
Centro de Servicios Financieros Heredia

17 de febrero de 2012
CSFH-0688-2012

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 Sub-Gerente del Centro de Servicios Financieros de Pavas.

Atentamente,

Mba Luis Kenneth Araya R,
Sub-Gerente

INFORME FINAL DE GESTION COMO SUB- GERENTE DEL CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS PAVAS.

MBA. LUS KENNETH ARAYA RODRIGUEZ.

DIRECTRIZ D-1-2005-CO-DFOE

2012

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

SALDOS DE CREDITO DE CARTERA ACTIVA AL CIERRE 2011

Para el cierre de año 2011, se cumplió a cabalidad con las metas planteadas a inicios de año superando en ambos casos tanto para la cartera financiera como la social el 100 %, a continuación se detalla por producto.

SUCURSAL	(Todas)
OFICINA NOMBRE	CSF PAVAS
CARTERA	S

REGION	PRODUCTO	dic-11	CREC ACUM	META_DICIEMBRE	CUMP ANUAL	NUE META
CENTRAL	SOCIAL	111,37	48,03	17	285,60%	17
	REM_REP_MEJ	60,78	57,81	123	46,82%	123
	VIVIENDA	6.062,91	309,74	70	443,05%	70
	NEGOCIACION DE PAGO	0,00	0,00	0	0,00%	0
Total CENTRAL		6.235,06	415,58	210	197,72%	210
Total general		6.235,06	415,58	210	197,72%	210

SUCURSAL	(Todas)
OFICINA NOMBRE	CSF PAVAS
CARTERA	F

REGION	PRODUCTO	dic-11	CREC ACUM	META_DICIEMBRE	CUMP ANUAL	NUE META
CENTRAL	COPEMEX	1.010,57	-256,16	0	0,00%	0
	BACK TO BACK	3.142,60	347,70	75	460,54%	75
	PERSONAL					
	HIPOTECARIO	2.200,62	420,86	284	148,03%	284
	PERSONAL	9.198,88	1.204,22	297	405,92%	297
	VEHICULO USADO	293,05	292,38	69	420,82%	69
NEGOCIACION DE PAGO	618,59	88,78	0	0,00%	0	
Total CENTRAL		16.464,32	2.097,78	726	288,97%	726
Total general		16.464,32	2.097,78	726	288,97%	726

CAPTACION AL CIERRE 2011

Para el cierre de año 2011, se cumplió a cabalidad con las metas planteadas en captación teniendo para el caso de ahorro a la vista un alcance de meta del 1108.65% y para el caso de ahorro a plazo y programado un 917.01 % cifras que son históricas para el CSF.

REGION	CENTRAL
SUCURSAL	CSF DE PAVAS
OFICINA NOMBRE	CSF PAVAS
OFICINA	051

Rótulos de fila	dic-10	DICIEMBRE	CRE MES	CRE ACUM	CUM ANUAL	META_ANUAL
AHORRO A PLAZO	36.347	55.727	2.310,86	19.380	946,68%	2.047
AHORRO PROGRAMADOS	116	97	-62,17	-18	-28,76%	64
Total general	36.463	55.825	2.248,69	19.361	917,01%	2.111

REGION	CENTRAL
SUCURSAL	CSF DE PAVAS
OFICINA NOMBRE	CSF PAVAS
OFICINA	051

Rótulos de fila	dic-10	DICIEMBRE	CRE MES	CRE ACUM	CUM ANUAL	META_ANUAL
AHORRO VOLUNTARIO	1.914	6.027	-91,36	4.113	1108,65%	371
Total general	1.914	6.027	-91,36	4.113	1108,65%	371

MORA > 90 DÍAS E INCOBRABLES AL CIERRE 2011

En el caso de la mora >90 días logramos alcanzar la meta a pesar de que este trabajo recae principalmente en un recurso lo que dificulta realizar todas las labores de compulsión y seguimiento, en contraposición no se logro alcanzar la meta de incobrabilidad debió principalmente a la falta de recurso humano.

