

San José, 13 de mayo del 2010.
Oficio N° CSFC- 0671 -2010

Licenciado
MBA. Omar Sánchez Araya. Director Regional
Dirección Regional Central

Licenciada
Msc. Sandra Valerín Martínez. Directora
Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional

Licenciado
MBA. Jorge Ulate Cruz. Gerente
Centro Servicios Financieros Heredia

Estimada señora y señores

En acatamiento a la directriz emitida por la Dirección Regional Central, mediante oficio DRC-0605-2010, del 03 de marzo del 2010, Circular DDHO-C-14-2010 del 26 de febrero del 2010 y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, se presenta para su consideración el informe de los aspectos más relevante durante la gestión realizada con Gerente del Centro de Servicios Financieros de Heredia, en el periodo comprendido entre marzo del 2000 a febrero 2010.

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la República 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 de 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

MBA. Benjamín García Vargas
Gerente

INFORME FINAL DE GESTION

ENTIDAD: Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Centro Serv. Financieros Heredia y Oficinas Periféricas.

NOMBRE: Benjamín García Vargas.

PERIODO: marzo del 2000 a febrero 2010.

En cumplimiento del artículo 12 inciso e de la Ley General de Control Interno, remito el correspondiente informe final de gestión al cargo que ocupé como Gerente del Centro de Servicios Financieros de Heredia del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, entre el período del marzo del 2000 a febrero 2010.

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la República 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 de 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, y Circular DDHO-C-14-2010 del 26 de febrero del 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 Gerente del Centro de Servicios Financieros de Heredia del Banco Popular y de sus Oficinas Periféricas adscritas. Este informe se remite en oficio formal al MBA. Omar Sánchez Lizano, Director Regional de la Dirección Regional Central, a la Msc. Sandra Valerín Martínez, Directora de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional y al MBA. Jorge Ulate Cruz, quien asume el cargo de Gerente del Centro de Servicios Financieros de Heredia a partir del 08 de marzo del año en curso.

Se hace la salvedad, que este informe presenta la información financiera de los últimos cinco años de gestión, por cuanto los datos históricos del 2000 al 2005 está, incompletos.

1. Resultados de Gestión

Productos de Captación

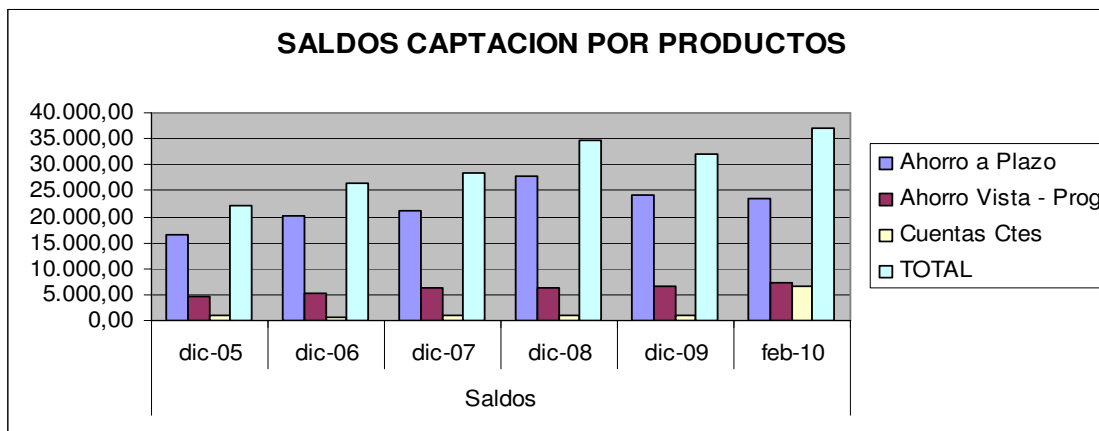
Históricamente el Centro de Serv. Financieros de Heredia se ha caracterizado por manejar un alto volumen del producto de ahorro a plazo, durante el año 2009, ese comportamiento se ve desmejorado por la crisis financiera a nivel mundial que nos afecto grandemente e impacto financieramente al saldo cercano a los mil millones de colones, este desajuste al saldo se ve reflejado en el cuadro adjunto de saldos a diciembre de cada año y corte a

