



# PILARH OPDF

LA MICROFINANCIERA RURAL DE HONDURAS.

## MEMORIA 2017



# ÍNDICE

Mensaje de la Presidencia.....	4
Mensaje de la Gerencia General.....	5
Junta Directiva.....	6
Organigrama Institucional.....	7
Informe Financiero.....	8
Informe de negocios.....	11
Informe de Riesgos.....	12
Informe de Recursos Humanos.....	15
Eventos PILARH.....	18
PILARH en cifras.....	23
Estados financieros.....	24

## BREVE RESEÑA

Visionaria es la palabra que define la personalidad que caracterizó a María del Pilar Manceñido. Conocida en el occidente del país como "La Madre del Pilar," conoce la dura realidad del país y con el apoyo de entidades financieras nacionales e internacionales inicia una experiencia piloto en la zona que se conoció como "Reforma Agraria Privada."

Asociación PILARH nace en 1996, con la formación del consejo directivo. Formulando estatutos y obteniendo su personería jurídica en el año de 1997. Se elige el nombre de PILARH en honor a la madre del Pilar, impulsadora de la iniciativa. A través de los años, y de acuerdo a las necesidades y demandas de su grupo meta PILARH crece atendiendo en los departamentos de Ocotepeque, Copán, Lempira y Santa Bárbara. Es a partir del año 2001 que se inicia una diferencia en la prestación de servicios que brinda PILARH. En el año 2008 se logra trabajar bajo la Comisión Nacional de Banca y seguros (CNBS). A partir de ese momento tiene la denominación de OPDF (Organización privada de desarrollo financiero) y que se separa legalmente aunque siempre manteniendo la energía con el grupo PILARH.



# PERFIL INSTITUCIONAL

Somos una Institución especializada en la prestación de servicios financieros rurales con calidad y respuesta oportuna a las necesidades de los microempresarios agrícolas y no agrícolas, contribuyendo a mejorar su nivel de vida.

Ser la Institución micro financiera líder en servicios rurales, con recurso humano comprometido en el desarrollo socioeconómico de la sociedad.

MISIÓN

VISIÓN

VALORES

Responsabilidad Social  
Trabajo en Equipo  
Cultura de excelencia Empresarial

# MENSAJE DE LA PRESIDENCIA

Con mucha alegría comparto con ustedes a grandes rasgos lo que ha sido este 2017 para PILLARH OPDF.

En primer lugar, decir que este año ha sido muy difícil en el ámbito financiero por la contracción de la economía, lo que provoca menor demanda de crédito y servicios, en parte por los bajos precios en el café a nivel internacional, lo que afecta la economía nacional, así como otros productos agrícolas.

A pesar de esto hemos logrado nuestras metas en relación a la cartera colocada y en la rentabilidad esperada, no así en la meta de clientes que es una tarea pendiente a alcanzar para el próximo año 2018.

Para tal logro hemos contado con fondeadores internacionales y nacionales que han confiado en nosotros desde hace diez años.

Agradecer a nuestra Junta Directiva, Junta de Vigilancia y Director Independiente por su gran apoyo en la filosofía a seguir para lograr la Visión y la Misión de la OPDF. Agradecer profundamente a nuestros empleados, de todos los niveles por su eficiencia y esfuerzo en la labor realizada, a ellos debemos gran porcentaje de este logro.

Y sobre todo agradecer a nuestros clientes que confiaron en nosotros para llevar a cabo sus proyectos de vida, tengan la seguridad que estaremos siempre trabajando para satisfacer sus necesidades.

Que DIOS NOS BENDIGA a todos.



**Ing. Miguel Rajo**  
Presidente de Junta Directiva

# MENSAJE DE GERENCIA GENERAL



**Ing. René Banegas**  
Gerente General

Presentamos en esta memoria las actuaciones y los datos correspondientes a las actividades realizadas por PILARH OPDF durante el ejercicio 2017.

El conjunto de acciones integrales que emprendimos en PILARH OPDF hace unos años nos ha permitido realizar en este período 2017 una serie de revisiones y lanzamientos innovadores, todo esto con el objetivo de brindar productos y servicios de calidad destinados a generar bienestar a nuestros clientes.

Cuando nos fijamos las metas a alcanzar para 2017 nos planteamos altos retos y acciones encaminadas a la implementación y mejora de

los productos y servicios de atención al cliente, los resultados obtenidos han sido sumamente positivos en cada uno de esos ámbitos de acción.

Productos como el microarriendo financiero, una línea crediticia productiva ambiental, los agentes corresponsales no bancarios y las remesas fueron algunos de los productos originados gracias a esta nueva forma de hacer las cosas.

Todos estos esfuerzos encuentran sustento en el equipo humano de PILARH OPDF, comprometido en optimizar permanentemente los niveles de atención a los clientes. Estamos convencidos de que el cambio progresivo que estamos llevando a cabo asegura nuestra sostenibilidad institucional y garantiza al mismo tiempo un crecimiento sano y responsable.

