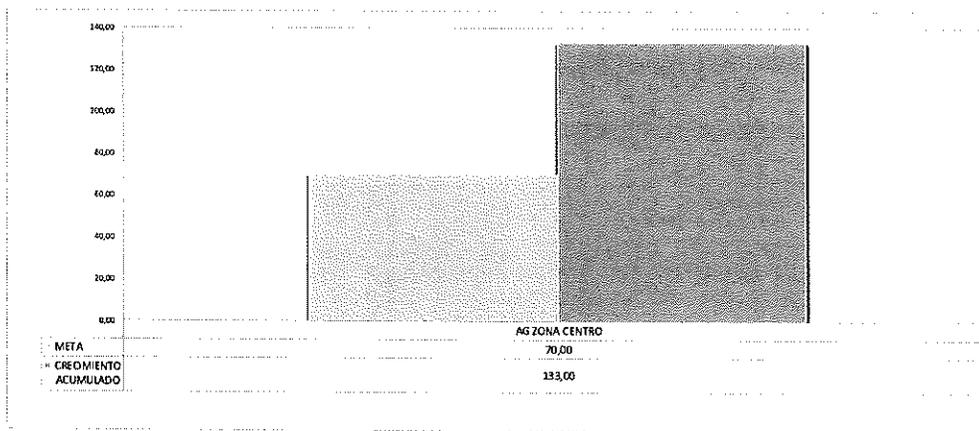
La cartera de crédito muestra en conjunto un crecimiento positivo. Específicamente, con corte al 30 de mayo 2016 la meta de crédito financiero tiene un porcentaje de cumplimiento acumulado de 97% y crédito social de un 190%.



Dentro de la estrategia desarrollada para lograr el crecimiento sostenido de la cartera de crédito financiero durante este año se encuentra el manejo de bases de datos, principalmente de las líneas 29 y 59, trabajo de bases de datos para clientes del sector privado mediante línea 058 (estrategia que va dirigida actualmente a la línea 059), 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 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.

Se ha hecho un esfuerzo importante con el fin de atraer clientes para crédito de vivienda, lo cual ha permitido mejorar sustantivamente los resultados alcanzados durante el 2016. Se trabajó con una desarrolladora con la que fue posible formalizar tres créditos, contribuyendo significativamente al alcance la meta asignada. De esta manera, con corte al 30-05-2016 el resultado es de un 190% de cumplimiento acumulado.

**AGENCIA ZONA CENTRO
CREDITO SOCIAL CON CORTE AL 30-05-2016**



A.3 Índices de Morosidad:

Durante este año los índices de morosidad mayor a 90 días de la Agencia se mantuvieron muy favorables. Con corte al 31-05-2016 se reversaron 33 millones para un cumplimiento acumulado de -149.94%. Esta ha sido la constante durante el año 2016.

Para mantener estos resultados, se realiza un monitoreo permanente de las operaciones de mayor cuantía y se trabaja de forma conjunta con los ejecutivos de cobro asignados a la Agencia.

Metas de Morosidad 2016

OFICINA_NOMBRE	Valores						
	Meta Año	Meta Mes	Result Mes	Meta Acumulada	Cumpi Mes	Result Acumul	Cumpi Acumul
AGENCIA ZONA CENTRO	120.332.883	10.027.740	- 17.609.780	50.138.701	-56,94%	- 33.438.863	-149,94%
Total general	120.332.883	10.027.740	- 17.609.780	50.138.701	-56,94%	- 33.438.863	-149,94%

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

Como se muestra en el siguiente cuadro, se ha hecho una labor importante, principalmente a través de la plataforma de servicios con el fin de alcanzar las metas establecidas en cuenta naranja y ahorros programados. A través del esfuerzo realizado en la plataforma de crédito se ha logrado la integración de tarjeta VISA.

Los porcentajes de cumplimiento acumulado con corte al 31 de mayo 2016 se presentan a continuación:

AGENCIA ZONA CENTRO
INTEGRACION DE PRODUCTOS AL 31-05-2016

PRODUCTO	META	CREC ACUM	CUMPLIMIENTO	
VISA	40	67	166%	
CTA_NARANJA	84	233	277%	
AH_PROG	133	198	148%	

En cuanto a bienes adjudicados, la meta se cumple en un 1404% gracias al seguimiento dado a las estrategias establecidas para la colocación de este producto. El crecimiento acumulado al 30-05-2016 es de 121 millones, lo que permite incluso alcanzar y superar la meta anual.

OFICINA COMERCIAL	Bienes Adjudicados
AG ZONA CENTRO	1404%

En términos generales, el resumen de la gestión efectuada en las metas cuantitativas al con corte al 30-05-2016 es el siguiente:

OFICINAS COMERCIALES	Plataforma Financiera	Cuenta Naranja	Bienes Adjudicados	Ahorro Pisos	Ahorro Voluntario	Mora	EL Naranja	VISA	SAV	Programado	Seguros
AG ZONA CENTRO	97%	163%	1404%	100%	183%	100%	277%	166%	233%	148%	4%

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 no se presentaron cambios representativos en el entorno que afectaran el quehacer de la agencia a mi cargo.

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 junio 2016 y el resultado fue de un 11%, ubicándose el nivel de exposición al riesgo en un “Regular”.

Se encontraron medidas incumplidas en seguridad física y lógica, efectivo y valores, cuentas corrientes, ahorro a plazo, ahorros programados y crédito.

En virtud de que el informe fue recibido con fecha 05-07-2016, corresponderá a la nueva jefatura realizar el debido seguimiento a los planes de acción, así como establecer las acciones y girar las instrucciones necesarias al personal con el fin de corregir las inconsistencias encontradas de cara a la revisión del segundo semestre 2016..

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:

- 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:

- Se ha trabajado de forma conjunta con los diferentes canales que tiene el Banco. Lo anterior, ha permitido alcanzar mayores niveles de colocación bruta que han permitido incrementar los porcentajes de cumplimiento acumulado.
- Cumplimiento del 100% de las metas de colocación, captación, morosidad y productos al mes de mayo 2016.
- Capacitación constante del personal en los productos y servicios que brinda el Banco.

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:

Se continúa con la atención oportuna de alertas con el fin de cumplir con los requerimientos de plazo y forma establecidos por la institución.

Participación activa en el proyecto de La Ruta del Éxito y programa de ventas a través del desarrollo grupal de scrips de ventas para los diferentes productos del Banco.

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 tal y como lo establece el Área de Presupuesto con lo 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 lleva 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.
- 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 poli-funcionales 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 Zona Centro.

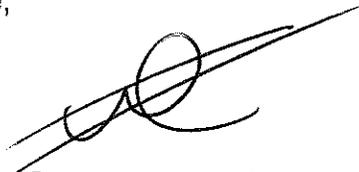
K. Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna:

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 Zona Centro.

Cordialmente,



Licda. Wendy Sancho González
Jefe de Agencia

CC.

Dirección de Capital Humano, BP Multicentro Desamparados, Área de Banca Fácil