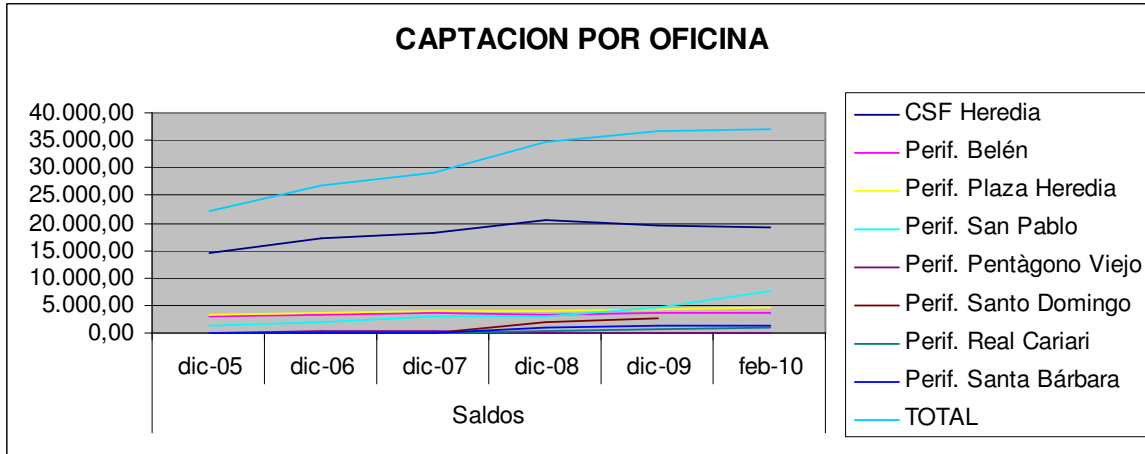
febrero del 2010, sin embargo, se puede notar el crecimiento que a sufrido el saldo de ahorro a plazo en el último quinquenio, los mismos presentan montos con crecimientos que rondan los ¢6.777.87 millones.

Otro aspecto importante es, que tanto los productos de ahorro voluntario como el producto de cuentas corrientes experimentaron crecimientos significativos que rondaron los ¢2.589.01 millones para ahorro voluntario y ¢5.720.22 millones para cuentas corrientes respectivamente. Es importante mencionar que en el último quinquenio el Centro de Servicios Financieros tuvo un crecimiento absoluto de ¢15.087.10 millones, pasando de tener un saldo a diciembre del 2005 de ¢22.073.70 millones a ¢37.160.80 millones a febrero del 2010.

SALDOS TOTALES DE CAPTACIÓN POR PRODUCTO								
Producto	SalDOS						Variación 12/05 - 02/10	
	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08	dic-09	feb-10	Absoluta	Relativa
Ahorro a Plazo	16.660,14	20.260,46	21.172,58	27.720,78	24.285,93	23.438,01	6.777,87	41%
Ahorro Vista - Prog	4.571,44	5.420,83	6.319,76	6.179,73	6.683,00	7.160,45	2.589,01	57%
Cuentas Ctes	842,12	773,64	845,33	949,34	1.051,66	6.562,34	5.720,22	679%
TOTAL	22.073,70	26.454,93	28.337,67	34.849,85	32.020,59	37.160,80	15.087,10	68%

De los productos de captación, el Ahorro a Plazo representa el 41% del saldo total a febrero del 2010, el ahorro voluntario el 57% y las cuentas corrientes el 679% respectivamente; es importante indicar que el producto de cuentas corrientes tuvo un buen repunte producto de la incorporación de clientes corporativos catalogados como triple A, tal es el caso de la Universidad Nacional y la Coopeande N 1.





El modelo de atención del ahorro a plazo se estable con base a la estratificación realizada por la Banca de Personas, en clientes Popular, Elites y BP Globales, los dos primeros segmentos son atendidos por las plataformas de servicios de cada unidad de negocios, y se fundamenta en el control diario de vencimientos de los certificados de inversión, cuyo clientes reciben previo a su vencimientos, el servicio de negociación y renovación de los certificados, el servicio se brinda vía telefónica.

Los clientes del segmento BP Global, son atendidos por la funcionaria de BP Global, adscrita a la Banca de Personas, se brinda el servicio de forma personalizada. Adicional a la funcionaria e BP Global, una funcionaria del Centro de Servicios Financieros de Heredia, le brinda el soporte necesario en el otorgamiento del servicio.

En los saldos interanuales, se han reflejado montos importantes de captación, mismos que han sido sostenibles y que fluctúan según las tasas de interés pasivas ofrecidas por el Banco, principalmente a finales del año anterior e inicios del presente.

Adjunto se presenta cuadro resumen de los productos de captación, donde se desglosa todas las oficinas periféricas adscritas al Centro de servicios Financieros de Heredia; en dicho cuadro se puede observar y ratificar el crecimiento constante de todas las oficinas, producto de una gestión consolidada de trabajo en equipo.

SALDOS TOTALES DE CAPTACIÓN POR OFICINA								
Oficina	Saldos						Variación 12/05 - 02/10	
	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08	dic-09	feb-10	Absoluta	Relativa
CSF Heredia	14.543,82	17.300,82	18.303,59	20.446,85	19.461,10	19.060,79	4.516,97	31%
Perif. Belén	2.912,71	3.185,37	3.681,81	3.432,23	3.503,32	3.514,16	601,45	21%
Perif. Plaza Heredia	3.415,31	3.712,07	3.944,18	3.911,14	4.410,21	4.554,52	1.139,21	33%
Perif. San Pablo	1.201,86	2.141,65	2.810,47	3.097,79	4.486,39	7.575,40	6.373,54	530%
Perif. Pentágono Viejo	0,00	380,72	206,21	140,32	122,18	133,39	133,39	100%
Perif. Santo Domingo	0,00	0,00	0,00	2.135,15	2.530,15		0,00	#DIV/0!
Perif. Real Cariari	0,00	0,00	0,00	330,20	736,93	946,48	946,48	100%
Perif. Santa Bárbara	0,00	0,00	0,00	1.147,05	1.338,45	1.376,06	1.376,06	100%
TOTAL	22.073,70	26.720,63	28.946,26	34.640,74	36.588,74	37.160,80	15.087,10	68%

A nivel de la Dirección Regional Central, constituida por nueve Centros de negocio o Sucursales, el Centro de Servicios Financieros de Heredia se ubica en un tercer lugar, con una participación del 9% del total de las captaciones de la Región Central.

