

Liberia 03 de Marzo del 2009

SLIB-539-2009

Lic. Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director
Región Norte

Estimado señor:

Yo, José Francisco Jiménez Cascante, Mayor casado, economista cédula 1-746-173 en mi condición de ex gerente de la Sucursal de Liberia del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en cumplimiento de las obligación que demanda el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y la Contraloría General de la República en su resolución R-CO-61 de las doce horas del veinticuatro de junio del dos mil cinco, por haber terminado mi labores en el cargo señalado, presento informe final de gestión por el periodo comprendido entre El 07 de Julio del 2007 y el 28 de Febrero del 2009.

El desarrollo del documento busca exponer los resultados del periodo así como el estado de los aspectos o puntos relevantes propios de la dinámica diaria de la oficina así como el manejo de los recursos a mi cargo.

Siguiendo el protocolo de este tipo de asunto, presento un resumen ejecutivo de los contenidos del informe y el informe completo, también envió como corresponde por medio de correo electrónico copia en digital de este informe a su persona, al señor Alejandro Morales como sucesor en el cargo y al administrador de la página WEB, todo conforme los lineamientos internos y de la contraloría general de la República

Atentamente,

José Francisco Jiménez Cascante

Cc: MBA. Alejandro Morales Morales, Sucesor del cargo.

Licda. Sandra Valerín. Directora de Desarrollo Humano y Organizacional

Resumen Ejecutivo

El período del informe abarca el tiempo que tuve funciones como gerente a.i de la sucursal de Liberia que es del 09 de Julio del 2007 al 28 de febrero del 2009, el informe contiene un resumen de los principales resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad, así se da cuenta en forma resumida de los siguientes aspectos:

- Situación de la oficina en cuanto a la nueva modalidad de medición por utilidad al 31 de Diciembre del 2008.
- Resultados obtenidos en las diferentes carteras de crédito, sus principales indicadores (morosidad, crecimiento de saldos, integración) en este punto es importante señalar que la cartera tubo, un importante repunte en su dinámica de crecimiento de saldos y niveles de integración, los indicadores de morosidad principalmente a más de noventa días si bien hasta la fecha se tienen dentro de los parámetros de SUGEF demandarán un importantísimo esfuerzo en los próximos meses.
- Se comentan de igual manera los resultados en los productos de captación de ahorros, la composición de la cartera y los saldos. En este punto es destacable el importante repunte de los últimos meses en el saldo de ahorro a plazo que detuvo su tendencia a la baja para aumentar en más de 500 millones.
- Resultados de las diferentes mediciones de riesgo, informes de auditoría, calificaciones de la contraloría de servicios, todos dentro de los parámetros de aceptabilidad.
- Se informa además de asuntos relevantes propios de la dinámica operativa de la oficina que hay que atender, informo del tratamiento que le he venido dando a cada uno de estos asuntos con el fin de que sea del conocimiento de mi sucesor.

Informe de Gestión por Traslado:

