

18 de marzo del 2010
CSFM-0428-2010

MBA
Omar Sánchez Lizano, Director
DIRECCIÓN REGION CENTRAL

Estimado señor:

En atención a lo solicitado por la Contraloría General de la República en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, adjunto encontrará informe final de gestión como Gerente del Centro de Servicios Financieros de Moravia.

Atentamente,

MBA Wilberth Montoya Fernández,
GERENTE

cc. Licenciada Maritza Fuentes Salas.
Directora Recursos Humanos
Licda. Selenia Barrios Leiton, Gerente
Centro de Servicios Financieros Moravia

INFORME DE GESTION

FUNCIONES REALIZADAS COMO GERENTE DEL CENTRO DE SERVICIOS
FINANCIEROS DE MORAVIA

PERIODO marzo 2010-18 marzo 2011

- 1. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

PRODUCTO	OFICINA NOMBRE	Dic-09	Dic-10	Crec Acum	Cump Anual
BACK TO BACK					
	CSF MORAVIA	790,60	532,40	-258,20	-1365,21%
	PER SANTO DOMINGO	110,44	59,64	-50,80	-693,87%
	PER TIBÁS	395,78	254,11	-141,67	-2110,99%
	PER. CINCO ESQUINAS	6,77	61,51	54,73	1281,58%
SOCIAL					
	CSF MORAVIA	8.337,44	8.699,55	362,11	876,07%
	PER SANTO DOMINGO	371,60	568,71	197,12	1231,98%
	PER TIBÁS	182,94	357,87	174,93	1192,73%
	PER. CINCO ESQUINAS	24,62	124,72	100,10	1072,49%

En cuanto al Back to Back aplicamos todas las estrategias del plan de negocios sin embargo no pudimos controlar el decrecimiento de esta cartera únicamente la periférica de cinco esquinas logro un saldo positivo, en cuanto a social como producto de las acciones elaboradas con los diferentes desarrolladores nos permitieron lograr un excelente cumplimiento en todas las oficinas.

PERSONAL HIPOTECARIO

CSF MORAVIA	2.411,57	3.756,58	1.345,00	820,45%
PER SANTO DOMINGO	293,44	549,65	256,21	403,74%
PER TIBÁS	46,49	103,05	56,56	97,24%
PER. CINCO ESQUINAS	7,57	57,84	50,28	135,82%

PERSONAL

CSF MORAVIA	6.502,01	6.978,61	476,60	53,90%
PER SANTO DOMINGO	1.400,77	2.033,60	632,83	184,87%
PER TIBÁS	3.955,42	4.131,96	176,54	56,26%
PER. CINCO ESQUINAS	704,99	1.447,26	742,27	371,73%

El crédito personal hipotecarios fue uno de los productos de más aceptación en el, cual todos obtuvimos grandes resultados, siendo la oficina periférica de Tibás la que no alcanzo la meta sin embargo estuvo muy cerca de lograrlo, por otro lado en crédito personal dos de nuestras oficinas lograron superar por mucho la meta propuesta, y el Centro de Servicios y la Oficina Periférica de Tibás con porcentajes de crecimiento muy similares.

CAPTACION

PRODUCTO	OFICINA NOMBRE	DICIEMBRE	DIC-ANTERIOR	CREC ACUM	CUMP ANUAL
AHORRO A PLAZO					
	CSF MORAVIA PER SANTO DOMINGO	10.440,90	10.945,14	-504,24	-37,23%
	PER TIBÁS	2.987,04	2.547,33	439,71	83,87%
	PER. CINCO ESQUINAS	5.382,53	5.968,73	-586,20	-121,98%
		995,14	980,85	14,28	4,67%
AHORRO VOLUNTARIO					
	CSF MORAVIA PER SANTO DOMINGO	2.225,38	1.919,82	305,56	53,34%
	PER TIBÁS	392,47	252,72	139,76	63,03%
	PER. CINCO ESQUINAS	1.907,55	1.599,34	308,21	151,64%
		168,30	24,11	144,19	111,47%
CUENTAS CORRIENTES					
	CSF MORAVIA PER SANTO DOMINGO	378,83	426,86	-48,03	-36,44%
	PER TIBÁS	147,95	117,68	30,27	59,31%
	PER. CINCO ESQUINAS	129,71	149,61	-19,90	-42,53%
		1,49	0,00	1,49	5,01%
AHORRO PROGRAMADOS					
	CSF MORAVIA PER SANTO DOMINGO	246,28	212,88	33,41	34,63%
	PER TIBÁS	13,25	11,27	1,98	5,31%
	PER. CINCO ESQUINAS	54,24	66,83	-12,58	-36,75%
		25,00	0,75	24,25	111,31%

En cuanto a la captación de recursos el ahorro a plazo en el primer trimestre hubieron grandes salidas de recursos de más de dos millones de dólares, lo que afectó en gran medida el logro de esta meta, cabe indicar que las salidas más prominentes fueron en dólares, esto aunado a las variaciones de tipo de cambio, las cuales influyeron en el decrecimiento de esta cartera, importante mencionar que la administración en los dos primeros trimestres no mostro interés en la captación de recursos en dólares por lo que no habían pluses para estas inversiones provocando las salida de los mismos.