SALDOS DE CAPTACIÓN POR OFICINA - DIRECCIÓN CENTRAL

SUCURSAL	dic-09	ene-10	feb-10	% part
CSF CATEDRAL	173.285,14	189.540,99	167.994,62	42%
CSF DEL ESTE	62.949,07	65.654,68	64.242,43	16%
CSF HEREDIA	32.020,59	34.139,79	37.160,80	9%
CSF PAVAS	26.146,96	25.551,19	26.073,42	6%
SUCURSAL CARTAGO	26.526,45	25.667,15	25.428,70	6%
CSF MORAVIA	25.223,91	25.034,45	25.219,93	6%
CSF ALAJUELA	21.773,08	22.047,25	20.989,70	5%
SUCURSAL PURISCAL	18.819,17	18.260,95	17.723,10	4%
CSF GOICOECHEA	16.253,20	16.422,18	16.746,34	4%
Total general	402.997,57	422.318,64	401.579,04	100%

Crédito

Crecimiento Cartera de Crédito

En el periodo comprendido entre diciembre 2005 a febrero 2010, el saldo de la cartera de crédito se incremento en un 280%, pasando de ¢12.601.87 millones a ¢47.898.91 millones, para una variación absoluta de ¢35.297.05 millones, provocado principalmente por las estrategias aplicadas a la creación de una unidad denominada Banco en su Empresa, que se encargaba de visitar empresas para otorgarles una diversidad de productos financieros, entre ellos crédito y productos de captación, así se daría cumplimiento a la estrategia del Banco, de integrar a nuestros clientes.

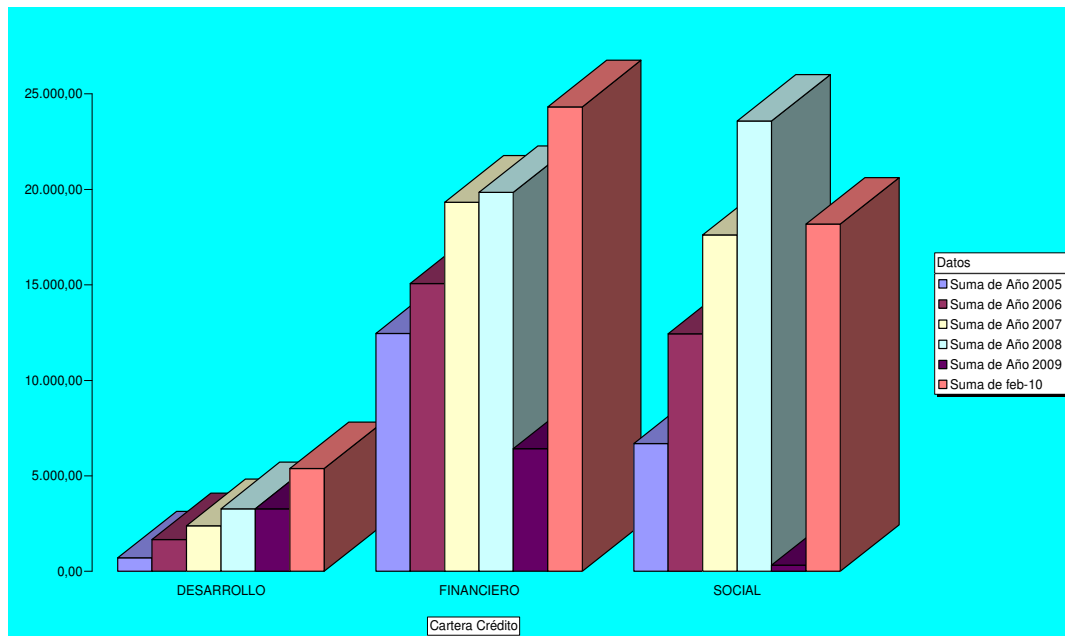
Si se analice en detalle el comportamiento de las diferentes carteras, la de Desarrollo fue en términos porcentuales la que tuvo mayor crecimiento cercano al 652%, provocado grandemente, por la puesta en marcha de la apertura del Centro de Negocios de Desarrollo de Heredia a finales del año 2007, eso si sin olvidar la pro actividad generada en las diferentes oficinas adscritas al Centro de Servicios Financieros.

En referencia a la cartera Financiera y la cartera Social, reflejan un crecimiento muy importante que constituyen un crecimiento absoluto de ¢11.859.25 millones para la cartera Financiera y un incremento de saldo en la cartera Social de ¢11.499.78 millones respectivamente.

