





Sucursal Puntarenas

24 de mayo 2011 SP-1297-2011

Señor Msc. Carlos Mario Alpízar, Director **Dirección Regional Norte**

Señora Msc. Maritza Fuentes Salas, Directora Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional

Estimados Señores

En cumplimiento a lo dispuesto en la directriz No 8 emitida por la Contraloría general de la República en la GACETA N° 13 del julio de 2005, establecido en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y de conformidad con el oficio DRN-293-2011, hago entrega formal del informe final de gestión como Gerente de la Sucursal de San Ramón, nombrado a partir del 22 de febrero del 2010.

1) Referencia sobre la labor sustantiva institucional de la Sucursal de San Ramón.

La Sucursal de San Ramón es una Oficina Suscrita a la Dirección Regional Norte, quien a la vez pertenece a la Subgerencia de Negocios, las cuales obedecen a la estructura organizacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. La Sucursal como parte de su estructura tiene la responsabilidad de las Oficinas Periféricas adscritas, en el caso de San Ramón la responsabilidad es de tres oficinas ubicadas en los cantones de San Ramón, Palmares y Zarcero.

La Sucursal es un área ejecutiva, le corresponde realizar los procedimientos correspondientes a los diferentes productos y servicios para cumplir con las estrategias que define el Plan de Negocios, el cual busca materializar el mandato definido por la Asamblea de Trabajadores en las Pautas Institucionales, además busca alcanzar los objetivos estratégicos definidos en del Plan Estratégico Corporativo.

Para el logro de los objetivos se asignan metas por parte de la Dirección Regional en los diferentes productos y servicios, además de las funciones propias del negocio se realizan actividades de orden administrativo que son fundamentales para cumplir con los Procedimientos que establecen las políticas y reglamentos vigentes.

2) Dentro del ámbito de acción se presentan las siguientes funciones, realizadas por la Sucursal de San Ramón

- Captación de recursos financieros mediante productos y servicios como: Ahorro a Plazo, Cuentas Corrientes, Ahorro Voluntario, Ahorros Programados, Pensiones, Servicios Públicos.
- Colocación y crecimiento de las carteras crediticias, de Créditos Personales, Vivienda,
 Desarrollo, Tarjetas de Créditos, Créditos con Fondos Especiales Custodia y manejo de efectivo.
- Manejo de la Contabilidad del CSF y de las Oficinas Periféricas.
- · Servicio de Cajeros Automáticos.
- Gestión de Cobro Administrativo y Judicial.
- · Manejo y control de los Bienes Adjudicados.
- · Servicio a los clientes en las diferentes estaciones de trabajo.
- Aplicación de la guía de Control Interno.
- Cumplimiento con la Ley 8204, actualizando todas las cuentas activas de los diferentes productos, que establezca Política Conozca a su Cliente.
- Administración del recurso humano.

Además de estas funciones se realizan las siguientes:

- Aplicar los Planes de Tácticos que defina la Dirección Regional y las Bancas
- · Reuniones con la Junta de Crédito local.
- · Atender la demanda de solicitudes de las áreas de Soporte Administrativo.

Cambios habidos en entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo principales cambios en ordenamiento jurídico

Durante la gestión realizada se dieron algunos cambios en el entorno administrativo y de orden jurídico, los más relevantes son:

a. Cambios en la estructura organizativa con la finalidad de descentralizar funciones para lograr una mayor eficiencia y dando empoderamiento a todos los puestos.

- b. Cambios en la dirección de las Periféricas del MALL San Ramón y la Periférica de Palmares.
- c. Cambios en la estrategia de mercadeo de los productos y servicios, implementando la estrategia de venta proactiva a través de vendedores en las oficinas y en las empresas e instituciones
- e. La aplicación de la Ley de Control Interno, con la implementación de las guías de riesgo operativo para las diferentes unidades administrativas llevando en un proceso hacia una culturalización del control interno.
- f. La aplicación de 8204 sobre legitimación de capitales la cual le exige al Banco Conocer al cliente para evitar el ingreso de dinero de lavado y para ello se generó una capacitación y revisión secuencial.

4) Estado de Evaluación del sistema de control interno

La aplicación de la Ley de Control Interno, con la implementación de las guías de riesgo operativo para las diferentes unidades administrativas llevando en un proceso hacia una culturalización del control interno.

5) Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional.