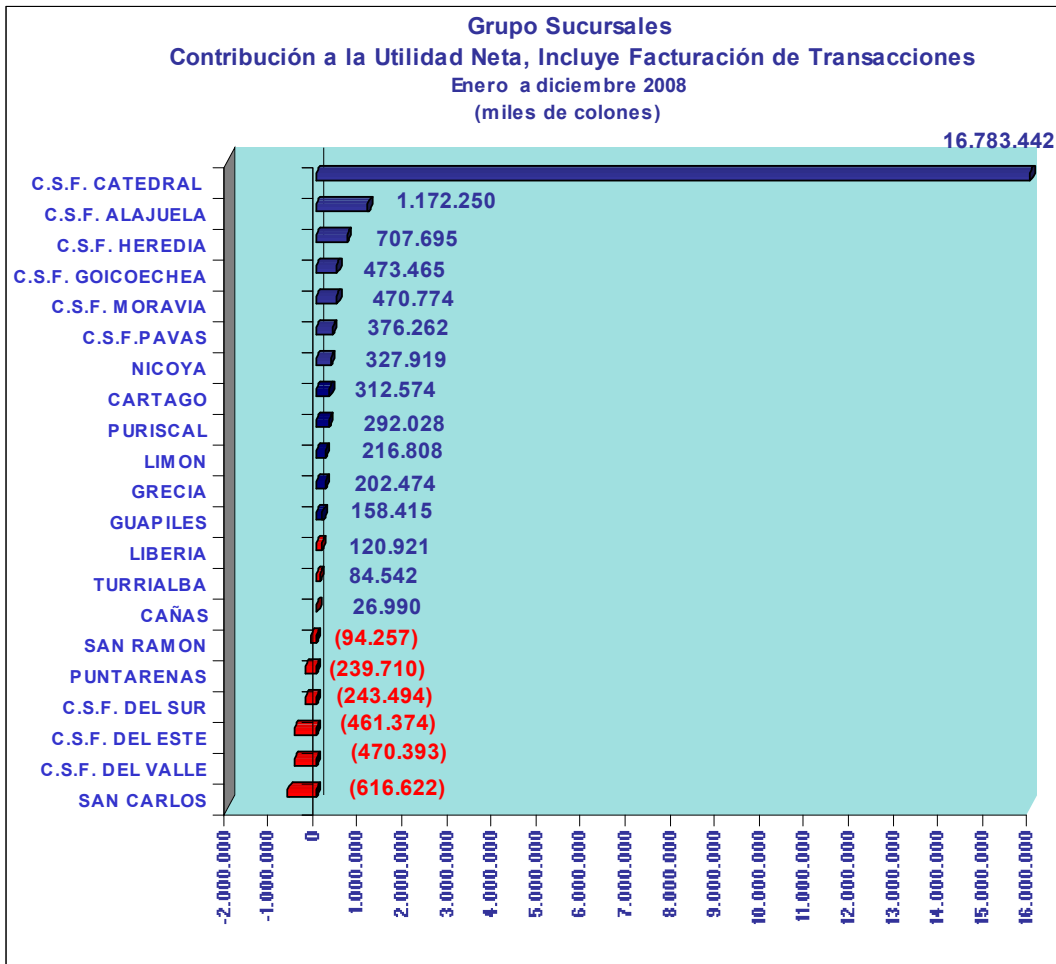
Periodo: julio del 2007 al 28 de Febrero del 2009.

Elaborado Por: José Francisco Jiménez Cascante.

Liberia: 03 de Marzo del 2009

- Situación de la oficina en cuanto a la nueva modalidad de evaluación por utilidad:

El periodo terminado al 31 de diciembre del 2008 ubica a la sucursal de Liberia con una contribución a la utilidad neta de enero a diciembre del 2008 que la ubica en el tercer lugar de la región, información que se puede ver en el siguiente gráfica:



Fuente: Análisis y administración de costos

No obstante lo anterior del análisis de la tabla siguiente es claro el efecto negativo que sobre el indicador tiene el costo de transferencia tan significativo que es motivado por el desequilibrio existente entre el monto total de la cartera de crédito y el monto total de la

cartera de los productos de captación, este desequilibrio rondaba a diciembre la suma de 10 mil millones, este elemento obliga a tener en cuenta para este año la captación como un elemento clave para la obtención de resultados positivos.

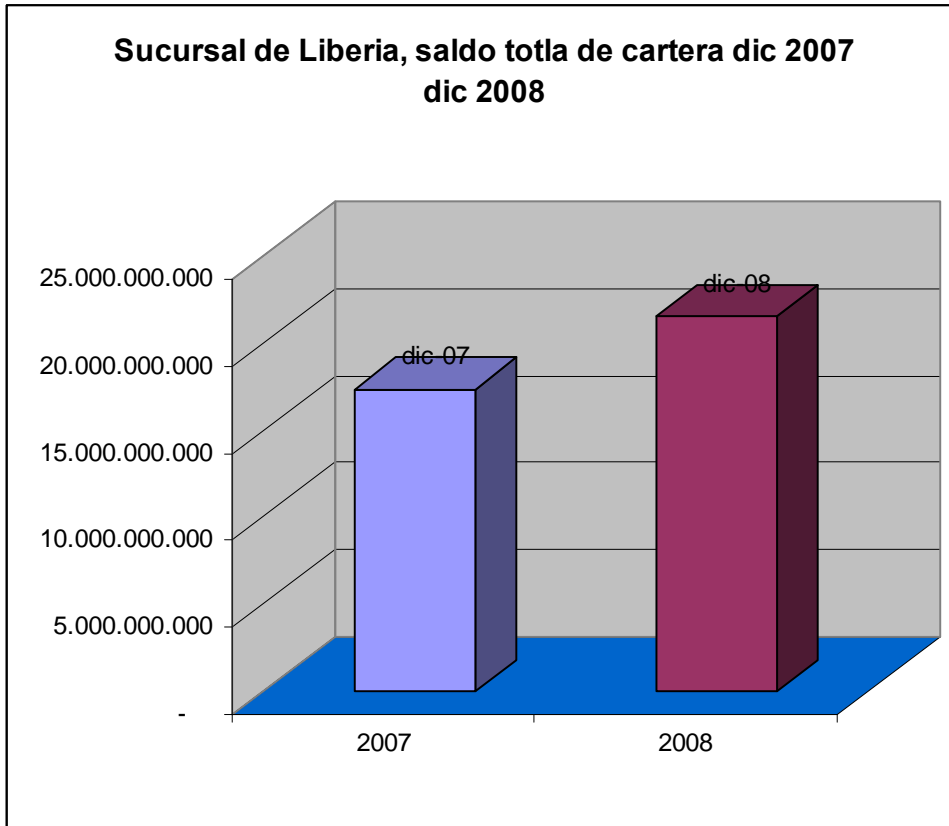
Otro elemento clave en este análisis es el efecto en las utilidades del costo directo, influenciado negativamente por las estimaciones crecientes de los últimos meses con lo que se identifica el otro gran elemento definitorio para los resultados de este periodo como es el control de la morosidad, es importante señalar que tanto en lo referente a captación como en las medidas para el control de morosidad se están aplicando en todas las estrategias y medidas que institucionalmente se tienen definidas.

