
División Gestión Activos Crediticios

17 de julio 2014
AAO-4844-2014

Licenciado
Ronald Ramírez Bolaños. Jefe
División Gestión Activos Crediticios

Estimado señor:

Con el fin de atender lo dispuesto por la Contraloría General de la Republica en la normativa denominada “Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentaren el Informe de Gestión”, a continuación le detallo los aspectos más importantes realizados durante el tiempo que desempeñe las funciones de Jefa del Área Bienes Adjudicados, así como algunos aspectos generales que quedaron en proceso de ejecución.

Cambios a nivel nacional e internacional

La gestión realizada por mí persona, (07-2010, a 06-2014) estuvo comprendida en un periodo donde se empezó a sentir en Costa Rica, la recesión sufrida en los Estados Unidos, provocando que muchas personas que había adquirido bienes muebles e inmuebles, a través de instituciones financieras, se vieran afectados y no pudieran hacer frente a sus compromisos.

El Banco popular no fue la excepción, dado que su cartera de crédito hipotecaria, sufrió un desmejoramiento en el pago, provocando un incremento tanto en la cantidad de bienes adjudicados y recibidos en dación en pago, como en el tipo de bienes que el Banco solía adjudicarse, pasando de lotes y casas a fincas y hoteles.

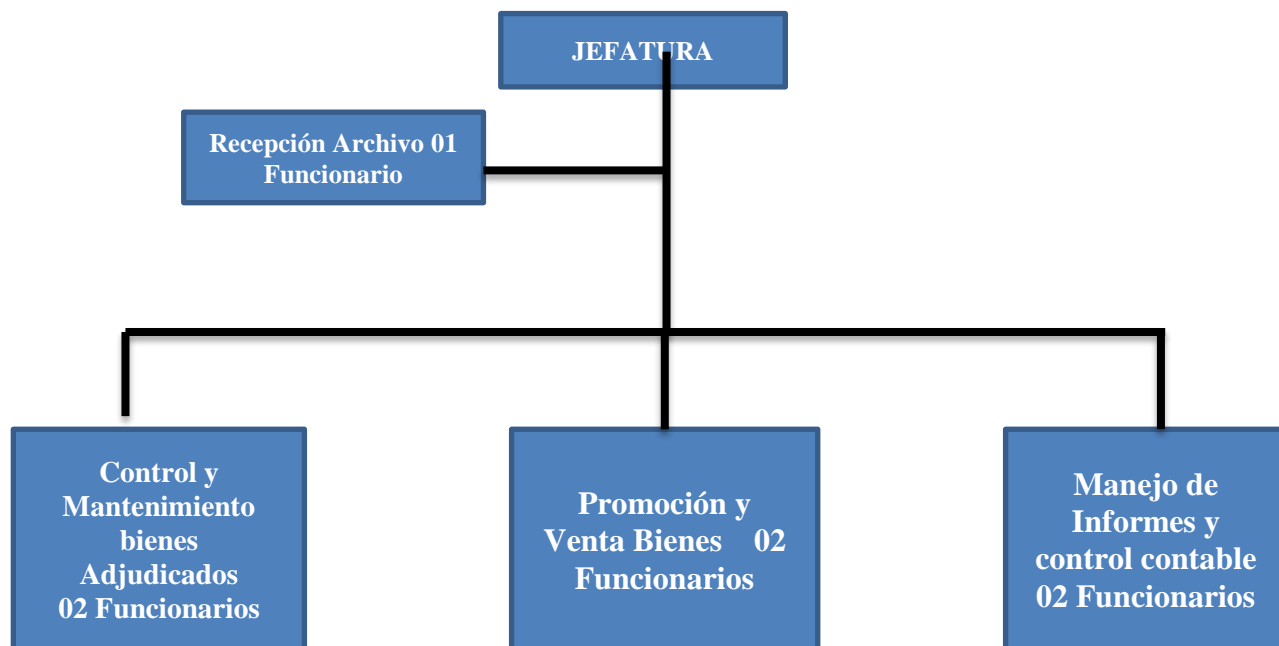
A continuación se muestra el incremento sufrido en la cartera de bienes en los últimos cuatro años

División Gestión Activos Crediticios

MES/AÑO	JUNIO 2010.	JUNIO 2011.	JUNIO 2012.	JUNIO 2013.	JUNIO 2014.
Q	110	215	352	543	857
MONTO REGISTRO	2.067.420.182,13	8.621.922.535,17	12.983.478.478,14	21.641.758.863,83	33.131.977.751,73
MONTO ESTIMACION	524.354.322,58	2.787.855.790,27	6.761.703.126,92	12.130.281.158,86	19.336.782.401,18