META	MORA >90
Sucursal Responsable	CSF DE PAVAS
Oficina Responsable	CSF PAVAS

Valores				
Región Responsable	Meta Anual	Meta Acum	Result Acum Dic	Cumpl Acum
CENTRAL	374.204.072	374.204.072	310.747.261	120,42%
Total general	374.204.072	374.204.072	310.747.261	120,42%

META	INCOBRABLES
Banca Responsable	(Todas)
Oficina Responsable	CSF PAVAS
Sucursal Responsable	CSF DE PAVAS

Valores				
Región Responsable	Meta Anual	Meta Acum	Resul Acum	Cump Acum
CENTRAL	56.960.892	56.960.892	23.031.522	40,43%
Total general	56.960.892	56.960.892	23.031.522	40,43%

PENSIONES

Para el caso de pensiones nos vimos seriamente afectados por el traslado del principal vendedor de pensiones el cual colaboraba en gran medida al cumplimiento de la metas esto aunado a la contracción de mercado dada la gran competencia que se ha generado en los últimos tiempos.

Cantidad de afiliados

SUCURSAL	(Todas)
OFICINA	051
EJECUTIVO	(Todas)
OFICINA_NOMBRE	CSF PAVAS

REGION	Logro_Octubre11	Logro_Diciembre11	Acumulado	META_ANUAL	CUMP_ANUAL
CENTRAL	39	22	725	1.000	73%
Total general	39	22	725	1.000	73%

AUTOEVALUACION DE RIESGO OPERATIVO

Con respecto a este punto durante mi gestión la oficina siempre se mantuvo en un nivel de riesgo aceptable según lo establece la Auditoría Interna.

Año	Meta Institucional	Logrado	NIVEL
2008	10% Exposición al Riesgo	3%	Excelente
2011	10% Exposición al Riesgo	5 %	Excelente

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 mí gestión se presentaron cambios representativos en el entorno, los cuales menciono a continuación:

En el año 2010 nos correspondió realizar el cierre operativo de la Ventanilla de Hatillo 6, misma que brindaba el servicio de pignoración el cual se vio afectado por cuanto esta oficina inicialmente contaba con cuatro funcionarios y a raíz de la renuncia de uno de ellos y el traslado del otro y sin posibilidad de sustituir al personal dada la coyuntura institucional el servicio se vio seriamente afectado lo que nos obligo al cierre de la misma esto nos permitió trasladar un recurso más a la Periférica de Hatillo misma que se fortaleció con la funcionaria y fue un factor clave en el alcance de la meta de personal hipotecario y vivienda en el año 2011, la otra funcionaria fue trasladada a pignoración dado que la carga operativa de la ventanilla fue cedida a esta dependencia.

A finales del año 2011 por una directriz gerencial se procedió al cierre técnico de la periférica de Mata Redonda, vale la pena señalar que a pesar del cierre, esta oficina alcanzo las metas propuestas para este año, la mayoría de los funcionarios de esta periférica fueron trasladados a la Periférica de Joissar oficina que depende administrativamente al CSF BP Total.

A finales del año 2011 el Centro de Servicios Financieros de Pavas fue remodelado, dicha remodelación trajo consigo un cambio positivo para la Institución, en virtud de brindar y mejorar varios aspectos desde el punto de vista de los clientes y del personal, entre los que están:

- incorporación de un parqueo para 14 vehículos
- rampa para clientes con discapacidad
- baños para clientes con discapacidad
- una plataforma de servicios más amplia y más puestos de trabajo
- un ascensor para clientes con discapacidad
- un área amplia para el archivo de expedientes crediticios y de contabilidad
- dos salas de reuniones para la atención de clientes
- un comedor para la alimentación del personal amplio y cómodo y,
- un área de tesorería acorde a la estructura de un banco.

1. 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

Tanto al inicio como al final de mi gestión el control interno fue un aspecto fundamental que se atendió prioritariamente, en mi caso siempre existió una particularidad no contaba con la plaza de control interno por lo cual este servidor se apoyaba en las jefaturas de las distintas áreas distribuyendo la totalidad de la guía y responsabilizándolos del resultado dando seguimiento continuo con el propósito de mantenernos en los niveles esperados.

Año	Logrado	Cumplimiento
2008	2%	EXCELENTE
2011	10%	SATISFACTORIO

2. 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.

- ✓ Cada jefatura de Área era la responsable de atender y controlar en forma continua y permanente lo que le correspondía de la guía de riesgo operativa.