A continuación se presenta un cuadro resumen de la gestión en cuanto al logro de metas de captación, crédito y morosidad con corte al 31 de enero 2010 incluyendo las oficinas periféricas.

a) Productos de captación

Fecha de corte 30 de abril

mtaz_PRODUCTO	MARZO	ABRIL	CREC DEL MES	CREC ACUM	CUMP ACUM	CUMP ANUAL	META_ABR	META_ANUA
AH. A PLAZO	12,366.49	12,502.32	135.83	604.78	78.45%	27.56%	771	2,194.70
AH.PROGRAMADOS	175.60	179.06	3.46	15.51	31.13%	10.94%	50	141.82
AH.VOLUNTARIO	5,618.04	5,991.60	373,56	267.75	-71.94%	23.28%	-372	1.150.14
CTAS CORRIENTES	945.93	1,140.70	194,78	-403.42	641.07%	-70.52%	-68	572.03
Total general	19,106.06	19,813.68	707.62	484.62	125.68%	11.94%	386	4.058.69

b) Colocación de crédito por crecimiento de saldos al 30 de abril

Colocación de productos financieros detallando grados de avance en porcentajes de cumplimiento

PRODUCTO	Dic-10	Ene-11	Feb-11	mar-11	Abr-11	Crec Mes	Crec Acum	Cump Acum	Cump Anual	META_ABRIL	META_	ANUAL
DESARROLLO NEGOCIACION DE	5,111.46	5,166.63	5,578.29	5,643.01	5,891.08	248.07	779.62	105.65%	31.14%	738		2,504
PAGO	119.05	119.00	118.72	118.63	118.58	-0.05	-0.47	0.00%	0.00%	0		0
CORPORATIVA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0		0
Total General	5,230.51	5,285.63	5,697.02	5,761.64	6,009.66	248.02	779.15	105.59%	31.12%	738		2,504
BACK TO BACK PERSONAL	352.81	332.56	319.58	326.70	348.30	21.60	-4.51	51.50%	-9.67%	vB shoots		47
HIPOTECARIO	3,073.28	3,100.78	3,106.89	3,173.28	3,299.31	126.03	226.02	-259.43%	48.68%	-87		464
PERSONAL	3,010.64	2,996.55	3,006.46	3,015.21	2,971.98	-43.23	-38.66	50.54%	-11.97%	-76		323
COOPEMEX	0.00	00.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%			0
VEHICULO USADO NEGOCIACION DE	0.44	0.41	0.37	6.86	14.27	7.41	13.82	794.96%	18.28%	2		76
PAGO	90.82	95.69	97.63	96.24	96.03	-0.21	5.21	0.00%	0.00%	0		0
Total General	6,527.99	6,525.98	6,530.94	6,618.28	6,729.88	111.60	201.89	-118.32%	22.20%	-171		909
SOCIAL	46.00	49.62	51.18	50.31	49.42	-0.89	3.42	-99.00%	10.74%	3		32
REM_REP_MEJ	1.72	1.54	1.48	3.65	3.47	-0.18	1.75	0.00%	0.75%	oupers moos		234
VIVIENDA NEGOCIACION DE	7,259.08	7,275.14	7,220.08	7,176.73	7,214.88	38.15	-44.20	111.55%	-33.40%	-40		132
PAGO	4.30	4.30	4.30	4.29	4.28	-0.01	-0.03	0.00%	0.00%	0	AND THE PARTY OF T	0
Total General	7,311.10	7,330.60	7,277.04	7,234.98	7,272.04	37.07	-39.06	90.67%	-9.82%	-43		398

c) Morosidad al 30 de abril

La morosidad de la Sucursal se detalla a continuación

Morosidad	Separative in the second service of the second seco						
OFICINA_NOMBRE	Suma de Meta Anual	Meta Mensual	Result Abril	Cumpl del mes	Meta Acum Abril	Result Acum Abril	Cumpl Acum
PER MALL SAN RAMON	49,282,732	4,106,894	1,924,336	213.42%	16,427,577	15,426,993	106.49%
PER PALMARES	73,891,419	6,157,618	- 27,344,753	-22.52%	24,630,473	- 22,693,540	-108.54%
PER ZARCERO	31,840,396	2,653,366	_	#¡DIV/0!	10,613,465	-	#¡DIV/0!
SUC SAN RAMON	276,616,796	23,051,400	29,882,542	77.14%	92,205,599	7,127,286	1293.70%
Total general	431,631,343	35,969,279	4,462,125	806.10%	143,877,114	- 139,261	103314.78%