Cabe recalcar que desde mediados del 2010, periodo en que asumí la jefatura del Área, hasta junio del 2014, la cartera se incrementó en más de 700% y eso aunado, a que tanto el trámite de venta como la administración de los bienes adjudicados a partir de su firmeza, estaba a cargo de los diferentes Centros de Servicios Financieros, funciones que fueron trasladadas al Área a principios del 2010 y del 2013 respectivamente. Incrementando en mayor grado las cargas de trabajo ya establecidas

Es importante señalar que en todo este periodo el Área Bienes Adjudicados estuvo constituida por una estructura de 9 funcionarios, incluyendo la jefatura, los cuales estaban distribuidos de la siguiente manera;



División Gestión Activos Crediticios

Una vez centralizada la venta y la administración de los bienes a partir de la firmeza del remate en el Área Bienes Adjudicados y producto del aumento en la cartera de bienes que a esa fecha se tenía, se solicitó a la Dirección de Desarrollo Organizacional, la realización de un estudio de cargas, del cual se nos asignó una plaza más, categoría 16 que fue asignada a la parte de Control y Mantenimiento de Bienes Adjudicados.

Para el 30-06-2014, con una cartera de 857 bienes, con 10 funcionarios incluyendo la jefatura y sin un sistema que nos permitiera llevar un control diario de los bienes, puesto que se estaba a la espera de que entrará en funcionamiento el CORE y con ello poder contar con una herramienta tecnología para administrar en forma adecuada la cartera de los bienes adjudicados a nivel nacional, se hizo difícil tanto para la jefatura como los funcionarios del área atender el 100% de las funciones que diariamente se generaban, provocando atrasos en algunas tareas, las cuales fueron determinadas por la Auditoría Interna en su informe SUBA- 54-2014, dirigido a su representada.

Como es de su conocimiento, en dicho informe la Auditoría recomendaba realizaba una serie de acciones tendientes al mejoramiento del control interno y a la ejecución de varias tareas que se dejaron de realizar en su momento por aspectos indicados anteriormente.

Por lo tanto, mediante oficio DGAC-036-2014, se solicita al Área Bienes Adjudicados atender y ejecutar las recomendaciones señaladas por la Auditoría, mismo que fue tramitado mediante oficio ABA-783-2014, donde se le informaba las acciones realizar y las acciones pendientes.

Control Interno:

Se realizó la evaluación por parte de la División de Riesgo Operativo y se obtuvo una calificación de un 5%. No obstante, no se logró elaborar el plan de acción para poder corregir los puntos que no fueron cumplidos en dicha revisión

División Gestión Activos Crediticios

Plan Anal Operativo:

Al 30 junio del 2014, se encuentra evaluado y con todas las metas cumplidas

BSC y BDP:

Se procedió a la evaluación al 30-06-2014 del 100% de los BDP y el BSC, cumpliéndose a cabalidad las metas propuestas.

Metas Crucialmente Importantes (MCI):

En cuanto en las MCI establecidas para el 2014, al 30-06-2014, se llevaba un cumplimiento mayor al establecido a esa fecha, por lo que las metas se llevaban cumplidas

PRINCIPALES LOGROS

Creación de la Página Web:

Debido a la necesidad de contar con una herramienta que nos permitiera promocionar los bienes adjudicados listos para la venta, se procedió a crear en el 2011 y con ayuda de la División de Mercadeo Táctico la página web, la cual le abrió al cliente un panorama más amplio de las características de los bienes, ubicación precio, así como, la forma de participar y comprar los bienes.

Actualmente, con el avance de la tecnología y la experiencia adquirida en el desarrollo de la página que en este momento funciona, se analizó y solicitó a principio del 2014, nuevamente a la División de Mercadeo Táctico, un nuevo diseño de la página, que fuera más robusta, con mayor prestancia y que supiera llegar más al cliente interno y externo. Dicha página ya se encuentra desarrollada en aproximadamente un 90% y estaría entrando en funcionamiento los primeros días del mes de agosto 2014

Subasta de bienes Adjudicados

Como una herramienta para tratar de apaliar y disminuir la cartera de bienes adjudicados, se implementó nuevamente en diciembre del 2012, la modalidad de subastas establecidas en el artículo 14 del "Reglamento de Venta de Bienes

División Gestión Activos Crediticios

Adjudicados o Transferidos Al Banco Popular”. En total al 30-06-2014, en las cuatro subastas realizada (oficinas Centrales, 2 en Nicoya y Santa Cruz), se logro la venta de 26 bienes adjudicados.