Cabe indicar que durante los periodos 2006, 2007 y 2008 existió una importante demanda de crédito, generando altos índices de colocación, misma que fue provocada por el diseño de productos que revolucionaron el mercado financiero, como fue inicialmente la creación del crédito financiero sin garantía al sector público (año 2006), posteriormente ampliado a un segmento del sector privado (año 2008) y para el año 2009 se pone a disposición del público el producto “Salvaditas”

CRECIMIENTO SALDO DE LA CARTERA ACTIVA DE CREDITO POR CARTERA								
POR SALDO EN COLONES								
Cartera Crédito	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	feb-10	VARIACIÓN 12/05 - 02/10	
	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Monto	% Crec
DESARROLLO	715,48	1.666,01	2.394,63	3.277,48	3.276,92	5.380,73	4.665,25	652%
FINANCIERO	12.466,68	15.083,89	19.331,13	19.843,78	6.425,01	24.325,93	11.859,25	95%
SOCIAL	6.692,47	12.446,69	17.616,36	23.578,00	323,41	18.192,25	11.499,78	172%
Total General	12.601,87	20.512,87	39.342,12	46.699,26	10.025,34	47.898,91	35.297,05	280%

Grafico Comparativo del comportamiento de las Carteras Periodos 2005 a 2010



Una aspecto que se debe de tomar en consideración y que de acuerdo al crecimiento de las carteras, tanto Financiera, Social y Desarrollo, la estructura de composición de la misma sufrió alguna variación significativa (ver grafico 1 y 2 Comparativos). La alta colocación de crédito de vivienda generada en años anteriores, trasforma la composición de la cartera total de crédito, en donde la cartera social aumenta en 4 puntos porcentuales, pasando de un 34% a un 38% su participación.

En cuanto a la cartera de desarrollo, esta fue la que significativamente creció alrededor de 7 puntos porcentuales, pasando de una participación de un 4% a un 11%, sin embargo la cartera Financiera es la que evidentemente perdió participación de aproximadamente 11 puntos porcentuales pasando de un 62% de participación a un 51%, con las implicaciones financieras que ello conyeva, en la generación de ingresos financieros por las tasas activas promedio de cada una de las carteras.

La disparidad existente a la fecha, entre el saldo de captación y el saldo de la cartera de crédito, obliga, desde el punto de vista de la contabilidad de costos, a recurrir a los fondos captados por otras oficinas, lo que representa un alto costo financiero para el Centro de servicios Financieros, por lo que necesita recurrir al pull de fondos, eso sí con la respectiva disminución en el margen de intermediación.

**Gráfico 1 Composición Carteras
Año 2005**

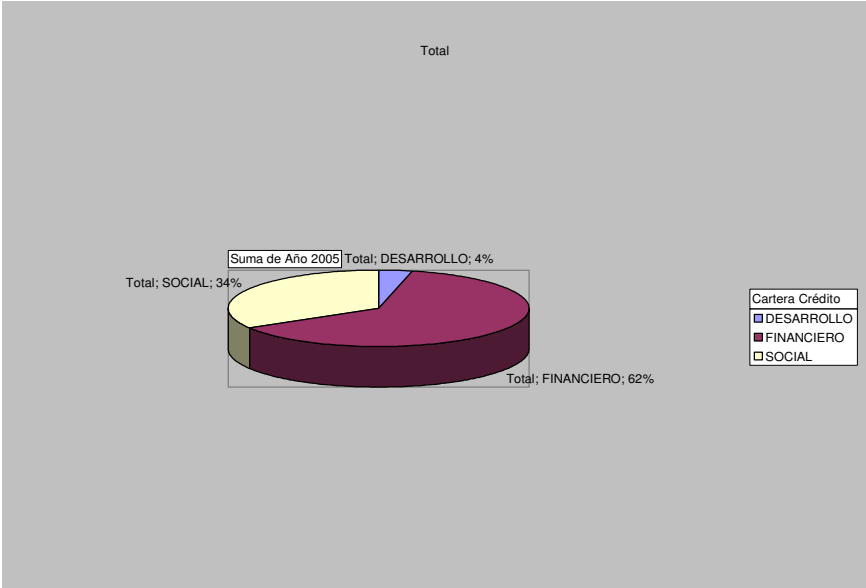
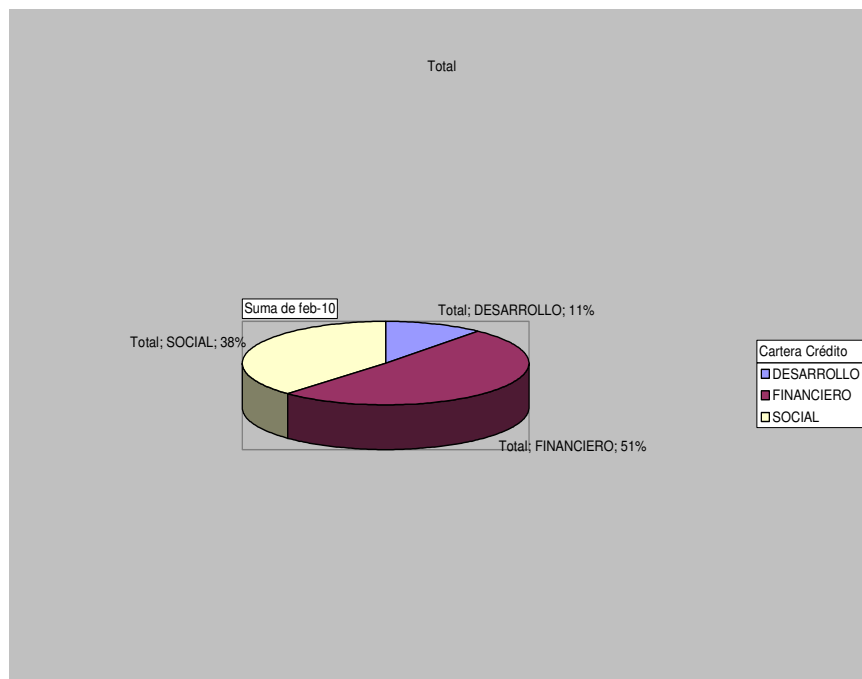