- ✓ Cada jefatura era responsable de aplicar la guía con los puntos que le correspondían e informar el resultado de la evaluación de su grupo a cargo.
- ✓ Yo personalmente realizaba revisiones aleatorias de lo que las jefaturas revisaban con el propósito de corregir emitiendo las directrices necesarias y su respectivo seguimiento.
- ✓ Recientemente se incorporo al centro el encargado de riesgo operativo, esta persona no cuenta con experiencia en el puesto por lo que se requiere poner atención especial en la capacitación y el seguimiento del mismo.

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

- ✓ Mantener las calificaciones de control interno y riesgo operativo en los niveles establecidos por la Auditoría Interna.
- ✓ Coadyuvar al alcance de las metas del Centro de Servicios Financieros brindando apoyo a las distintas áreas administrativas y de negocios.
- ✓ Crear y mantener un ambiente de trabajo bueno y tranquilo a pesar de las exigencias que el banco requiere, privando siempre el respeto y la buena comunicación con todos los colaboradores.
- ✓ Dar apoyo administrativo a las oficinas adscritas al centro de negocio, participando activamente en los distintos comités de créditos.

4. 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.

Dentro de las principales actividades que quedan pendientes es dar el seguimiento a la solicitud realizada sobre la apertura de lo que era en el pasado la puerta principal del edificio, y que por la remodelación este ingreso quedo clausurado, viendo este punto desde la perspectiva de negocio es preponderante y necesario contar con este acceso solicitado este acceso da directamente a la calle principal la cual cuenta con un alto volumen de personas que pasan diariamente, lo que amplía la posibilidad de negocio e imagen.

5. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la Institución o a la unidad, según corresponda.

Los recursos financieros administrados durante mi gestión en el Centro de Servicios Financieros Pavas fueron atendidos y administrados de manera clara y transparente, en apego a las normas y procedimientos establecidos por la institución.

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

Se requiere dotar de más personal para atender las siguientes áreas fundamentales de la Oficina:

- ✓ Área Plataforma de Servicios Captación y Colocación. El personal actual no cumple siquiera con el modelo previamente establecido lo que conlleva al personal a laborar con una gran carga operativa lo que va en detrimento del servicio al cliente y a la salud de los mismos funcionarios
- ✓ Fortalecer al área de atención de monitoreo y alertas tanto internas como externas ya que el esfuerzo realizado hasta hoy no ha sido suficiente para atender de manera satisfactoria las demandas de dichos requerimientos.
- ✓ Dotar y capacitar de un recurso que sea el encargado de llevar y controlar el manejo integral de cuentas corrientes para cumplir con lo establecido en la guía de riesgo operativo, además de dar un servicio adecuado a los clientes.
- ✓ Dotar de un espacio más cómodo al archivo de contabilidad que le permita cumplir con lo establecido en la guía de riesgo operativo.
- ✓ Buscar a lo interno funcionarios que tengan el conocimiento necesario para que puedan cubrir puestos claves del negocio como son el tesorero y el supervisor de cajas.
- ✓ Fortalecer el area de Cobro Administrativo esta es un área de gran importancia para los intereses del banco y con solo una persona se hace difícil cumplir a cabalidad con las exigencias del negocio
- ✓ La oficina Periférica de Hatillo igualmente requiere una infraestructura física adecuada, por lo que se tiene que dar seguimiento a las solicitudes antes planteadas con el propósito de poder cumplir cómo mínimo con los estándares adecuados.

-
- 7. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.**

No existen observaciones al respecto.

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

En este caso no aplica.

- 9. 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.**

Se deben de atender las recomendaciones realizadas por la UTEG indicando en estado de cumplido o caso contrario los planes de acción, responsables y fechas a cumplir.

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

Queda pendiente y con fecha de vencimiento el pasado 31 de diciembre de 2011 la atención de las recomendaciones elaborados y registradas en el sistema CAR II específicamente con la firma de contratos de Back to Back por parte de la Su-Gerencia General de negocios, de esto tiene pleno conocimiento el señor Guido Ovares Morales.

Cordialmente,

Mba. Luis Kenneth Araya R
SUB-GERENTE.

cc.
Guido Ovares Morales
Shirley Barboza Mena
Dirección Desarrollo Humano y Organizacional
Subproceso de Banca Fácil