

27 de Noviembre de 2007
PPIG491-2007

Maria del Pilar López Peña, **Directora**
BANCA DE PERSONAS

Estimada señora:

En cumplimiento del Procedimiento denominado "Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión", adjunto le remito el informe del Gestión del suscrito como Coordinador del Proceso de Pignoración.

Es importante destacar que el Proceso de Pignoración cuenta con 3 funcionarios, el Coordinador y dos subordinados, y que actualmente una de las subordinadas, la Ing. Ana Solano Morales no cuenta con una estación de trabajo, equipo e implementos necesarios para realizar adecuadamente su labor, como se indico en el oficio PPIG-458-2007, lo cual ha afectado sustancialmente el quehacer del Proceso y el logro de sus objetivos y metas.

En anexo adjunto se detallan los resultados de la Gestión

Atentamente,

Lic. Mario A. Jiménez González
Coordinador

cc: Lic. Julio Sevilla Vargas.
Dirección Desarrollo Humano y Organizacional
Archivo

Resultado de la Gestión

Durante mi gestión como Coordinador del Proceso de Pignoración se lograron los siguientes resultados:

1. Se logro contratar una nueva oficina para el Proceso de Pignoración (actualmente Centro de Crédito sobre Alhajas Amón).
2. Se elaboraron las condiciones de crédito, las cuales posteriormente se han modificado sustancialmente, permitiendo con ello reducir de 13 a 7 el porcentaje de créditos que se remataban.
3. Se inició un proceso de expansión, que permitió pasar de una oficina dedicada al crédito sobre Alhajas a tener 24 canales de comercialización de este producto. Pasando con ello, de tener un saldo de cartera al 31 de enero del 2002 de ¢677.7 millones a ¢2.388.7 millones 31 de octubre del 2007, logrando un incremento de 252.4 %. Del monto citado ¢821.5 corresponden a las nuevas oficinas.
4. Los cambios más importantes a nivel de colocación durante el periodo 2000 al 31 de octubre del 2007 fueron:

| Detalle | Período | |
|------------------------------|---------|------------|
| | 2000 | 31-10-2007 |
| Colocación anual en millones | 1.136 | 4.250.4 |
| Colocación anual cantidad | 17.786 | 22.678 |
| Promedio mes millones | 94.7 | 425.0 |
| Promedio mes cantidad | 1.482 | 4.536 |
| Promedio por crédito | 63.905 | 187.425 |

Nota: Los datos totales del 2000 incluyen 12 meses, mientras que el 2007, solo 10.

5. Se documentaron todos los procedimientos relacionados con el crédito sobre alhajas y el Proceso de Pignoración.
6. Se modificó el Reglamento de Pignoración, aprobando el nuevo reglamento denominado Crédito sobre Alhajas.
7. Se emitieron las políticas de Crédito sobre Alhajas y las políticas del Remate.
8. Se estableció una estrategia para la apertura del Crédito sobre Alhajas en las oficinas, que incluía entre otras cosas: una visita al sitio, capacitación a todo el personal, supervisión de la apertura. Actualmente hay una nueva propuesta que esta en conocimiento de la Comisión de Pignoración.
9. Se superviso semestralmente la labor que realizaban las oficinas que daban el crédito sobre Alhajas.
10. Se elaboro una propuesta para incluir el Crédito sobre Alhajas en la Circular

SUGEF 1-05 y me reuní con el personal encargado de la Superintendencia para lograr esta propuesta.

11. Se participo mensualmente en las Comisiones de Pignoración de la Junta Directiva Nacional.
12. Podríamos destacar que el principal logro institucional ha sido haber ampliado el Crédito sobre Alhajas a 23 nuevos canales de venta.
13. La autoevaluación de control interno elaborada en este mes fue satisfactoria, esta pendiente terminar de documentar la misma. Adicionalmente, durante este año se han mantenido reuniones con el personal para fortalecer este tema, se han actualizado y elaborado nuevos procedimientos, se han elaborado nuevas políticas en crédito sobre alhajas y en los remates.
14. Las recomendaciones de la Auditoria Interna han sido cumplidas en su mayoría satisfactoriamente. Actualmente, tenemos dos recomendaciones que para poder cumplirlas requieren el apoyo de otras oficinas; a estas recomendaciones se les ha estado seguimiento (Ver autoevaluación de control interno). Al respecto debe revisarse el archivo de Auditoria.
15. De la Contraloría General de la República no existen sugerencias o recomendaciones específicas a este Proceso.
16. La administración de los recursos financieros asignados a este proceso se manejan mediante el sistema SIPRE, y han sido administrados considerando el marco jurídico vigente.