Únicamente la oficina periférica de Santo Domingo logro acercarse a la meta propuesta, el ahorro voluntario mostro saldos positivos sin embargo solamente Tibás y cinco esquinas lograron las metas, el ahorro programado ha sido mal medido ya que en diciembre se presenta la mayor salida de recursos, lo que no permite valorar realmente el cumplimiento, para el 2011 la medición se realizará de noviembre a noviembre con ello corregir esta medición.

ESTIMACIONES Y MOROSIDAD

VARIABLE	OFICINA NOMBRE	Dic-10	Acumulado	Meta Dic-2010	Cump Acum	META_ANUAL
ESTIMACION						
	CSF MORAVIA PER SANTO DOMINGO	(5,88)	558,63	521,98	93,44%	521,98
	PER TIBÁS PER. CINCO ESQUINAS	4,26	64,86	60,24	92,87%	60,24
		(5,32)	254,59	113,65	44,64%	113,65
		0,18	24,90	19,04	76,47%	19,04
Total ESTIMACION		(6,76)	902,98	714,91	79,17%	714,91
MOROSIDAD						
	CSF MORAVIA PER SANTO DOMINGO	(1,46)	579,54	446,27	77,00%	446,27
	PER TIBÁS PER. CINCO ESQUINAS	(4,03)	66,44	51,50	77,53%	51,50
		26,60	197,34	97,16	49,24%	97,16
		2,69	7,34	16,28	221,70%	16,28
Total MOROSIDAD		23,80	850,66	611,22	71,85%	611,22
Total general		17,04	1.753,64	1.326,12	75,62%	1.326,12

En cuanto a las estimaciones y morosidad todo el año tanto el Centro de Servicios y las oficinas adscritas realizamos grandes esfuerzo de seguimiento, visitas, propuestas de arreglos y refinanciamiento de crédito, sin embargo en cuanto a estimaciones el Centro de Servicios y la Periférica de Santo Domingo estuvieron muy cerca de lograr esta meta y la morosidad únicamente cinco esquinas lo logro.

AUTO EVALUACION RIESGO OPERATIVO

Año	Meta Institucional	Logrado	Cumplimiento
2010	10% Exposición al Riesgo	4%	100%

En cuanto a la evaluación de riesgo operativo, es importante destacar que en el 2010 se logro una exposición del 4% quedando en excelente, esta revisión se realizó en el mes de febrero y fue en la gestión del anterior gerente, además este Centro de Servicios no cuenta con encargado de Riesgo.

- 2. Cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

Durante mi gestión se presentaron algunos cambios en el entorno que afectaron el quehacer institucional los cuales se detallan a continuación:

- Crisis Financiera 2010, se continúa con las reformas de austeridad y se mantiene una estricta vigilancia de la cartera crediticia, en pos de no desmejorar las estimaciones y la morosidad institucional, para ello se dicta una directriz institucional, en la cual se nos indica que debemos concentrar nuestras fuerzas de recuperación en los créditos mayores a diez millones.

- En materia de captación la institución mantiene un estricto manejo de pluses en la captación en dólares, lo cual generó salidas abruptas de recursos en esa cartera.
 - Para el segundo semestre del 2010 la Gerencia General Corporativa autoriza la contratación de suplencias únicamente por maternidad.
- 3. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

AUTO EVALUACION CONTROL INTERNO

Año	Logrado	Cumplimiento
2010	3%	EXCELENTE

En cuanto a la evaluación de control interno, es importante mencionar que en el año 2010 a raíz de dicha calificación la Unidad Técnica de la Gestión dio seguimiento a las inconsistencias presentadas, las cuales fueron subsanadas en su totalidad en el mismo período 2010, lo anterior fue debidamente verificado por dicha Unidad en visita realizada al Centro de Servicios Financieros de Moravia.

- 4. 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.**

Se atendieron en forma proactiva todas las recomendaciones emitidas por la unidad técnica de la evaluación de la gestión, los cuales fueron compartidas y analizadas con los colaboradores mediante reuniones, memorándums y oficios.