Gráfico 2 Composición Carteras Año 2010



A nivel de la Dirección Central el Centro de Servicios Financieros de Heredia, conjuntamente con las Oficinas Periféricas adscriptas, por importancia en saldo ocupan el cuarto lugar a nivel nacional incluyendo el área Corporativa.

Dirección Regional Central Saldos de Cartera de Crédito Por Oficina Al 28 Febrero del 2010

Sucursal	Tasa Int.	Cant Oper	Saldo
CSF CATEDRAL	22,17%	90.602	146.847,19
CSF DEL ESTE	21,27%	34.251	68.589,63
SUCURSAL CARTAGO	18,25%	24.482	54.056,15
CSF HEREDIA	21,14%	23.043	49.007,21
CSF DE ALAJUELA	18,42%	15.907	45.164,95
CSF DE PAVAS	22,73%	15.591	28.608,00
CSF DE MORAVIA	20,67%	13.152	28.433,03
CSF GOICOECHEA	20,99%	11.095	24.071,47
SUCURSAL PURISCAL	21,28%	8.774	15.379,84
Total 28/02/2010	20,99%	236.897	460.157,48

Índices de Morosidad

Dada la importancia que representa para el Banco Popular, la calidad de la cartera de crédito, por uno de los indicadores regulados por el ente fiscalizador, y así expresado en sus Planes Anuales de Negocios, en el periodo de gestión se dio a la tarea de reforzar el Área de Cobro Judicial y Administrativo, que permitiera controlar de forma centralizada la morosidad del Centro de Servicios Financiero y sus oficinas periféricas, dar mayor seguimiento a la gestión de los Abogados Externos en los procesos judiciales, y mejorar algunas debilidades administrativas que presentaba el área de cobro, como la administración de bienes adjudicados, la aplicación de retenciones y la actualización de los expedientes administrativos de cobro judicial, así como la estrategia de estratificación de cartera que permite controlar más eficientemente las operaciones por monto y rangos de atraso.

Indicadores de Mora Mayor 90 Días

El indicador de mora mayor a 90 días, de forma consolidada presenta algún grado de estabilidad durante el periodo de gestión, con excepción de los últimos tres años donde el deterioro de la cartera Financiera es evidente, provocado primeramente por la crisis financiera mundial, la cual tocó nuestras indicadores a principio del mes de agosto del 2008, debo indicar que este crecimiento en la morosidad de la cartera Financiera con mora mayor a 90 días está afectado a todas las oficinas del Banco, por lo que dicho crecimiento no es un echo solo aislado de este Centro de Servicios Financieros, y el desmejoramiento que presenta la cartera social, es producto de la variación de la tasa de interés, en los créditos formalizados bajo la modalidad de tasa referencia a la tasa básica Pasiva.

INDICADORES DE MORA												
Cartera	Índice Mora > 90 Días						Índice Factor Riesgo					
	2005	2006	2007	2008	2009	Feb 2010	2005	2006	2007	2008	2009	Feb 2010
DESARROLLO	0.00%	5.10%	0.18%	5.94%	2.24%	2.73%	1.28%	0.13%	0.22%	2.42%	1.07%	1.35%
FINANCIERO	2.11%	2.73%	1.74%	4.18%	4.07%	4.38%	2.84%	4.58%	3.58%	6.72%	6.42%	7.37%
SOCIAL	0.06%	1.37%	0.49%	1.09%	1.08%	1.55%	0.91%	0.82%	0.69%	0.62%	0.69%	0.72%
TOTAL	1.02%	2.29%	1.07%	4.21%	5.74%	2.86%	1.89%	2.73%	2.06%	5.16%	6.97%	3.43%

Al corte del mes de febrero del 2010, la mora mayor a 90 días presentaba un índice del 2.86%, concentrado como reitero en la cartera Financiera, aunado a este panorama el Factor de Riesgo del Centro de Servicios Financieros se ve proporcionalmente afectado en gran medida alcanzando un indicador del 7.37%, sin embargo en los dos primeros meses del año 2010, la situación se agudiza más, a pesar que se ha hecho un esfuerzo importante con la aplicación del programa de arreglos de pago a nuestros deudores morosos comunicado por el Banco para socavar y poder realizar posibles arreglos de pago en forma más oportuna y con una herramienta que facilita condiciones blandas a estos deudores.