Así entonces, PILARH OPDF ha sido capaz de implementar productos y servicios relevantes con la mirada puesta en el futuro y fortalecer en paralelo sus indicadores financieros, enfocándose en la gestión del corto plazo con un riguroso manejo de la administración del riesgo y el control del gasto.

Para el 2018 estamos preparados para aprovechar de manera responsable todas las oportunidades que se presenten, siempre con la vista puesta en el cumplimiento de nuestra visión institucional de ser la institución microfinanciera líder en servicios financieros con recurso humano comprometido con el desarrollo socio económico de la sociedad.

# JUNTA DIRECTIVA

**Lic: Juan José Pineda**  
Vocal I

**Lic: Pedro Lara**  
Secretario

**Lic: Francisco Romero**  
Vocal II

**Lic: Armando Medina**  
Vocal III



**Ing: Miguel Rajo**  
Presidente

**Ing: Margarita García**  
Tesorera

**Ing: José Alvarado**  
Vice-Presidente

# ESTADO DE RESULTADOS 2017

 <b>PILARH OPDF</b> <small>LA MICROFINANCIERA RURAL DE HONDURAS</small>		ESTADO DE RESULTADOS		
Del 1 de Enero del 2017 Al 31 de Diciembre del 2017				
Agencia :				
		Saldo Inicial	Movimiento	Saldo Final
<b>INGRESOS</b>				
501	PRODUCTOS FINANCIEROS	0.00	101,217,317.16	101,217,317.16
5011	MONEDA NACIONAL	0.00	102,964,977.40	102,964,977.40
501101	INTERESES	0.00	91,286,862.25	91,286,862.25
501103	COMISIONES	0.00	11,678,115.15	11,678,115.15
5012	MONEDA EXTRANJERA	0.00	252,339.76	252,339.76
501201	INTERESES	0.00	252,339.76	252,339.76
502	PRODUCTOS POR SERVICIOS	0.00	176,151.68	176,151.68
5021	MONEDA NACIONAL	0.00	176,151.68	176,151.68
502101	COMISIONES	0.00	176,151.68	176,151.68
503	PRODUCTOS EXTRAORDINARIOS	0.00	5,797,583.70	5,797,583.70
5031	MONEDA NACIONAL	0.00	5,797,583.70	5,797,583.70
503102	VENTA DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0.00	289.36	289.36
503198	DONACIONES RECIBIDAS	0.00	4,323,810.02	4,323,810.02
503199	OTROS	0.00	1,473,484.32	1,473,484.32
<b>TOTAL INGRESOS :</b>		<b>0.00</b>	<b>109,191,652.54</b>	<b>109,191,652.54</b>
<b>GASTOS</b>				
601	GASTOS FINANCIEROS	0.00	21,869,205.72	21,869,205.72
6011	MONEDA NACIONAL	0.00	19,856,309.15	19,856,309.15
601101	INTERESES	0.00	19,240,093.05	19,240,093.05
601102	COMISIONES	0.00	616,216.09	616,216.09
6012	MONEDA EXTRANJERA	0.00	2,012,896.57	2,012,896.57
601201	INTERESES	0.00	2,005,151.37	2,005,151.37
601202	COMISIONES	0.00	7,745.20	7,745.20
602	GASTOS DE ADMINISTRACION	0.00	60,249,648.05	60,249,648.05
6021	MONEDA NACIONAL	0.00	60,249,648.05	60,249,648.05
602101	CONSEJEROS Y DIRECTORES	0.00	2,151,627.30	2,151,627.30
602102	FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS	0.00	32,825,427.24	32,825,427.24
602103	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	0.00	628,391.25	628,391.25
602104	HONORARIOS PROFESIONALES	0.00	1,399,005.43	1,399,005.43
602105	ARRENDAMIENTOS	0.00	3,007,577.50	3,007,577.50
602106	REPARACION Y MANTENIMIENTO	0.00	2,016,677.24	2,016,677.24
602107	SEGURIDAD Y VIGILANCIA	0.00	1,941,427.70	1,941,427.70
602108	MERCADEO	0.00	910,660.15	910,660.15
602109	AMORTIZACION DE PRIMAS DE SEGURO	0.00	396,897.89	396,897.89
602110	DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	0.00	9,273,640.24	9,273,640.24
602112	SUMINISTROS	0.00	3,086,815.35	3,086,815.35
602199	GASTOS DIVERSOS	0.00	2,611,500.77	2,611,500.77
697	EGRESOS EXTRAORDINARIOS	0.00	1,343,916.43	1,343,916.43
6971	MONEDA NACIONAL	0.00	1,343,916.43	1,343,916.43
697199	PERDIDAS VARIAS	0.00	1,343,916.43	1,343,916.43
<b>TOTAL GASTOS :</b>		<b>0.00</b>	<b>83,462,770.21</b>	<b>83,462,770.21</b>
<b>GANANCIA DEL PERIODO :</b>			<b>25,728,282.33</b>	
<b>GANANCIA ACUMULADA :</b>				<b>25,728,282.33</b>
<hr/> <b>MARIO GARCIA</b> <b>CONTADOR GENERAL</b>		<hr/> <b>SANDRA MORENO</b> <b>AUDITORIA INTERNA</b>		
<hr/> <b>RENE BANEGAS</b> <b>GERENTE GENERAL</b>				