CENTRO	VARIABLE	ACUMULADO	ACUMULADO
		A DIC. 2007	A DIC. 2008
350020	INGRESOS CONTABLES	2.755.640	3.684.767
350020	AJUSTE PRECIO TRANSF.	-249.870	-872.752
350020	AJUSTE PRECIO TRANSF. DOL	131.207	131.932
350020	INTERESES S/ CAPTAC. Y REV. DÓLARES	-862.508	-1.056.825
350020	UTILIDAD FINANCIERA	1.774.470	1.887.122
350020	COSTOS DIRECTOS	737.834	1.035.826
350020	FACTURACIÓN INTERNA INTER-OFCINAS		-99.655
350020	UTILIDAD OPERATIVA	1.036.636	751.641
350020	GANANCIAS DE CAPITAL COLONES	296.753	143.848
350020	GANANCIAS DE CAPITAL DÓLARES		31.494
350020	COSTOS INDIRECTOS	700.973	757.450
350020	CONTRIB. AJUST. UTIL. ANT. IMPTS.	632.416	169.534
350020	IMPUESTO SOBRE LA RENTA	142.642	48.613
350020	CONTRIB. AJUST. A LA UTILIDAD NETA	489.775	120.921

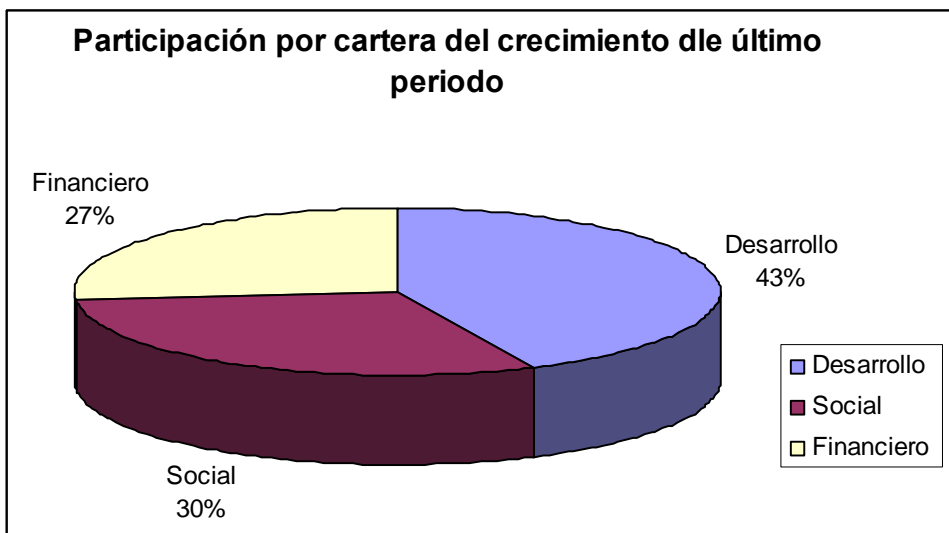
Fuente: Análisis y administración de costos