La compulsión de la cartera de crédito se efectúa de forma centralizada en el Centro de Servicios Financieros de Heredia, se divide su gestión por cartera, en donde las operaciones de desarrollo las gestión los funcionarios de la Banca de Desarrollo, las operaciones con garantías hipotecarias las gestionan los funcionarios de la Banca e Personas y las demás operaciones la compulsión la realiza el área de Cobro Administrativo.

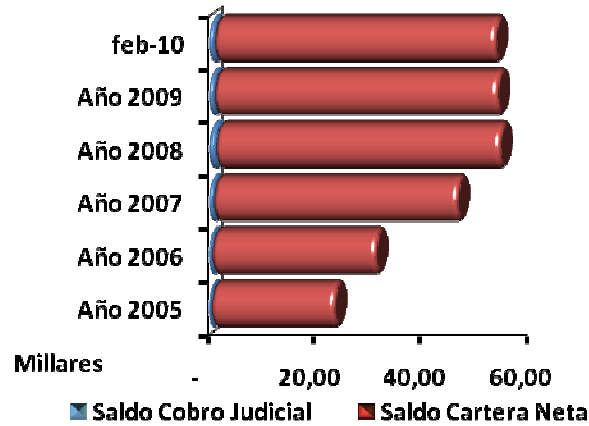
Este mecanismo de compulsión permitía identificar y priorizar las operaciones de crédito que afectaban de forma más significativa el indicador de mora, y bajo la premisa de una compulsión efectiva, los indicadores de mora se pueden reducir y anticipar las operaciones en transición, la labor se realiza utilizando la base de datos de la Cartera Total de Crédito y las matrices de transición que emite la Unidad de Inteligencia de Negocios.

Cobro Judicial

La cartera de crédito en cobro judicial en el periodo de gestión presenta un crecimiento del 375.82% entre el periodo 2005 a febrero 2010. Con respecto al saldo febrero 2010, se concentra el cobro judicial en la cartera financiera con un 68% producto del riesgo crediticio que caracteriza a esta cartera. La cartera social a través de los años ha mantenido mucha estabilidad presentando el menor porcentaje de cartera en cobro judicial

A pesar del crecimiento en términos absolutos que presenta el cobro judicial en el periodo en revisión (¢519.77 millones), el mismo no a sobrepasado el 0.27% de la cartera activa, lo que evidencia que, a pesar que ha habido un crecimiento exponencial de la cartera de crédito en los últimos años, el comportamiento del cobro judicial es totalmente controlable, producto de una buena gestión cobratoria.

Cartera Crédito	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	feb-10	Variación	
	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Absoluta	%
Saldo Cobro Judicial	138.3	338.8	401.1	1.236.3	893.8	658.07	519.77	375.82%
Saldo Cartera Neta	12.463.57	20.174.07	38.941.02	45.422.10	47.944.20	47.240.84	34.777.27	279.03%
Saldo Cartera Activa	12.601.87	20.512.87	39.342.12	46.658.4	48.838.01	47.898.91	35.297.04	280.09%
% Part. Cob. Judicial	1.09%	1.65%	1.01%	2.64%	1.83%	1.37%	0.27%	



Rentabilidad

Con base al Estado de Resultados de la Contabilidad de Costo, a febrero del año en curso, de forma consolidada el Centro de Servicios Financieros de Heredia y sus Oficinas Periféricas presentan un indicador de “Utilidad Operativa a Activo Productivo” del 4.95%, en donde todas las oficinas presentan positivamente este indicador.

ESTADO DE RESULTADOS DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS ACUMULADO
Centro de Servicios Financieros de Heredia y Oficinas adscritas

CONCEPTO	CSF HEREDIA	PER. BELEN	PLAZA HEREDIA	SAN PABLO	REAL CARIARI	SANTA BARBARA	TOTAL
INGRESOS CONTABLES	1.846.037	453.225	454.387	735.035	130.876	121.029	3.740.588
AJUSTE PRECIO TRANSF.	-379.132	-111.887	-99.245	-34.571	-21.206	-3.263	-649.304
AJUSTE PRECIO TRANSF. DOL.	-32.861	6.268	8.414	6.180	3.505	6.008	-2.485
INTERESES S/ CAPTAC. Y REV. DÓLARES	-731.098	-126.022	-150.023	-610.946	-30.364	-47.294	-1.695.747
UTILIDAD FINANCIERA	702.945	221.584	213.534	95.698	82.812	76.480	1.393.053
COSTOS DIRECTOS	309.312	117.375	99.201	59.125	69.955	59.660	714.627
FACTURACIÓN INTERNA INTER-OFCINAS	-10.380	1.420	-1.983	5.020	16.076	11.315	21.470
UTILIDAD OPERATIVA	383.253	105.630	112.350	41.593	28.933	28.136	699.896
GANANCIAS DE CAPITAL COLONES	141.472	25.100	30.305	17.050	6.511	9.455	229.893
GANANCIAS DE CAPITAL DÓLARES	27.647	8.676	10.788	4.305	2.103	3.453	56.971
COSTOS INDIRECTOS	317.761	94.328	96.213	57.440	54.719	50.014	670.475
CONTRIB. AJUST. UTIL. ANT. IMPTS.	234.611	45.077	57.230	5.508	-17.172	-8.970	316.285
IMPUESTO SOBRE LA RENTA	21.263	9.539	5.680	3.065	0	0	39.548
CONTRIB. AJUST. A LA UTILIDAD NETA	213.347	35.538	51.550	2.442	-17.172	-8.970	276.737
ACTIVO PRODUCTIVO	32.321.677	6.777.395	6.983.409	3.075.638	1.467.853	1.331.598	51.957.569
UTILIDAD S/ ACTIVO PARA NEGOCIO	1,15%	2,68%	1,31%	1,97%	-2,44%	-2,18%	0
UTILIDAD INST. S/ ACTIVO PROD. INST.	1,31%	1,31%	1,31%	1,31%	1,31%	1,31%	0
UTILIDAD OPERATIVA A ACTIVO PRODUCTIVO	0,57%	0,58%	0,89%	0,36%	10,15%	1,40%	4,95%
UTILIDAD OPERATIVA A ACTIVO PRODUCTIVO PERIODO							

