

INFORME DE GESTIÓN DE LA JUNTA LOCAL DE CRÉDITO SUCURSAL GRECIA

Sector Profesional
Ing. Hans Corrales Morales
Ing. Jose Roberto Durán Alfaro

Periodo: septiembre 2011 a febrero 2013

I. Introducción

El presente informe de gestión toma como base tres aspectos medulares en la operación y funcionamiento de la Junta Local de Crédito: a) informes de la gerencia; b) créditos aprobados; c) proyección de la Junta Local de Crédito.

En el orden descrito anteriormente se hace un desglose de las actividades generadas durante el periodo de sesiones efectivas que comprendió de septiembre del 2011 a febrero del 2013.

La Junta Local de Crédito estuvo conformada por Nicolh Alfaro y Magaly Pérez del sector Solidarista, Ana Cristina Jiménez del sector Comunal y Hans Corrales y Jose Roberto Durán del sector Profesional.

II. Informes recibidos de la gerencia

Fecha	Sesión	Tema
9-9-11	97-11	Integración de la Junta Directiva de la Junta de Crédito Local de Grecia y presentación al personal de la sucursal.
16-9-11	98-11	Exposición de la Lcda Rosa Rodríguez sobre Banca de desarrollo y la forma en que está organizada la sucursal para brindar este servicio.
30-9-11	100-11	Informe sobre la colocación de diferentes tipos de crédito por parte de la sucursal Grecia.
7-10-11	101-11	Labor realizada por parte del Banco Popular con las Asociaciones Solidaristas
28-10-11	104-11	Servicio de Atención al Cliente en la sucursal y propuesta de mejoras en el servicio
4-11-11	105-11	Informe sobre la base de datos (CORE)
11-11-11	106-11	Informe sobre la colocación de crédito en las diferentes empresas importancia en la región e información de la creación de los comités técnicos.
25-11-11	108-11	Programación de actividades para la Junta de Crédito Local
16-12-11	111-11	Informe de gestión del Banco Popular al mes de noviembre
6-1-12	113-12	Informe de gestión sobre las metas del Banco
20-1-12	115-12	Plan de Negocios del Banco Popular 2012
3-2-12	117-12	Informe de gestión de la gerencia sobre el CORE
9-3-12	121-12	Informe de gestión a enero del 2012
16-3-12	122-12	Informe de gestión de Banca de Personas

23-3-12	123-12	Informe de gestión a marzo del 2012
30-3-12	124-12	Informe de morosidad a nivel institucional
13-4-12	125-12	Informe de Cartera de Operaciones
25-5-12	130-12	Informe incremento en la cartera financiera por producto
1-6-12	131-12	Informe de gestión sobre aumento en tasas de interés
8-6-12	132-12	Informe sobre niveles de aprobación de créditos
15-6-12	133-12	Capacitación sobre Reglamento de Crédito
22-6-12	134-12	Informe de gestión a mayo 2012
7-9-12	147-12	Informe sobre cumplimiento de metas
19-10-12	154-12	Informe de gestión a septiembre del 2012
18-01-13	167-13	Plan de acción del banco 2013-08-19
01-02-13	170-13	Estados financieros del banco al 31-12-13

III. Créditos aprobados

En el periodo del año 2011 que involucró los meses de septiembre a diciembre, el resumen es el siguiente:

Créditos aprobados: 8 créditos

Monto total aprobado: 276 millones

En el periodo del año 2012, que involucró los meses de enero a diciembre, el resumen es el siguiente:

Créditos aprobados: 27 créditos

Monto total aprobado: 1675.8 millones

En el periodo del año 2013, que involucró los meses de enero a febrero, el resumen es el siguiente:

Créditos aprobados: 4 créditos

Monto total aprobado: 401.8 millones

En resumen, en todo el periodo que sesionó la Junta Local de Crédito de la Sucursal Grecia, se aprobaron 39 créditos para un total de 2353.6 millones aprobados.