# INFORME DE FINANZAS



Lic. Marley Erazo  
Gerente de Finanzas

Durante el año 2017 se desarrollaron actividades importantes para contribuir al crecimiento de la Institución, aportando a la estrategia a seguir en todas las áreas, y logrando mantener el principal objetivo como es la liquidez, a través de los flujos de efectivo (activos líquidos) positivos y así mantener una fluidez para hacer frente a la demanda de préstamos y logrando una excelente estrategia financiera (controlando la estructura de capital y el nivel de endeudamiento, negociación y ejecución de operaciones financieras), también el planeamiento y control de gestión siempre desde un punto de vista estratégico y financiero (coordinando la preparación de los presupuestos operativos de todas las agencias y unidades). Las principales acciones realizadas se resumen en lo siguiente:

- Monitoreo y Control del Presupuesto General de la Institución
- Información al día con el CNBS
- Monitoreo de los Indicadores CAMEL
- Informes y Reportes a Organismos de Fondeo y a REDES
- Supervisión de los procesos de Tesorería, Caja y Sistemas
- Elaboración de Informes basados en los Indicadores Financieros

Todas estas acciones nos permiten cumplir con obligaciones contraídas, determinar las necesidades de financiamiento y tener un control adecuado del presupuesto de la Institución.

En relación a los Estados Financieros se puede notar que la Institución va creciendo adecuadamente, y año tras año se van incrementando los activos, manteniendo un crecimiento supervisado de los pasivos y un patrimonio extendiéndose de la misma forma y con esto se ha logrado también ir ascendiendo en las utilidades según los estados de resultados.