Aspectos relacionados con el entorno

1. Se ha dado un incremento a nivel nacional de Casas de Empeño e inclusive se observa una mayor agresividad de las mismas, como por ejemplo la publicidad televisiva que realiza La Cueva.
2. Se han incrementado los reglamentos y normas que regulan la actividad bancaria y que en alguna medida, afectan a este producto debido a que no toman en cuenta sus características particulares. Lo anterior, tiene como consecuencia la necesidad de llenar los documentos o formularios por parte del cliente o funcionario, retrazando y afectando el servicio.

Asuntos pendientes

1. Esta pendiente terminar el convenio entre el Banco y el Instituto Costarricense de Drogas (ICD). Esta pendiente un pronunciamiento de la Oficina de Seguros para asegurar contra robo las garantías remitidas por el ICD.
2. Al Brief de Pignoración elaborado por el suscrito debe incluirse las observaciones del compañero Carlos Fernández Alvarez. No obstante lo anterior, lo más conveniente es que Mercadeo realice un estudio de Mercado como lo habíamos solicitado.

3. En principio el Balanced Scored Card del 2008, podría quedar igual que el del 2007. No obstante lo anterior, es conveniente que sea revisado previamente por el nuevo Coordinador.
4. Por las limitaciones indicadas al inicio, no ha sido posible elaborar el Balance Personal (BPD), el cual debe ser aprobado por la nueva jefatura. El suscrito se compromete a ayudar en todo lo que sea posible para contribuir con esta actividad.
5. Se requiere terminar las visitas de supervisión a las oficinas que dan el crédito sobre Alhajas. Al respecto hay un plan de visitas, el cual requiere ser actualizado.
6. Se coordino la apertura del crédito sobre alhajas en la Periférica de Siquirres para el 15 de febrero del 2008. Para ello se requiere establecer la coordinación formal.
7. Se debe visitar la Periférica de Upala para valorar la apertura de crédito en esta oficina.
8. Se esta participando en la migración al nuevo Core System.
9. Se coordino con el personal de Informática, la realización de pruebas para implementar nuevas condiciones de crédito.
10. Se debe modificar el cobro de la comisión de la póliza de robo de las alhajas.

27 de Noviembre de 2007
PPIG491-2007

Maria del Pilar López Peña, **Directora**
BANCA DE PERSONAS

Estimada señora:

En cumplimiento del Procedimiento denominado "Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión", adjunto le remito el informe del Gestión del suscrito como Coordinador del Proceso de Pignoración.

Es importante destacar que el Proceso de Pignoración cuenta con 3 funcionarios, el Coordinador y dos subordinados, y que actualmente una de las subordinadas, la Ing. Ana Solano Morales no cuenta con una estación de trabajo, equipo e implementos necesarios para realizar adecuadamente su labor, como se indico en el oficio PPIG-458-2007, lo cual ha afectado sustancialmente el quehacer del Proceso y el logro de sus objetivos y metas.

En anexo adjunto se detallan los resultados de la Gestión

Atentamente,

Lic. Mario A. Jiménez González
Coordinador

cc: Lic. Julio Sevilla Vargas.
Dirección Desarrollo Humano y Organizacional
Archivo

Resultado de la Gestión

Durante mi gestión como Coordinador del Proceso de Pignoración se lograron los siguientes resultados:

1. Se logro contratar una nueva oficina para el Proceso de Pignoración (actualmente Centro de Crédito sobre Alhajas Amón).
2. Se elaboraron las condiciones de crédito, las cuales posteriormente se han modificado sustancialmente, permitiendo con ello reducir de 13 a 7 el porcentaje de créditos que se remataban.
3. Se inició un proceso de expansión, que permitió pasar de una oficina dedicada al crédito sobre Alhajas a tener 24 canales de comercialización de este producto. Pasando con ello, de tener un saldo de cartera al 31 de enero del 2002 de ¢677.7 millones a ¢2.388.7 millones 31 de octubre del 2007, logrando un incremento de 252.4 %. Del monto citado ¢821.5 corresponden a las nuevas oficinas.
4. Los cambios más importantes a nivel de colocación durante el periodo 2000 al 31 de octubre del 2007 fueron:

| Detalle | Período | |
|------------------------------|---------|------------|
| | 2000 | 31-10-2007 |
| Colocación anual en millones | 1.136 | 4.250.4 |
| Colocación anual cantidad | 17.786 | 22.678 |
| Promedio mes millones | 94.7 | 425.0 |
| Promedio mes cantidad | 1.482 | 4.536 |
| Promedio por crédito | 63.905 | 187.425 |

Nota: Los datos totales del 2000 incluyen 12 meses, mientras que el 2007, solo 10.