Resultados obtenidos en las diferentes carteras de Crédito

El saldo de la cartera total de crédito, creció durante el último periodo 24.16% lo que ubica como el tercer mejor crecimiento relativo de la zona



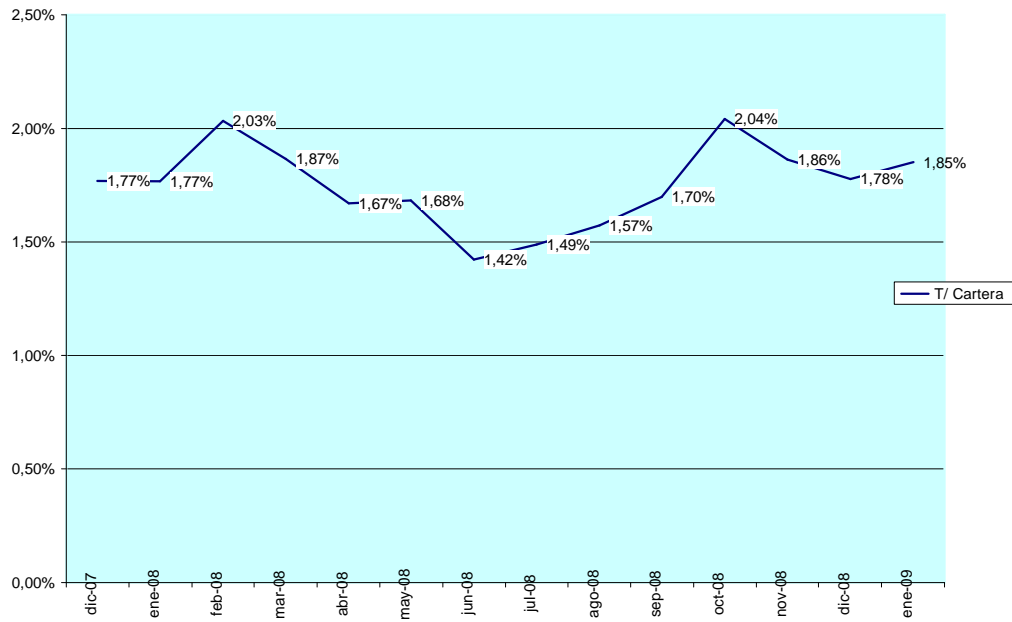
El 24.16% en que se incremento el saldo de la cartera que representan ¢4.194.084.864 se distribuyo entre las diferentes carteras según el detalle que se aprecia en el gráfico Siguiente:



En este punto es importante señalar que en vista de las nuevas metodologías de evaluación en el mediano y largo plazo es necesario que la cartera financiera gane participación, lo que se ve para la sucursal de Liberia es similar a lo que pasa en el resto del Banco, donde el crecimiento en financiero es el menor de las demás carteras. Esta necesidad esta claramente definida por el incremento en el saldo de la cartera financiera que se propuso como meta a la sucursal para este periodo 2009.

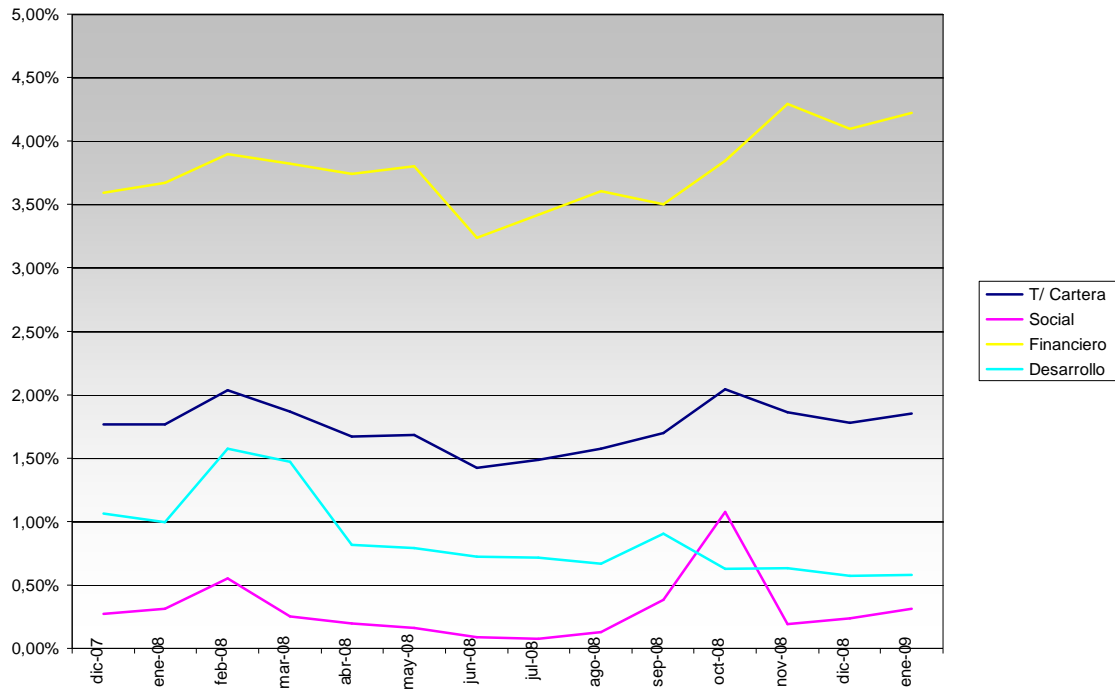
La siguientes gráficas muestran el comportamiento de la mora mayor a 90 días total y por cartera de la sucursal de Liberia al 31 de diciembre del 2008.