# BALANCE GENERAL 2017

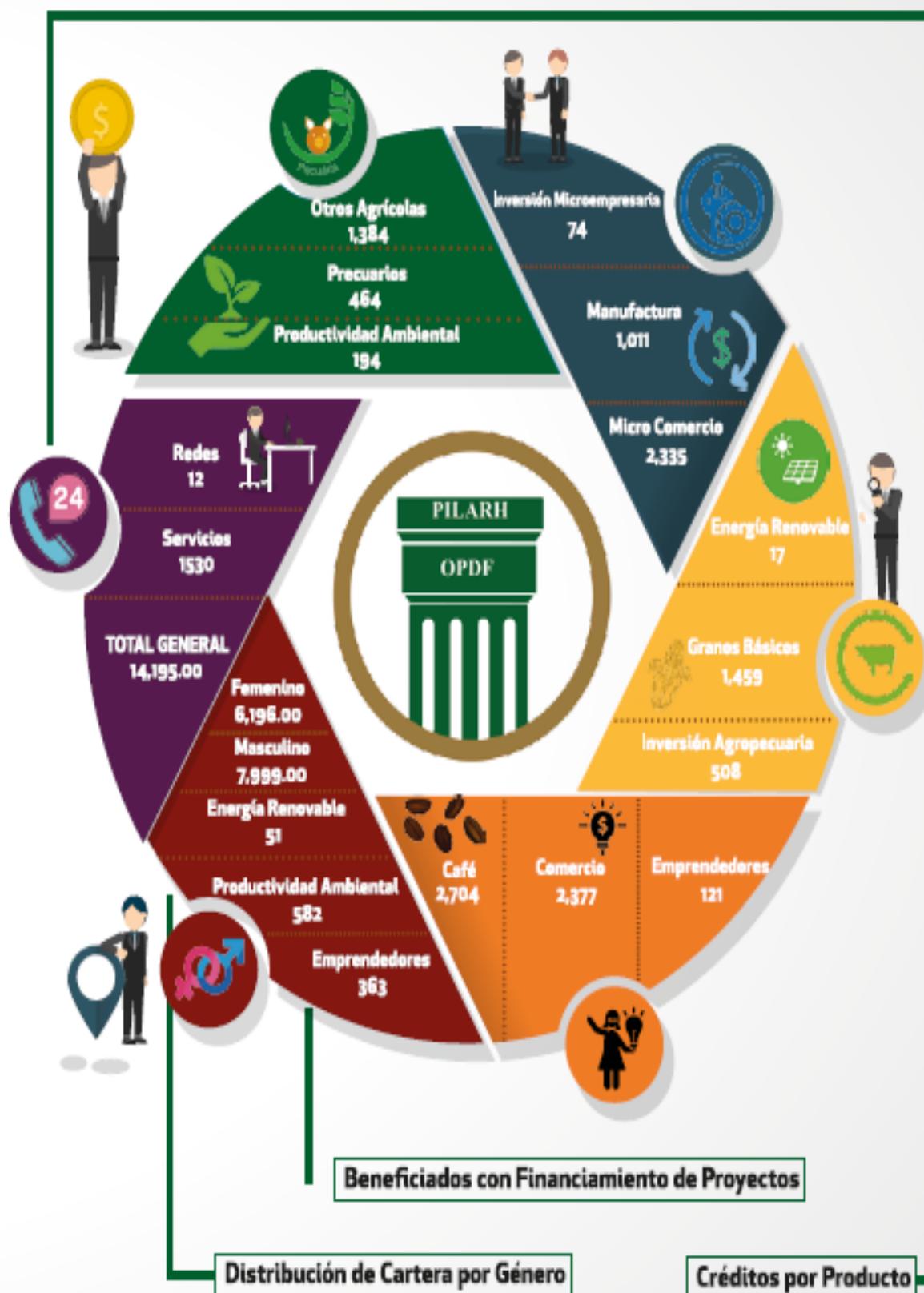
 <b>PILARH OPDF</b> <small>LA MICROFINANCIERA RURAL DE HONDURAS</small>		<b>BALANCE GENERAL</b>			
Oficina : <b>CONSOLIDADO</b>		Fecha : <b>31/12/2017</b>			
202100	DEPOSITOS DE AHORRO	61,508,062.75			
202100	DEPOSITOS A PLAZO	4,190,333.26			
204	OBIGACIONES BANCARIAS				175,968,635.96
2041	MONEDA NACIONAL		159,179,507.28		
204100	CREDITOS Y OBLIGACIONES BANCARIAS	159,179,507.28			
2042	MONEDA EXTRANJERA		16,789,128.68		
204200	CREDITOS Y OBLIGACIONES BANCARIAS	16,789,128.68			
206	CREDITOS DIFERIDOS				1,634,200.36
2061	MONEDA NACIONAL		1,634,200.36		
206101	VALORES RECIBIDOS POR ANTICIPADO	1,391,479.91			
206102	VALORES PENDIENTES DE APLICACION	131,086.05			
206105	INGRESOS NO DEVENGADOS POR ARRENDAMIENTO	311,634.40			
207	RESERVAS DE VALUACION				16,618,582.48
2071	MONEDA NACIONAL		16,618,582.48		
207101	RESERVA PARA CREDITOS DUDOSOS	9,961,593.79			
207102	RESERVA PARA INTERESES DUDOSOS	171,423.75			
207105	RESERVA PARA DEPRECIACION MOBILIARIO Y EQUIPO	4,173,368.62			
207108	RESERVA PARA DEPRECIACION DE ACTIVOS ARRENDADOS	56,730.98			
207109	RESERVA PARA DEPRECIACION DE VEHICULOS	2,655,467.34			
208	RESERVAS EVENTUALES				9,034,331.49
2081	MONEDA NACIONAL		9,034,331.49		
208102	RESERVA PARA PRESTACIONES SOCIALES	9,034,331.49			
<b>TOTAL DE PASIVO</b>					<b>281,329,870.12</b>
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	
3	PATRIMONIO				
301	PATRIMONIO PRIMARIO			18,665,954.88	
3011	APORTACIONES PATRIMONIALES		18,665,954.88		
301100	APORTACIONES PATRIMONIALES	1,000,000.00			
301105	APORTES ADICIONALES	17,665,954.88			
302	PATRIMONIO COMPLEMENTARIO			69,304,060.38	
3021	EXCIDENTES ACUMULADOS		69,304,060.38		
302100	EXCIDENTES ACUMULADOS M/N	69,304,060.38			
<b>UTILIDAD ACUMULADA</b>					<b>25,728,282.33</b>
<b>TOTAL DE TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO</b>					<b>305,028,167.71</b>
<hr/> <b>MARIO GARCIA</b> <b>CONTADOR GENERAL</b>		<hr/> <b>SANDRA MORENO</b> <b>AUDITORIA INTERNA</b>			
<hr/> <b>RENE BANEGAS</b> <b>GERENTE GENERAL</b>					

A continuación, un resumen de los Estados Financieros:

### BALANCE GENERAL COMPARATIVO POR AÑO 2015-2017



# PILARH EN CIFRAS



INDICADORES FINANCIEROS DE DESEMPEÑO AÑO 2017	
<b>Estructura financiera</b>	<b>Año 2017</b>
<b>Capacidad de generación de ingresos del activo</b>	
Cartera bruta / Total activo	82%
Activos no-productivos / Total activo	14%
<b>Solvencia</b>	
Adecuación del capital	43%
Índice de endeudamiento	2.30%
Capital circulante	34%
<b>Composición del pasivo</b>	
Total depósitos / Total pasivo	25%
Fondos tomados en préstamo / Total pasivo	66%
Pasivos a CP / Total pasivo	51%
Cartera de préstamos brutos / Total depósitos	470%
<b>Eficiencia y productividad</b>	
Rendimiento de la cartera de créditos	35.40%
Índice de gastos de operación	20%
Rotación de cartera	126%
Promedio de crédito otorgado	24,540
Coste por préstamo	4,333
Número de préstamos por oficial de créditos	258
Número de préstamos por empleado	108
% de oficiales de crédito en el equipo	42%
<b>Viabilidad</b>	
Retorno sobre patrimonio (RsP)	37.10%
Retorno sobre activos (RsA)	10.9%
Autosuficiencia operativa	146.5%
<b>Análisis de la rentabilidad</b>	
Margen Neto	36.20%
Margen de interés	27.60%
Margen de explotación	31.60%
Margen financiero neto	84.40%
Índice de costos	62.50%
<b>Costos de recursos financieros</b>	
Costo de depósitos	1.40%
Costo de fondos tomados en préstamo	12.90%
Índice de gastos de financiamiento	8.00%

## EVENTOS PILARH 2017

### Visita De BRS A PILARH OPDF

PILARH OPDF mantiene lazos fraternos con Instituciones que proveen fondos para el desarrollo de proyectos que permitan seguir colaborando con el desarrollo de la economía del occidente de Honduras. En el 2017, se recibió la agradable visita de BRS desarrollando una serie de actividades tanto en campo como en instalaciones principales, contando con la coordinación y liderazgo de Ing. René Banegas en su condición de Gerente General.