2) Incobrables al 30 de abril

Las Incobrables

OFICINA_NOMBRE	Suma de Meta Anual	Suma de Meta Abril	Suma de Result Acum	Suma de Cumpi Acum
PER MALL SAN RAMON	1,074,724	358,241		0.00%
PER PALMARES	5,127,313	1,709,104	446,270	26.11%
PER ZARCERO	339,777	113,259		0.00%
SUC SAN RAMON	10,893,562	3,631,187	2,455,872	67.63%
Total general	17,435,376	5,811,792	2,902,143	49.94%

6- Estado de proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad

Con el fin de incrementar la colocación de créditos se capacitó a toda la plataforma en el manejo de los productos y se tiene una plataforma de ventas para el abordaje de clientes a través de bases de datos, además se tiene un funcionario BP Global para la atención de inversionistas con ahorro a plazo e inversiones bursátiles de veinte millones en adelante. Por otra parte se participa en diferentes comisiones municipales y de participación con la Cámara de Comercio como un proyecto de vinculación con el desarrollo de San Ramón.

7- Administración de los recursos financieros asignados a la gestión

El manejo de los gastos se manejaros apegados a la política de austeridad definido por la gerencia general y apegados a la Ley de Contratación Administrativa utilizando de manera correcta los procedimientos que el Banco tiene para estos rubros

8- Sugerencias para una buena marcha del Centro Financiero

- La administración debe generar los recursos necesarios para lograr una buena gestión.
- Mejorar en forma constante la atención del servicio al cliente a través de una capacitación permanente al personal.
- Realizar reuniones constantes con el personal para aplicar el programa de rendición de cuentas e informarlos sobre el avance de la gestión y apegados a la estrategia del manejo de las MCI y Acciones Predictivas

9- Observaciones sobre asuntos de actualidad.

La Gerencia ha apuntado a trabajar en un esquema de negocio que permita crear una estructura de servicio al sector empresarial y otro al sector trabajador, esto se realiza mediante un servicio diferenciado identificando las expectativas de ambos sectores.

Otros temas:

- a) Tramites en proceso de formalización de convenios con socios comerciales: Están en proceso con dos empresas de la Zona
- b) Pago Automático de Salarios: Se tiene a un funcionario trabajando empresas privadas y públicas
- c) Inventarios de créditos pendientes de girar: Los inventarios se encuentran registrado es los sistemas de intranet no se tienen solicitudes hipotecarias pendientes con más de 30 días y fiduciarias con menos de 36 horas
- d) Contactos con proyectos habitacionales: Si tienen dos contactos con empresas de proyectos habitacionales para incrementar la colocación de crédito de vivienda
- e) Situación del personal que labora en Sucursal: Suplencias, y contratación por servicios especiales
- f) Situación actual de las vacaciones pendientes de disfrutar por el personal: Se cumple con la política institucional de no tener funcionarios con más de 30 días de vacaciones
- g) **Trabajos operativos pendientes de proceso:** Está en proceso el ordenamiento y depuración de los archivos crédito y conozca a su cliente ya se terminó el de crédito, queda pendiente el de conozca a su cliente para ubicar el expediente único
- h) Informe de arqueo general y caja chica: Los Arqueos se realizan de acuerdo a lo normado por el Banco
- i) **Informe de diferencias de caja de plataformitas:** No hay diferencias en cajas por encima del fondo de protección
- j) Rentabilidad de la oficina: La Oficina mantiene una rentabilidad positiva

10) Estado actual del cumplimiento de las disposiciones 0 recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

No se generaron disposiciones a la Sucursal de San Ramón ni a las oficinas adscritas

11- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión que hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

Está pendiente una causa ante la auditoría y ante el Ministerio Público en contra de Roxana Hidalgo Ex funcionaria de la Sucursal en la cual la oficina no participó en las demandas sino se hizo a través de la Consultoría Jurídica.

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

Todas las recomendaciones que ha realizado la auditoría interna según informes en archivos de la oficina fueron acogidos por la gerencia y resueltos por lo que en la actualidad no hay nada pendiente.

Atentamente

Licenciado Jorge Luis Alfaro Alpízar

Gerente Sucursal de Puntarenas

O DE DES

cc: Lic.Cristhian Molina Gonzalez. Gerente Sucursal de San Ramón (Sucesor) cc: Archivo JAA/Jca