Sucursal Liberia Mora Mayor a 90 días toda la cartera (sin adj, Inc)



En la gráfica se muestra el comportamiento del indicador a más de 90 días que al 31 de enero de este año fue de 1.85%, indicador con tendencia a incrementarse al pasar de 1.78% en diciembre 2008 a un 1.85% a enero del 2009

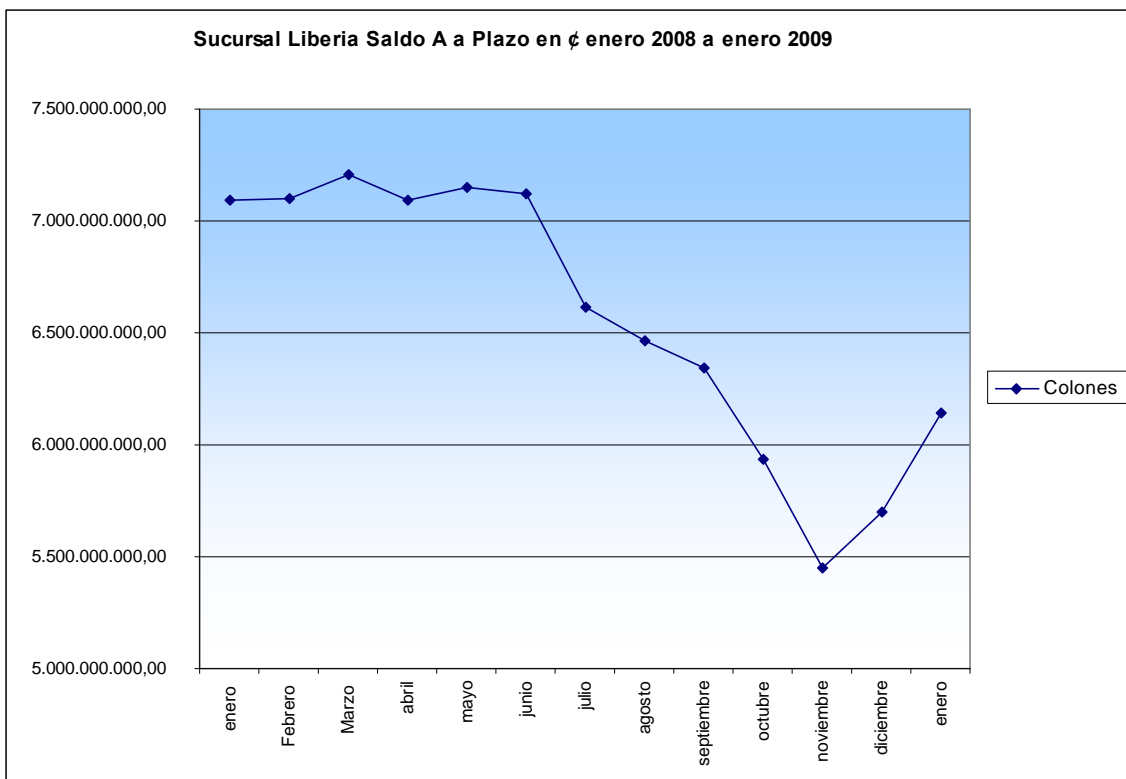
Mora mayor a 90 días por cartera (sin I, adj)