### Talleres De Educación Financiera

PILARH OPDF reafirmando su compromiso de mejorar el nivel de vida de sus clientes desarrollo talleres de "Educación Financiera" con la asistencia técnica de PILARH OPD, capacitando a clientes, siendo 650 personas las beneficiadas con la información brindada en el taller, dentro de las cuales se trata temas de importancia como:

- Conocimiento de la Institución Reguladora CNBS
- Importancia del Ahorro
- Manejo sano de un crédito
- Importancia de contar con una póliza de seguro



# INFORME DE NEGOCIOS

## RESULTADOS DEL AREA DE NEGOCIOS ALCANZADOS DURANTE EL AÑO 2017

La gestión del área de negocios con su portafolio de productos y servicios ha sido uno de los logros más significativos en los últimos años, la cartera alcanzó un crecimiento del 31% equivalente a 72.5 millones de lempiras y de un 30% a nivel de clientes equivalente a 3,267 clientes nuevos de los cuales el 53% representan actividades de Micro-Empresa y un 47% actividades agrícolas, estas cifras son un indicativo que la región occidental de Honduras representa para la Institución un importante mercado que cada vez se vuelve más competitivo y atractivo en el mundo de la microfinanzas.



**Lic. Elvin Benitez**  
**Gerente de Negocios**

La retención de clientes fue de un 84% lo que indica un adecuado seguimiento y control la fidelización de nuestros clientes ha sido una de las metas trazadas. Las colocaciones de préstamos para el año 2017 tuvieron un incremento de 83.8 Millones de lempiras un 32% más que el año anterior donde los productos con mayor representatividad continúan siendo el café y el comercio en general, mientras que la captación de ahorros tuvo un incremento del 27 comparado con el año anterior, los niveles de captación a nivel de las agencias han mejorado.



La gama e productos financieros que PILARH OPDF ofrece a sus clientes hace que la misma sea cada día más competitiva, como se puede observar la población puede acceder a cualquiera de nuestros productos con las mejores condiciones de mercado, siendo el café y el comercio los productos de mayor relevancia.

# INFORME DE RIESGOS



**Lic. Edwin Lara**  
**Jefe de Riesgos**

PILARH OPDF Institución Micro financiera orientada al financiamiento de micros y pequeños empresarios dedicado a la explotación de actividades de tipo comercial y agropecuarias para lo cual cuenta con metodologías de Gestión de Riesgos definidas acordes a las mejores prácticas, al tamaño y complejidad Institucional, el presente documento muestra el estado actual de los principales riesgos, sobre los cuales se realiza una gestión permanente, tomando como referencia datos al cierre del mes de diciembre del 2017.

## 1. Riesgo de Crédito.

Conceptualiza como las pérdidas ocasionadas por la falta de pago de las contrapartes en los periodos establecidos, siendo monitoreado mediante el Riesgo de Concentración, Riesgo de Provisión y Riesgo de Calidad de la Cartera de crédito.

### 1.1. Riesgo de Concentración,

Entendido como la posibilidad de que la entidad sufra pérdidas debido a la alta exposición de su cartera en una sola región, segmento o producto.

#### 1.1.1. Concentración de Cartera Por Producto Crediticio.

Al cierre 2017 PILARH OPDF registra una cartera activa de L 308,941,421.26 distribuida en quince productos financieros, con baja exposición a riesgo de concentración, gestionado mediante el establecimiento de políticas y límites de concentración, respetando el margen del 37% de concentración máxima por producto. Para ello el Directorio establece al final de cada año los límites de concentración, los que son monitoreados de forma permanente, mediante reportes de sistema y muestras de campo llevada a cabo por los entes supervisores interno.

#### 1.1.2. Concentración de Cartera Por Tipo de Crédito.

## EVENTOS PILARH 2017

### Inauguración De Agencias

PILARH OPDF se ha consolidado en el occidente del país como una institución especializada en la prestación de servicios financieros rurales de calidad con respuesta oportuna a las necesidades de los microempresarios contribuyendo a mejorar su nivel de vida. Enmarcados en este concepto PILARH busca constantemente la mejora continua para brindar un mejor servicio y atención personalizada a sus clientes es por esto que durante el 2017 se llevaron a cabo cambios significativos, reestructuraciones y lanzamiento de nuevos servicios en las agencias de Oco-tepeque, Santa Rosa de Copán y Marcala, La Paz.