5. Se documentaron todos los procedimientos relacionados con el crédito sobre alhajas y el Proceso de Pignoración.
6. Se modificó el Reglamento de Pignoración, aprobando el nuevo reglamento denominado Crédito sobre Alhajas.
7. Se emitieron las políticas de Crédito sobre Alhajas y las políticas del Remate.
8. Se estableció una estrategia para la apertura del Crédito sobre Alhajas en las oficinas, que incluía entre otras cosas: una visita al sitio, capacitación a todo el personal, supervisión de la apertura. Actualmente hay una nueva propuesta que esta en conocimiento de la Comisión de Pignoración.
9. Se superviso semestralmente la labor que realizaban las oficinas que daban el crédito sobre Alhajas.
10. Se elaboro una propuesta para incluir el Crédito sobre Alhajas en la Circular

SUGEF 1-05 y me reuní con el personal encargado de la Superintendencia para lograr esta propuesta.

11. Se participo mensualmente en las Comisiones de Pignoración de la Junta Directiva Nacional.
12. Podríamos destacar que el principal logro institucional ha sido haber ampliado el Crédito sobre Alhajas a 23 nuevos canales de venta.
13. La autoevaluación de control interno elaborada en este mes fue satisfactoria, esta pendiente terminar de documentar la misma. Adicionalmente, durante este año se han mantenido reuniones con el personal para fortalecer este tema, se han actualizado y elaborado nuevos procedimientos, se han elaborado nuevas políticas en crédito sobre alhajas y en los remates.
14. Las recomendaciones de la Auditoria Interna han sido cumplidas en su mayoría satisfactoriamente. Actualmente, tenemos dos recomendaciones que para poder cumplirlas requieren el apoyo de otras oficinas; a estas recomendaciones se les ha estado seguimiento (Ver autoevaluación de control interno). Al respecto debe revisarse el archivo de Auditoria.
15. De la Contraloría General de la República no existen sugerencias o recomendaciones específicas a este Proceso.
16. La administración de los recursos financieros asignados a este proceso se manejan mediante el sistema SIPRE, y han sido administrados considerando el marco jurídico vigente.

Aspectos relacionados con el entorno

1. Se ha dado un incremento a nivel nacional de Casas de Empeño e inclusive se observa una mayor agresividad de las mismas, como por ejemplo la publicidad televisiva que realiza La Cueva.
2. Se han incrementado los reglamentos y normas que regulan la actividad bancaria y que en alguna medida, afectan a este producto debido a que no toman en cuenta sus características particulares. Lo anterior, tiene como consecuencia la necesidad de llenar los documentos o formularios por parte del cliente o funcionario, retrazando y afectando el servicio.

Asuntos pendientes

1. Esta pendiente terminar el convenio entre el Banco y el Instituto Costarricense de Drogas (ICD). Esta pendiente un pronunciamiento de la Oficina de Seguros para asegurar contra robo las garantías remitidas por el ICD.
2. Al Brief de Pignoración elaborado por el suscrito debe incluirse las observaciones del compañero Carlos Fernández Alvarez. No obstante lo anterior, lo más conveniente es que Mercadeo realice un estudio de Mercado como lo habíamos solicitado.

3. En principio el Balanced Scored Card del 2008, podría quedar igual que el del 2007. No obstante lo anterior, es conveniente que sea revisado previamente por el nuevo Coordinador.
4. Por las limitaciones indicadas al inicio, no ha sido posible elaborar el Balance Personal (BPD), el cual debe ser aprobado por la nueva jefatura. El suscrito se compromete a ayudar en todo lo que sea posible para contribuir con esta actividad.
5. Se requiere terminar las visitas de supervisión a las oficinas que dan el crédito sobre Alhajas. Al respecto hay un plan de visitas, el cual requiere ser actualizado.
6. Se coordino la apertura del crédito sobre alhajas en la Periférica de Siquirres para el 15 de febrero del 2008. Para ello se requiere establecer la coordinación formal.
7. Se debe visitar la Periférica de Upala para valorar la apertura de crédito en esta oficina.
8. Se esta participando en la migración al nuevo Core System.
9. Se coordino con el personal de Informática, la realización de pruebas para implementar nuevas condiciones de crédito.
10. Se debe modificar el cobro de la comisión de la póliza de robo de las alhajas.