2. Cambios del entorno

Como lo refleja la estadística, durante el año 2007 el Banco Popular, al igual que todo el sistema financiero experimenta un alta demanda en el crédito, principalmente en la cartera de vivienda, producto de las bajas tasas de interés que ofrece el mercado, mejorando los niveles de endeudamiento de los clientes, lo que se refleja en los altos niveles de endeudamiento de los mismos y crecimiento de las carteras crediticias.

A finales del año 2008 y durante el 2009, el mercado financiero se ve afectado por la crisis económica mundial, misma que repercute directamente en la economía costarricense. Esta contracción de la economía genera en el Banco Popular una sustancial contracción en la demanda de crédito, principalmente en la cartera de vivienda, al grado de producir un decrecimiento de la misma y un aumento significativo en los índices de morosidad.

3. Auto evaluación del sistema de control interno

Las notas presentadas al cierre del mes de febrero del 2010 la Dirección Regional Central una nota promedio de puntaje del 8.235

DIRECCIÓN	Promedio de Puntaje
CENTRAL	8.23%
CORPORATIVO	19.00%
DESARROLLO	17.00%
DISEÑO Y P.	4.67%
MERCADEO	10.00%
NORTE	8.39%
PERSONAS	3.50%
SUR	6.69%

En el Centro de Servicios Financieros de Heredia y sus Oficinas Periféricas adscritas, con excepción de las Periféricas de Real Cariari y San Pablo de Heredia, todas cumplen con la meta establecida por la Administración, señalada como nota máxima en un 10%, se enviaron a la Auditoría interna el plan de trabajo para corregir los hallazgos en la evaluación realizada, tendientes a mejorar la calificación obtenida.

Oficina	Calificación	Cump Meta	Promedio de Puntaje
Centro Serv. Finc. Heredia	Satisfactorio	SI	8.00%
Periférica Belén	Excelente	SI	6.00%
Periférica Plaza Heredia	Satisfactorio	SI	9.00%
Periférica San Pablo	Regular	NO	16.00%
Periférica Santa Bárbara	Satisfactorio	SI	9.00%
Periférica Mall Real Cariari	Regular	NO	14.00%

Mediante oficio UTEG-245-2009, de la Unidad Técnica de la Evaluación de la Gestión, del Proceso de Administración del Riesgo, comunica la calificación obtenida por el Centro de Servicios Financieros de Heredia, y la establece en un 12% que la ubica a dicha oficina en un nivel de riesgo “Satisfactorio”, se cita en dicho oficio, la remisión de las matrices por parte del Centro Financieros, que contienen el Plan de Acción propuesto que permite corregir los hallazgos del proceso de auto evaluación.

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno.

Dentro de la estructura administrativa del Centro de Servicios Financieros existe un funcionario de forma permanente que da seguimiento al cumplimiento por parte de los funcionarios de la Sucursal y Oficinas adscritas, de los reglamentos, políticas, normas y procedimientos establecidos por la Institución, además de la aplicación del Cuestionario de Control Interno y de la Auto Evaluación.

Además confecciona conjuntamente con las áreas y da seguimiento al plan de acción para el cumplimiento de las recomendaciones de los informes emitidos por las diferentes áreas controladoras tales como: Auditoría Interna, Unidad Técnica, la Contraloría de Servicios y demás disposiciones de Control Interno.

Este funcionario realizar visitas periódicas a las oficinas con el objetivo de monitorear el cumplimiento de las normas de riesgo operativo.