# EVENTOS PILARH 2017

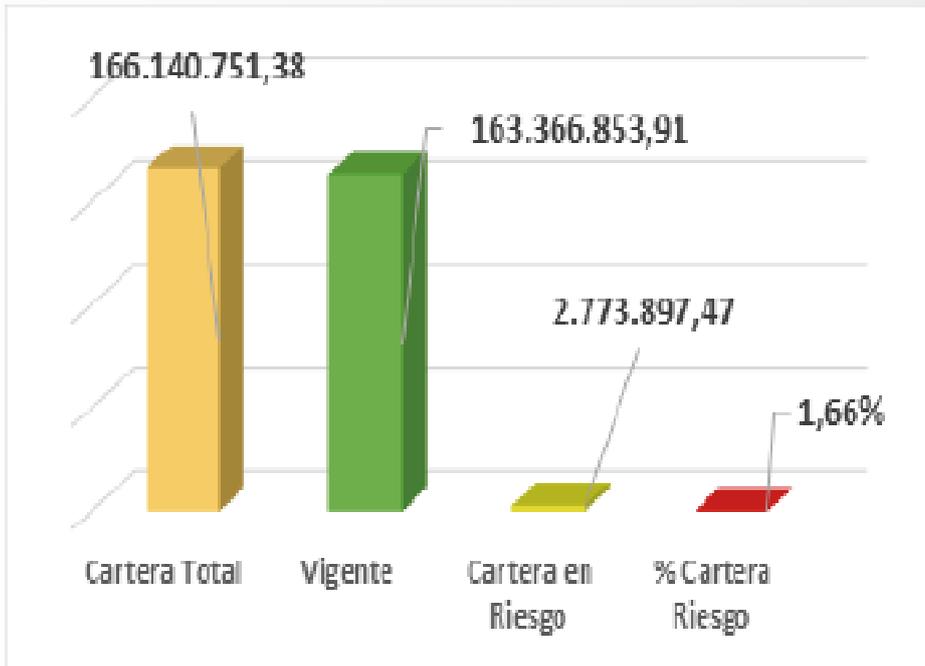
## VI Encuentro De Finanzas Rurales

El VI Encuentro de Finanzas Rurales se llevó a cabo del 19 al 21 de septiembre del 2017 en la ciudad de Copán Ruinas donde diversas instituciones a nivel centroamericano y del caribe se hicieron presentes, los temas desarrollados durante el evento estuvieron a cargo de expositores de reconocimiento internacional.

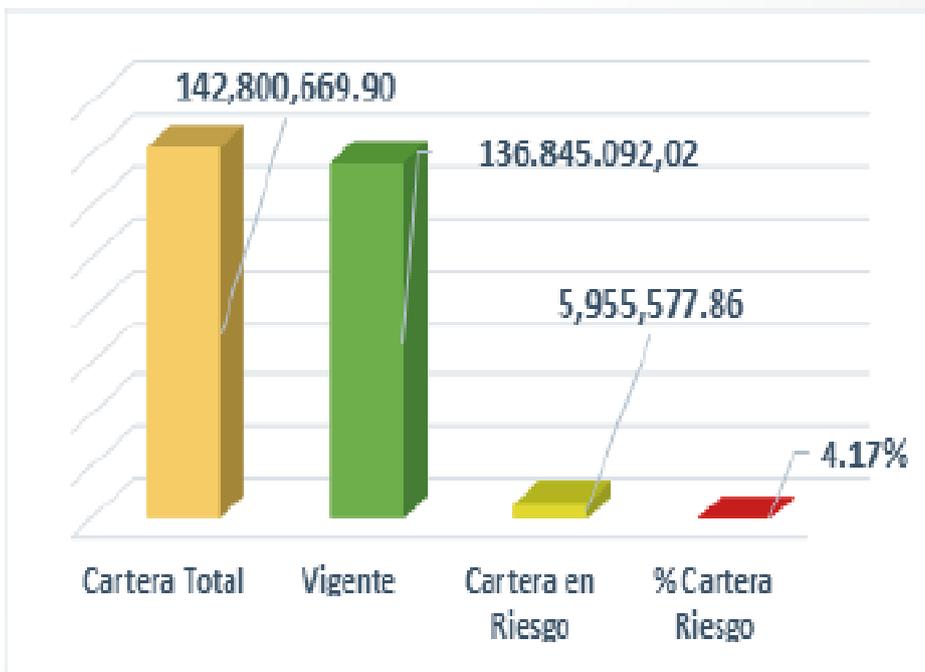
Contando con la presencia de más de 230 personas entre ellas autoridades del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y representantes del gobierno de la República de Honduras entre otros. El enfoque abordado en este encuentro se centró en las oportunidades de negocio que representa para nuestros países las remesas, los ahorros y la energía renovable, temas tratados a través de la exposición de experiencias exitosas en otras entidades.