Participación en las Ferias (Expo construcción y Expo Casa)

Se participó por dos años consecutivos en las ferias anuales (Expo a construcción y Expo Casa), realizada en Pedregal, donde estuvieron presentes diferentes instituciones financieras. Aspecto que nos ayudó a dar a conocer las ventajas que ofrece el Banco en cuanto a la nueva modalidad de crédito, para el financiamiento de los bienes adjudicados, como para que conocieran la forma de ingresar a la página web, la forma de participar en la compra de los bienes.

Creación de un aplicativo SIBA:

Se desarrolló en conjunto con un funcionario de la División de Inteligencia de Mercado un aplicativo que nos permitiera llevar, mediante tablas dinámicas, el control del 100% de la cartera de bienes adjudicados, permitiendo con ello filtrar en forma diaria la información y generar reportes para la obtención de estadísticas que permitieran la toma de decisiones.

Al cierre al 30-06-2014, se había incluido el 100% de la cartera con corte al 31-05-2014. Sin embargo, quedó pendiente de revisar y ajustar la cartera por Centro de Servicios Financieros, con la información que se llevaba en forma manual en hojas Excel, así como, del diseño de la tabla dinámica para generar los reportes mensuales.

Presentaciones en la red de canales los bienes para la venta:

Se logró que en forma mensual la División Administración de Canales, incluyera a través del sistema Administración de Filas, la publicación de fotografías de los bienes disponibles para a venta, con el fin de que se difundiera a través de los televisores colocados en los diferentes Centros de Servicios Financieros, la información de los bienes adjudicados y recibidos en dación de pago, disponibles para la venta.

Modificación del Reglamento de Venta de Bienes:

Se logró agilizar y flexibilizar los procesos de venta, a través de dos modificaciones realizadas “Reglamento de Venta de Bienes Adjudicados o Transferidos al Banco Popular y Desarrollo Comunal”

División Gestión Activos Crediticios

Reducción en el costo de las publicaciones

En vista del aumento en la cartera de bienes disponibles para la venta, el costo a cancelar a los diferentes medios (La Nación y La Extra), creció considerablemente por lo que se necesitó realizar algunas estrategias tendientes a disminuir el tamaño y el diseño de la publicación, lográndose una reducción del costo en aproximadamente ¢ 9 millones

Limitaciones

Como se indicó anteriormente, debido al incremento de más de un 700% de la cartera de bienes adjudicados, de junio 2010 a junio 2014, y siendo que el tema de bienes adjudicados resulta una actividad que requiere la participación de un grupo interdisciplinario de profesionales, para poder solventar problemas de orden legal, seguridad, infraestructura, agrimensura y como es de su conocimiento dichas carencias dificultaron las pretensiones de logra una disminución del proceso de venta de los bienes adjudicados.

De igual forma la ausencia de una mayor cantidad de recurso humano, vino a resultar en una limitación más, puesto que no permitió crear y mantener los controles existentes, provocando que se dejaran de realizar una serie de tareas, para poder cumplir con lo que en forma diaria se nos solicitaba.

Aspectos pendientes:

A groso modo le detallo las tareas más significantes, que al 30 de junio del 2014, quedaron sin concluir:

- 1- En cuanto al informe de Auditoría SUBA -54-2014, quedo pendiente dos recomendaciones que tenían fecha de vencimiento al 31-07-2014 (recomendación 5 y 6), en cuanto a las recomendaciones 3 y el punto c de la recomendación 2, se solicito prorroga a la Auditoría Interna, misma que fue ampliada hasta el 31-08-2014.
- 2- En cuanto al informe de Auditoría Interna AF-542-2013 del 24 de diciembre del 2013, donde se recomienda depurar la cuenta "242-30-1-00-01 "Cuenta por Pagar Bienes Adjudicados", cuya fecha de vencimiento era el

División Gestión Activos Crediticios

30-06-2014, se solicitó prorroga mediante oficio ABA-717-2014, con fecha de finalización 30-09-2014.

- 3- Informe borrador de la Auditoría Interna SUBA-108-2014, queda pendiente en su totalidad
- 4- En cuanto al aplicativo desarrollado por la División de Inteligencia de Mercado, quedó pendiente el desarrollo de la tabla dinámica para que se genere la información en forma mensual. Igualmente quedo pendiente la modificación para que la estimación se calcule automáticamente y no tener que incluirla manualmente en forma mensual.
- 5- Quedó pendiente la programación de la giras para el segundo semestre del 2014.
- 6- Se requiere enviar plan de acción a la División de Riesgo Operativo, sobre la evaluación realizada en el mes de junio 2014, sobre control interno.

Atentamente,

Licda. Jeannette Mora Bolaños