5. Principales logros alcanzados

Durante el periodo de gestión se realizaron algunos proyectos de interés institucional, entre los cuales se destacan:

1. La apertura de tres Oficinas Periféricas y un CND

- a. Oficina Periférica de Santo Domingo
 - b. Oficina Periférica de Santa Bárbara
 - c. Oficina Periférica de Mall Real Cariari
 - d. Apertura del Centro de Negocios de Desarrollo de Heredia (CND)
2. Remodelación de la plan física de las Oficina Periféricas de Plaza Heredia y San Antonio de Belén.
 3. Apertura de cinco cajeros automáticos.
 - a. ATM Hospital de Heredia
 - b. ATM complejo Medicina Florense San Joaquín de Flores
 - c. ATM Municipalidad de San Rafael de Heredia
 - d. ATM COOPEFLORES R.L
 - e. ATM Universidad Nacional
 4. Estandarización de los horarios en las oficinas bajo administración.
 5. Reforzar con mayor cantidad de recurso humano la unidad de gestión de cobro para una mayor eficiencia en la gestión de calidad de cartera.
 6. Se gestionaron los siguientes convenios:
 - a. Banco Popular – Universidad Nacional (Crédito emprendedores y Mypimes)
 - b. Banco Popular – INA (Credito para micro empresas y mujeres)
 - c. Convenio Banco Popular y DOS PINOS (Crédito desarrollo sector lechero)

6. Estado de los proyectos más relevantes

- a. La instalación del Cajero Automático en el Canton de Barva de Heredia, pendiente de firmar el contrato.
- b. La instalación de otro cajero automático en las nuevas instalaciones del Hospital de Heredia
- c. Remodelación de la planta física del Centro de Servicios Financieros de Heredia o un eventual traslado a las instalaciones del antiguo pentágono donde hoy se ubica la Operadora de Pensiones del Banco.
- d. Traslado de la Periférica de San Pablo de Heredia a Mall paseo de las Flores, se esta en proceso de firmar el contrato de alquiler.

- e. Referencia a la Ley 8204, se encuentra en proceso la actualización de cada uno de los expedientes inventariados de forma física, cuyo control se realiza en hoja electrónica diseñada por el Centro de Servicios Financieros para tal fin. Para su ejecución, se conformó un equipo de trabajo con dos funcionarios.

7. Administración de los recursos financieros asignados

El Centro de Servicios Financieros de Heredia y las Periféricas adscritas se les asignó originalmente el siguiente presupuesto para la gestión del año 2009 y 2010 lo siguiente:

CSF DE HEREDIA Y OFICINAS ADSCRITAS		
AÑO 2009		
CENTRO DE COSTOS	CTRO DE NEGOCIOS	PRESUPUESTO ORDINARIO ASIGNADO
350210	CSF HEREDIA	71,498,594.55
350380	Periférica Plaza Heredia	4,763,569.55
350230	Periférica San Pablo	654,207.05
350310	Periférica Belén	5,736,880.19
351060	Periférica Mall Real Cariari	402,061.46
351120	Periférica Santa Bárbara	934,060.49
AÑO 2010		
CENTRO DE COSTOS	CTRO DE NEGOCIOS	PRESUPUESTO ORDINARIO ASIGNADO
350210	CSF HEREDIA	62,581,419.56
350380	Periférica Plaza Heredia	6,263,267.85
350230	Periférica San Pablo	563,131.09
350310	Periférica Belén	8,746,686.49
351060	Periférica Mall Real Cariari	6,270,883.96
351120	Periférica Santa Bárbara	6,233,300.49

A través del funcionario encargado del control se lleva el seguimiento al cumplimiento del presupuesto asignado a Centro de Servicios Financieros y a las Oficinas Periféricas, mismo que es monitoreado a través de herramienta SINPE. Además se da seguimiento al informe remitido por la Dirección Regional, de las partidas pendientes de aplicación, para que las mismas se realicen en los periodos dados.

8. Sugerencias para la buena marcha del Centro de Servicios Financieros de Heredia y Oficinas adscritas.

1. Una de las grandes debilidades que presentan la mayoría de los funcionarios en el desarrollo de sus funciones, es el desconocimiento de los Reglamentos, Políticas, Normas y Procedimientos que regulan los diferentes productos y servicios que ofrece la institución. La actualización de dicha normativa se hace del conocimiento de los funcionarios a través de los comunicados que remite la Dirección de Desarrollo Humano, y de ello constan los recibidos conforme de la documentación en las actas respectivas, sin embargo la lectura y comprensión de la misma por parte de los funcionarios para su aplicación es nula o casi nula, por lo que se recomienda desarrollar centros de realimentación de normativa, en las diferentes áreas y a cargo de los respectivos coordinadores.
2. Es imprescindible continuar con el proceso de **trabajo en equipo** implementado en todo el Centro de Servicios financieros y sus oficinas, así como involucrar directamente las áreas de Banco en su Empresa, BP Global y el Centro de Negocios de Desarrollo.
3. Desarrollar las reuniones periódicas con los Coordinadores de las Oficinas Periféricas para la evaluación del cumplimiento de metas y de la aplicación de las estrategias implementadas en el Plan de Negocios Institucional.

9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad.

No hay observaciones al respecto.

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

No existieron disposiciones por parte de la Contraloría General giradas al Centro de Servicios Financieros u Oficinas Periféricas adscritas.

11. 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 existieron disposiciones o recomendaciones por parte de Órgano Contralor Externo giradas al Centro de Servicios Financieros u Oficinas Periféricas adscritas.

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

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se han atendido de conformidad con lo establecido en el plan de trabajo, señalado en el punto tres de este informe.