- 5. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.**

- Durante mi gestión tuvimos un gran acercamiento a las instituciones públicas y privadas de la zona de influencia con el propósito de dar a conocer a todos los funcionarios los grandes beneficios que obtendrían con ser parte del Banco Popular, entre los cuales podemos destacar inembargabilidad de ahorros, tasas de interés, tarjetas de crédito y débito infantil y juvenil, clubes de ahorros, esto apegado al plan de trabajo de la Dirección Regional y totalmente alineado con el Plan de Negocios 2010. Ver anexo 1
- Se logró capacitar personalmente y vivencialmente a todos los funcionarios de la plataforma en materia de arreglos de pago y con ello logramos identificar y arreglar muchas operaciones crediticias donde teníamos grandes problemas para el repago de deudas, tanto en crédito personales, tarjetas de crédito, Desarrollo y Social, con lo cual logramos dar tranquilidad y respiro a cientos de clientes que deseaban honrar su deuda pero que las condiciones no se lo permitían, con el nuevo reglamento de arreglos de pago se daban alternativas más blandas, con las cuales si se podían hacer frente a los compromisos adquiridos.
- Mantuvimos visitas constantes con desarrolladoras con las cuales mantenemos alianzas importantes los cuales nos generan la materia prima necesaria para cumplir con la meta propuesta en Vivienda.

- Realizamos volanteo en las diferentes urbanizaciones del área de influencia, promocionando el crédito para vivienda y el crédito personal hipotecario.
- Logramos que la Municipalidad de Tibás nos abriera sus puertas y a la fecha es uno de nuestros principales clientes BP GLOBAL con una suma en ahorro a plazo de trescientos millones de colones.
- Se realizaron visitas personalizadas y reuniones grupales para atender la retención de clientes de Coopemex, estrategia que fue prioridad para la Gerencia General por el impacto de dicha negociación para la institución, es importante destacar que nuestro porcentaje de retención según la cartera asignada fue de un 95%, cuya suma asciende a los seiscientos millones de colones.
- Para este año 2011, creamos una unidad denominada UNIDAD DE IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ESTRATEGIAS, liderada por la Licenciada Rocio Chinchilla, esta área se encarga de dar soporte a la Gerencia en todo lo relacionado con la implementación de estrategias estipuladas en el plan de negocios 2011.
- A finales del mes de diciembre 2010 y los meses recientes en conjunto con las Oficinas Periféricas adjuntas hemos trabajado fuertemente en la promoción del crédito para vehículos y mejoras de vivienda, productos que se han convertido en la prioridad de promoción para la Gerencia General y es la propuesta de nuevos productos según el PLAN DE NEGOCIOS 2011. Para este propósito hemos realizado diferentes presentaciones a los propietarios de ventas de autos y ferreterías, los cuales se detallan en anexo 2.

6. 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 trabajó con mucho esfuerzo para lograr estabilizar la morosidad los dos casos más importantes para el Centro de Servicios y los cuales impactan fuertemente las utilidades del Banco, sin embargo después de muchas reuniones, visitas y propuestas a los mismos, ellos no mostraron interés en honrar la deuda por lo que se tuvo que trasladar a cobro judicial impactando en más de cuatrocientos sesenta millones el cobro judicial del Centro de Servicios.
- En el año 2011 se visitaron varias ventas de vehículos que a la fecha están pendientes de firmar el convenio, pero que tiene un avance del 80%. Ver anexo 3
- A raíz de la falta de personal existente y la alta afluencia de público presentada en los meses de noviembre, diciembre y enero, no pudimos realizar algunas funciones de acomodo como son: exclusión del archivo de crédito las operaciones canceladas y envío, del archivo de contabilidad excluir el periodo 2009 y envío, ambas quedan en un grado de avance del 80%.
- Iniciamos un plan piloto con el Proceso de tarjetas, el cual consiste en aprovecharnos de la prospectación que realiza este proceso para la colocación de tarjetas Visa, y con estos insumos poder analizarlos para la colocación de créditos personales.
- Para el lunes 21 de marzo según nos lo indico Desarrollo Humano entrarían tres funcionarios dos por contrato y uno por suplencias, con este cubrimos la incapacidad de Jorge Esquivel.
- Tenemos en proceso la resolución de varios concursos uno categoría 19, dos categoría 17 y uno 14.

7. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.

- En el caso del Centro de Servicios Financieros de Moravia se requiere un espacio adecuado y seguro para el parqueo de vehículos, situación que se ha vuelto inmanejable desde que la Municipalidad de Moravia remarco con línea amarilla ambos lados de la carretera, esta situación ha provocado que a nuestros clientes les impongan cuantiosas multas, causando malestar en los mismo y evitando que sigan a personándose a esta dependencia.
- Es importante el no desmejorar el servicio al cliente por lo que se sugiere contar con el recurso necesario para cubrir las vacaciones de los funcionarios.
- La oficina Periférica de Cinco Esquinas requiere mantener el recurso humano necesarios para desarrollar las diferentes actividades del negocio, más aún esta dependencia atiende firma digital, teniendo que recurrir al analista de crédito para atender dicha actividad.

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

A la fecha no existe ninguna recomendación pendiente formulada por la Auditoría Interna.

MBA. Wilberth Montoya Fernández
Gerente