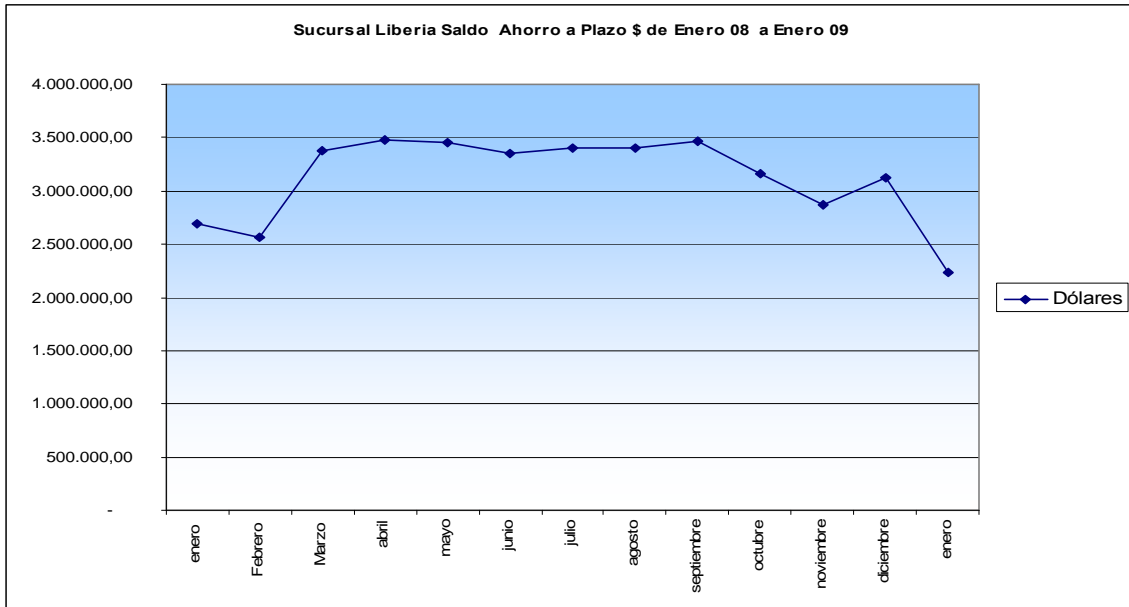


En esta gráfica se aprecia como la cartera de financiera es la más morosa de la sucursal siendo la cartera Social la más controlada, en esta línea es necesario hacer grandes esfuerzos por mantener controlado el indicador.

Captación Ahorro a plazo

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento del saldo de la cartera de ahorro a plazo de los últimos meses, es notorio en este punto la caída en los saldos experimentada durante casi todo el 2008 motivada en muy buena parte por la cancelación masiva de créditos Back to Back que con el descenso en las tasas de interés pasivas que se vivió en ese periodo hizo que la figura perdiera el “encanto” cuando los cupones dejaron de ser suficientes para cubrir las cuotas, es importante también el repunte en el saldo que comienza a darse a finales del 2008 y en lo que va del 2009 atribuible a la aplicación de la estrategia institucional.





En Dólares el comportamiento del Saldo es mucho más estable, y tanto el aumento como la disminución del saldo experimentado se deben a un solo cliente. Expringer de Liberia que deposito y retiro un millón de dólares

Mediciones de Riesgo.

Criterio Evaluado	Fecha de Valuación	Nota obtenida
Riesgo Operativo	16/04/2008	Satisfactorio
Contraloría de servicios	14/10/2008	83

En este punto importante destacar que los niveles de riesgo operativo se mantiene dentro de los parámetros meta establecidos y que en el caso de la calificación de contraloría de servicios se mejoro en 2 puntos la calificación con respecto a la obtenida en el 2007

Asuntos Relevantes propios de la dinámica operativa de la oficina.

1-) El Caso de incumplimientos con su gestión de cobro de abogados externos a la institución.

Este elemento es uno de los retos más importantes y de mayor desgaste que enfrente a mi llegada a la sucursal.

Puedo decir, eso sí, que gracias a la importantísima ayuda de mis compañeras Deyanira Castro, Cecilia Díaz y Yahaira Alvarez se tiene control de lo actuado de la fecha en que asumí, a la fecha en que dejo mis funciones, no obstante de periodos atrás han ido apareciendo evidencias de omisiones que según pude constatar para un par de casos (oficios SGCJ-769-2009 y SGCJ-4419-2008 de los cuales adjunto copia) son suficientes para iniciar órganos directores de proceso a los involucrados.