Como parte fundamental del encuentro se llevó a cabo una gira educativa que estuvo a cargo de PILARH OPDF, siendo una modalidad de aprendizaje con participación y práctica, en un intercambio donde su característica principal es su interactividad, observando durante el recorrido las mejores prácticas en cultivos emblemáticos de la región del café y el cacao. Además, se realizó la visita a una finca integral donde se pudo observar el asocio de la producción y el funcionamiento de la cadena de valor todo en torno a las prácticas en armonía con el medio ambiente.





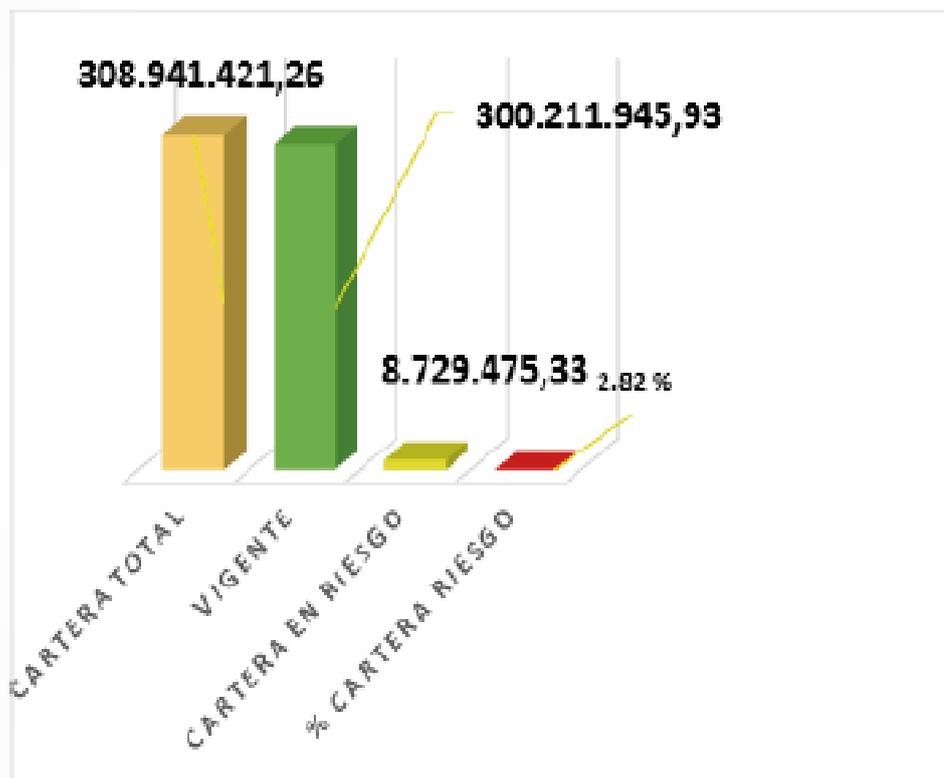
El 53% de la cartera está destinada al financiamiento de actividades de microcrédito esto representa un saldo al cierre del año de L.166,140,751.38, la cartera en riesgo como indicador de mora > a los 30 días es de L. 2,773,897.47 esto representa un 1.67%, porcentaje considerado como óptimo ya que se ubica dentro del parámetro requerido <= al 5%.



El 47% de la cartera está destinada al financiamiento de actividades agropecuarias esto representa un saldo al cierre del año de L.142,800,669.90, la cartera en riesgo como indicador de mora > a los 30 días es de L. 5,955,577.86 esto representa un 4.17%, porcentaje considerado como aceptable ya que se ubica dentro del parámetro requerido <= al 5%.

Al cierre del período 2017 se registra una cartera activa de L.308,941,421.26, la cartera en riesgo como indicador de mora > a los 30 días es de L.8,729,475.33 esto representa un 2.82%, porcentaje considerado como optimo ya que se ubica dentro del parámetro requerido  $\leq$  al 5%.

## CARTERA TOTAL DE CRÉDITO



## EVENTOS PILARH 2017

### Lanzamiento de Proyectos "Ahorro y Remesas"

Durante el desarrollo del VI Encuentro de Finanzas Rurales tuvo lugar el lanzamiento del proyecto "Remesas y Ahorros, vehículos para contribuir en la reducción de la pobreza", contando con las participaciones de autoridades de RED KATALYSIS y las Microfinancieras activas en el proyecto, nuestro Gerente General Ing. René Banegas, quien en su condición de presidente de RED KATALYSIS expresó a la prensa la importancia de fomentar el ahorro en el área rural, enfatizó que el objetivo es crear una cultura que permita a las personas creer en un futuro, que pueden ahorrar y que instituciones como PILARH OPDF están obligados a ser transparentes y equitativos en los servicios que se brindan,



### Nombramiento de Presidencia de Red Katalysis a Ing. René Banegas

En junio del 2017, durante el desarrollo de la XIX Asamblea Anual que realizó RED KATALYSIS, se eligieron sus nuevas autoridades, siendo PILARH OPDF en esta ocasión quien encabeza esta nueva directiva representada por Ing. René Banegas en su cargo de Gerente General, afirmando una vez más el compromiso de la Institución con la comunidad.