IV. Proyección de la ILC de la Sucursal Grecia

Como parte de la proyección de la Junta Local de Crédito del periodo 2011-2013, se quiso obtener un diagnóstico de las oficinas periféricas de la sucursal con el fin de gestionar ante la Junta Directiva Nacional las mejoras respectivas, toda vez que las mismas van en el sentido de mejorar el servicio del Banco Popular hacia las personas que demandan sus servicios con inmediatez y calidad.

Oficina Periférica de Naranjo

Desde el punto de mejora en el servicio al cliente, es importante mencionar que la oficina debiera de funcionar con 8 personas, ya que ante incapacidades o vacaciones, se deteriora el servicio al cliente, de ahí que sería importante considerar la opción de una plaza más.

A nivel del riesgo operativo, en relación al conteo de billetes en la bóveda, se hace necesario para un mejor control, reubicar el módulo del supervisor de oficina a un lado de la bóveda y establecer una media puerta para facilitar las labores de conteo y así minimizar los traslados detrás del área de cajeros.

Como aspecto a incluir en la infraestructura presente, se anota la posibilidad de contar con una planta eléctrica propia, de acuerdo al diseño de la oficina, que bien podría ubicarse en el área de jardín por fuera del edificio, ya que en un eventual corte eléctrico, el tiempo de back up es limitado.

Oficina Periférica de Atenas

Desde el punto de mejora en el servicio al cliente, es importante mencionar que la oficina debiera de funcionar con 8 personas, ya que ante incapacidades o vacaciones, se deteriora el servicio al cliente, de ahí que sería importante considerar la opción de una plaza más. El día de la visita comprobamos como afectaba el servicio el hecho de no tener una persona por incapacidad y otra por vacaciones, ese día el servicio de la oficina se daba con 5 personas incluyendo al coordinador de la oficina, lo anterior constituye un riesgo operativo, que tenemos entendido ya ha sido evaluado por la auditoría.

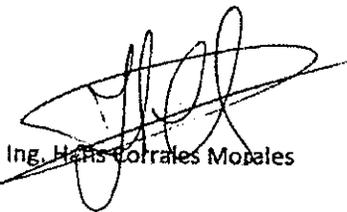
La oficina periférica cuenta con una segunda planta, en la cual hay oficinas que no pertenecen a las operaciones del banco, sino de terceros y que básicamente constituye una vulnerabilidad alta de exposición, pues se asume que el edificio en su totalidad de accesos debiera de estar supeditado al banco.

Como aspecto a incluir en la infraestructura presente, se anota que prácticamente no hay parqueo y que la entrada principal no cumple con la Ley 7600. Se sugiere la posibilidad de adquisición de un lote más estratégico detrás de la Iglesia de Atenas, el cual es de un cliente del banco y de esta manera posicionar estratégicamente a la oficina.

Oficina Periférica de Poás

Esta es una de las oficinas de la sucursal que presenta serios problemas de hacinamiento, detectándose anomalías a nivel de infraestructura que hacen que el servicio prestado por esta oficina sea deteriorado. Un ejemplo de ello es la poca privacidad entre módulos para con el cliente, poca independencia y privacidad del cajero automático para su carga, el diseño de planta es obsoleto, ya que los funcionarios a manera de ejemplo

calientan sus almuerzos prácticamente a escasos centímetros de las áreas de cajas, de igual forma los baños son contiguos con los servicios operativos y todo esto ayudado de una mala ventilación del sitio, hace que sea una de las oficinas que ocupa urgentemente un rediseño o bien un traslado para comodidad de todos, tanto funcionarios como clientes. Aunado a lo anterior se pudo visualizar que es necesaria la incorporación de una plaza más que pueda ayudar a compensar cuando se dan casos de incapacidades o vacaciones.



Ing. Hans Corrales Morales



Ing. José Roberto Durán Alfaro