Lo que pasa con este tema, y así lo indique a la dirección regional mediante oficio SLIB-2883-2008 es que no encontré procedimientos que me orienten de cómo actuar y más aún me resulto confuso que en un caso el Subproceso de Gestión de Cobro Judicial me indica que inicie yo el proceso y en otro caso me indica que eleve a la Gerencia General para que ellos procedan con la investigación.

Así las cosas me parece de suma importancia la atención y seguimiento que se le pueda dar al tema ya que en la sucursal se ha venido recabando información de este tipo de incumplimientos para cuando se determine con claridad como actuar.

El detalle de esta información es muy amplio y lo maneja electrónicamente y documentalmente la encargada de cobro de la Sucursal la señora Yahaira Alvarez Rodríguez.

2-) Retenciones por aplicar.

Producto de una depuración en la materia se determinó la existencia de retenciones no retiradas de las que ya se gestionó lo correspondiente y esta pendiente para estos días solo el retiro correspondiente en el Banco de Costa Rica, por lo que recomiendo el seguimiento de este tema.

3-) Caso retiros en efectivo a través de los puntos de venta de Coopecompro.

Este caso lo investigue por cuando al llegar a la Sucursal era una práctica de años que me llamo la atención por cuanto generaba un gasto, lo investigué hasta que se llegó a la conclusión de que no correspondía, por lo que siguiendo instrucciones de la consultoría jurídica y el departamento de tarjetas se acordó con el supermercado la suspensión del servicio para el 28 de febrero de este año.

Así para esta fecha ya no está funcionando el convenio y quedando pendiente la conciliación de las cuentas a satisfacción de las partes para que se firme el finiquito de contrato, texto redactado y propuesto para el caso por la consultoría jurídica del Banco.

Sobre este particular queda carpeta con toda la información necesaria en la secretaría de la oficina ya que hay que ponerse de acuerdo con el representante legal de los supermercados para formalizar el finiquito de terminación, Considero importante el seguimiento que se le de a este caso.

4-) **Caso conciliación de la cuenta de sobrantes de cajero automático**

Por instrucciones de la dirección regional procedí a revisar la dinámica del manejo de la cuenta de sobrantes de cajero automático, con lo que se determino que no se estaba actuando en exacta concordancia con los procedimientos por lo que se adquirió el compromiso de mantener un control del saldo de esta cuenta que no permitiera que siguiera creciendo y que al 30 de Abril debe de quedar conciliada, así las cosas y producto de lo que vaya resultando del esfuerzo de conciliación a esa fecha debe valorarse que hacer con el saldo positivo de esa cuenta, esta decisión debe ser hasta esa fecha por cuanto es en ese momento que se van a tener la mayor cantidad de información posible considerando el compromiso que adquirió la dirección regional con la auditoría. Considero igual importante el seguimiento que se le de a este asunto.

5-) **Adjudicadas con saldos al descubierto**

Caso de operaciones muy antiguas con estatus de adjudicadas pero que aparecen con saldos al descubierto, que a esta fecha por ser un asunto del que me enteré recientemente no he podido determinar cual es el estado de la gestión de recuperación de los saldos.

Es detalle de esas operaciones es el siguiente:

OPERACIO	CEDULA	CLIENTE	PRINCIPA	SALDO
0020100099901	3101225812	TRANSCASA DE GUANACASTE S.A	35.000.000,00	35.000.000,00
0020870149778	0501600900	PADILLA GUTIERREZ WILFREDY	21.000.000,00	20.509.754,90
0020100065723	0502170974	ANGULO FERNANDEZ VICTOR JULIO	11.000.000,00	10.813.096,39
0020640100130	0503190610	GUTIERREZ MENDEZ LUCRECIA	15.000.000,00	10.291.069,01
0020870121361	0501550337	MATA CIEZAR JOSE LUIS	4.500.000,00	4.439.162,75
0020100113415	0105980648	JIMENEZ MADRIGAL RODRIGO	7.417.000,00	4.037.804,60
0020870064243	0502490836	PEREZ BELLIDO SOLANGUE MARIA	3.250.000,00	3.160.241,42
0020012253679	0500960775	ULATE ZAMORA ELBER	2.300.000,00	2.283.584,90
0020022293221	1270000189	MUNGUIA BARRERA ESTEBANA M	1.908.000,00	1.869.817,25
0020870078053	0104360105	ROJAS FONSECA MANUEL MARTIN	1.250.000,00	1.231.350,80
0020870064440	0104360105	ROJAS FONSECA MANUEL MARTIN	1.000.000,00	965.747,80
0020012293022	0108260515	PICON ACEVEDO OSCAR GERARDO	850.000,00	797.858,86
0020870078737	0502410083	GUTIERREZ GUTIERREZ EDWIN	600.000,00	595.221,10
0020870078830	0503130121	GONZALEZ GARCIA MAYNOR ANTONIO	660.000,00	412.086,04
0020190033901	3004051284	COOP AGRO SERV MULTIPLES SAN L	320.000,00	211.333,33