# EVENTOS PILARH 2017

## Lanzamiento de Agentes PILARH

PILARH OPDF como parte de Red KATALYSIS es participante del PROYECTO Remesas y Ahorros, en cual está siendo ejecutado desde el año 2015 en conjunto con el BID-FOMIN. De dicho proyecto se derivó un componente de Innovación Tecnológica, el cual se ha concretizado en la implementación de la mecánica de Agentes Corresponsales No Bancarios,



Para poder concretizar la puesta en marcha de este proyecto se llevaron a cabo varias etapas, las cuales fueron desde el conocimiento de experiencias de éxito en otros países, pasando por la adecuación del sistema, la creación de una Interfaz que permitiera la el acceso al sistema desde un dispositivo portátil, la recepción de asesoría de instituciones con un recorrido en el tema, preparación de toda la documentación que nos autorizara operar con el nuevo servicio bajo la normativa vigente, Creación de una Marca y material publicitario, hasta la implementación del servicio,

Después de un largo recorrido finalmente el 5 de Mayo del año 2017 se realizó la instalación de Nuestro Primer AGENTE PILARH, el cual se ubicó en el municipio de Dulce Nombre de Copán, y que a partir de ahí se realizó la identificación de las zonas con mayor necesidad para la instalación de nuestra red de Agentes.



Actualmente contamos con 10 AGENTES PILARH, los cuales llegaron a brindar una gran satisfacción a los clientes de las zonas donde se han instalado ya que ha reducido su tiempo invertido para poder realizar el pago de sus cuotas, así como la inversión que realizaban para poder trasladarse hasta el lugar donde estuviera la agencia o el banco más cercano. De igual manera las agencias a cargo se han visto muy beneficiados con este nuevo canal de atención a sus clientes, lo que se ha visto reflejado en la reducción de la mora en esas zonas, aumento de la cartera, reducción en la carga laboral de los asesores y de las asistentes, lo que les permite enfocar su atención en otras tareas prioritarias.

Realmente PILARH OPDF considera que la implementación de este servicio a sido completamente exitoso, con los aprendizajes propios de todo proceso nuevo, pero con la visión de hacer crecer la Red de Agentes a más zonas y brindar una mejor atención a nuestros Clientes.

# INFORME DE RECURSOS HUMANOS

Administración del Talento Humano.

Sabemos que el objetivo fundamental del Departamento de Recursos Humanos es contribuir al éxito de la empresa y para esto tiene que proveer, mantener y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la Institución.



**Lic. Sandra Espinoza**  
**Gerente de RRHH**

En el año 2017 se hicieron procesos de reclutamiento y selección de personal como objetivo de contratar al personal más idóneo para cubrir diferentes plazas vacantes teniendo en el año 2017 treinta nuevas contrataciones en las diferentes áreas de la institución.

## Nuestro programa de capacitación

Toda capacitación es muy importante durante la vida laboral y profesional, ya que de esta depende el funcionamiento que debe tener el colaborador, la capacitación es el punto fuerte para que haya un desarrollo exitoso, es muy importante recalcar que no es lo mismo la capacitación y el desarrollo de personal esto viene siendo como nuestro presente y futuro. El adiestramiento o capacitación es lograr la fuerza y los buenos resultados que una organización espera ya que estos lograr que el empleado pueda tener una solución rápida y efectiva a cualquier contrariedad que se le presente durante su ocupación en el área asignada o externa, en PILARH OPDF contamos con un programa de capacitación anual en el cual a continuación se detalla la temática del programa algunos temas,

CAPACITACION	DIRIGIDO A
NORMAS Y POLITICAS INSTITUCIONALES	TODO EL PERSONAL
LAVADO DE ACTIVOS	TODO EL PERSONAL
FORMACION DE LIDERES	JEFES DE UNIDADES, GERENTES DE AGENCIA
SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE	PERSONAL DE NEGOCIOS
ATENCION AL CLIENTE Y SOLUCION DE CONFLICTOS	PERSONAL DE LAS AGENCIAS
TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	TODO EL PERSONAL
GESTION DE RIESGOS	TODO EL PERSONAL
TECNICAS EFICAZ DE COBRO	GERENTES Y ASESORES
MANEJO DE CONFLICTOS	TODO EL PERSONAL
RELACIONES INTERPERSONALES	TODO EL PERSONAL
LIDERAZGO QUE TRANSFORMA	UNIDAD DE FINANZAS
AUTOSTIMA POSITIVA	TODO EL PERSONAL
PAPELES DE TRABAJO	UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL	TODO EL PERSONAL
ACTITUDES Y MOTIVACION DEL TRABAJO	TODO EL PERSONAL
COMPETENCIAS LABORALES	GERENTES Y JEFES DE UNIDADES
AVALUOS RURALES	ASISTENTES, Y GERENTES
ATENCION AL USUARIO FINANCIERO	GERENTES Y ASESORES
NORMAS INSTITUCIONALES DE AUDITORIA	PERSONAL DE AGENCIAS
ADMINISTRACION DEL TIEMPO	TODO EL PERSONAL
LIDERAZGO Y TOMA DE DECISIONES	GERENTES Y JEFES DE UNIDADES
TECNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA	TODO EL PERSONAL