Sobre este particular se debe seguir con la investigación de los casos a fin de establecer si cabe la declaratoria de incobrabilidad definitiva o lo que corresponda según el estado de cada una.

6-) Elementos pendientes de la remodelación:

La remodelación de que fue objeto la Sucursal en octubre recién pasado, que en términos generales y de cara al público resultó todo un éxito, dejó sin embargo dos cuestiones importantes por atender que son: el archivo para documentos de crédito y contabilidad y el manejo de aguas negras.

- El primero de estos dos elementos

Tiene que ver con que la remodelación que abarcó toda el área del edificio y no consideró ningún espacio para el archivo, lo que nos obligo a trasladar toda la documentación de crédito (expedientes) y contabilidad al área de parqueo donde definitivamente no existen las condiciones mínimas necesarias para custodiar documentos tan importantes. Dada esta situación se advirtió al área correspondiente del riesgo que implica esta situación por lo que se comprometieron a solucionarla con carácter de urgencia.

La propuesta es que acondicionen lo que hoy es parqueo interno como archivo, el espacio es grande y si atienden a lo requerido podría inclusive dar soporte como archivo a las necesidades de este tipo que también tienen las oficinas adscritas, el asunto ha venido avanzando y ya dieron los primeros pasos en la elaboración de planos y la construcción de un recinto en el parqueo de clientes para el traslado de la planta generadora con lo que liberan el espacio que esta ocupa en lo que sería el nuevo archivo.

No obstante lo anterior considero oportuno que también la nueva gerencia advierta del riesgo que implican estar con el archivo en estas condiciones y de la necesidad de que se atienda lo más pronto posible el requerimiento de construcción, es importantísimo además que se considere que este archivo es necesario que este terminado para antes del inicio del periodo de lluvias y que internamente se tenga también en cuenta que si no lo terminan será necesario el traslado de toda la documentación a una bodega o a las instalaciones de la ventanilla de Sardinal que tiene un espacio que podría servir a esos efectos.

La decisión del traslado a Sardinal de la documentación no la he ejecutado por dar tiempo a que hagan el archivo en la sucursal y no tener que incurrir en todos los gastos del traslado que no solo es el traslado físico sino que implica todo un esfuerzo logístico de control y acomodo.

El otro elemento es el manejo de aguas negras de la sucursal. Este asunto se ha venido tratando con Ingeniería y agotando opciones llegando a la conclusión de que lo que se requiere es hacer la conexión al sistema público de alcantarillado, para lo que, por no dar el desnivel necesario, se requiere la instalación de una bomba para sólidos, en este punto se esta, al parecer se cuenta con el presupuesto para esto.

Es muy importante el seguimiento de este asunto por cuanto en invierno el sistema existente que ya esta colapsado se vuelve totalmente inoperante por lo que obliga a estar gastando para que camiones de bobeo de aguas negras vengan a drenar el tanque que en realidad de lo que se llena es de agua.

También este asunto de las aguas negras ocasiona un problema de imagen y dificultades operativas para los compañeros dentro de la oficina ya que cuando se llena el tanque hay filtraciones en las tapas de la calle que provocan mal olor y al interior de la oficina dejan de funcionar los sanitarios y se dan algunos rebalses que también tienen mal olor.

Los dos elementos señalados por haberlos estado diligenciado los conoce y maneja la señora Subgerente Deyanira Castro.

7-) Analizar la posibilidad de reubicar el cajero automático del Mall Liberia, por cuanto podría estar siendo Subutilizado y si se reubicara obtener mejores rendimientos, algunos puntos posibles son el centro comercial Santa Rosa. El centro de la comunidad de Bagaces.