

# **INFORME LABORES**

## **JUNTA DE CREDITO LOCAL PERIODO 2011-2013**

**CSFE**

BANCO POPULAR  
JUNTA DIRECTIVA  
*Carlos A. Calderón Moral*  
AUG 13 '13 3:55PM

**BANCO POPULAR Y DE  
DESARROLLO COMUNAL**

Juan José Madrigal Hidalgo

Guillermo E. Hidalgo Blanco

Andrea García Navarro

San José, 09 de agosto del 2013

Señor:  
Francisco Antonio Pacheco  
Presidente, Junta Directiva Nacional  
Banco Popular y de Desarrollo Comunal  
S.O

Estimado Señor:

En primer lugar, reciba de parte de los integrantes de la Junta de Crédito Local de la Sucursal Metropolitana, periodo 2011-2013, un cordial saludo y nuestros mejores deseos de bienestar para su persona y en sus funciones como presidente de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Adjunto a la presente y de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Juntas de Crédito Local, procedemos a presentar nuestro informe de gestión correspondiente a las acciones ejecutadas por esta Junta durante el tiempo en que nos correspondió ejercer dichas funciones.

Esperamos que el mismo resuma de manera sucinta el trabajo realizado así como parte de nuestros aportes relacionados con la gestión del banco, en lo tocante, principalmente al mejor funcionamiento de este Centro de Servicios Financieros, así como el de sus Oficinas Periféricas.

***Junta de Crédito Local***  
***Informe de Visitas al CSF del Este y Oficinas Periféricas adscritas.***

**Antecedentes:**

En sesión 27 del 13 de marzo 2012, la Junta de Crédito Local, con fundamento a lo establecido en el Artículo 32 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Artículo 10 del Reglamento de Juntas de Crédito Local, acuerda y como parte de su Plan de Trabajo para el año 2012, acudir a las instalaciones físicas de las Oficinas Periféricas al Centro de Servicio Financiero del Este.

**Objetivos:**

1. Tener un mayor acercamiento de los integrantes de la Junta de Crédito Local con los funcionarios del CSFE y de las Oficinas Periféricas adscritas.

2. Determinar requerimientos de estas oficinas en materia de planta física, seguridad, recurso humano, facilidades para clientes, entre otros, para plantear ante las instancias internas que la Ley y Reglamento que nos rigen lo permitan y coadyuvar en la solución de las mismas, buscando mejorar la relación comercial entre los clientes y el Banco Popular en al menos las oficinas ubicadas en nuestra zona de influencia.

#### **Detalle de las observaciones de los Miembros de la Junta de Crédito y requerimientos de las oficinas.**

- **Martes 29 de mayo del dos mil doce, en la Oficina Periférica de Plaza Cristal:**

La Licda. Damaris Amador Alfaro, Coordinadora de la oficina nos comentó algunos antecedentes sobre la creación y evolución de esta oficina periférica. Relacionado con las metas, se nos indica que uno de los aspectos sensibles de la operación de la oficina es la meta establecido en la captación de las inversiones para este año que asciende a un monto de €782.000 millones, la cual es difícil de alcanzar si se considera que se tienen clientes del segmento BP Global que afectan considerablemente el saldo si no se logran retener.

Este tema es de mucha importancia, dado que el retiro de clientes es una situación de riesgo que está presente, sobre todo en este momento debido a la actualización de la Política Conozca a su Cliente en cumplimiento de la Ley 8204.

Otra particularidad de esta oficina es el apoyo que se le da a la oficina de BP Global del Banco. Esto obliga a invertir recursos importantes para dar soporte en el momento en que es requerido.

La oficina cuenta con una buena infraestructura, lo que hace pensar a los clientes el tener una mayor cantidad de funcionarios, a hoy se cuenta con ocho colaboradores lo que genera disconformidad en los clientes, provocando que con frecuencia se alejen sin utilizar los servicios del Banco. En cuanto a este tema nos menciona la Licda. Amador que se han realizado algunas gestiones ante las instancias del Banco pero no se ha tenido el éxito necesario para satisfacer las necesidades de personal de la oficina.

De esta visita se puede concluir que esta oficina cuenta con un gran potencial de crecimiento, cuenta un horario vespertino y está ubicada estratégicamente en un punto de alto crecimiento comercial y tránsito de personas, además de tener una buena infraestructura está ubicada en un centro comercial con buenos servicios de parqueo, cuenta con profesionales capacitados y comprometidos.

El único requerimiento que visualiza esta Junta de Crédito, en concordancia a lo establecido por la Licda. Amador, es la carencia del recurso humano necesario que permita satisfacer en forma eficiente y oportuna la atención de los clientes.

- **Martes 05 de junio del dos mil doce, en la Oficina Periférica de Curridabat:**

La oficina Periférica se administrada por el Lic. William Chávez Gutiérrez, el cual nos hace una breve reseña sobre la evolución de la oficina a partir de su ingreso como Coordinador.

El Sr. William nos manifiesta que en la actualidad el clima laboral es óptimo y que en la oficina sus colaboradores mantienen muy buenas relaciones laborales, lo que es importante para el óptimo desempeño de sus funciones.

Señala que las metas de la sucursal se están viendo afectadas sobre todo en el área de crédito, esto debido a la falta de recurso humano adicional para atender de manera adecuada los servicios a los clientes; a lo anterior se suma la reciente salida de un colaborador el cual, por trámites administrativos no ha sido sustituido aún.

Don Jorge Arturo nos comenta como antecedente que las Oficinas Periféricas nacieron con la idea de brindar una parte del portafolio de servicios que presta en Banco con el fin de desahogar a las sucursales y para ello se les asignaba un recurso humano compuesto por 10 colaboradores. En algunos casos estas Oficinas tienen que brindar todos los servicios y su recurso humano es inferior al establecido originalmente.

Esta oficina presenta la peculiaridad de ser alta en la colocación de crédito de vivienda debido a su ubicación y al desarrollo urbanístico de la zona; sin embargo, este año no se ha comportado como en años anteriores, principalmente por las limitantes en cuanto al personal como antes se indicó. Un dato importante que cabe resaltar es que la Oficina de Tres Ríos contaba con un horario vespertino, al modificar su apertura para horas de la mañana afectó la afluencia de clientes a la Oficina de Curridabat.

Otro aspecto importante en la disminución del saldo de la cartera de crédito, es la cancelación anticipada y la recuperación natural de los crédito por razones relacionadas con su ciclo vida ya que esta oficina inicia labores en el año 2006.

Además menciona como otra desventaja en materia de captación de recursos, la justificación de los capitales de conformidad la Ley 8204, lo cual es un tema que como se ha indicado en otras sesiones afecta a todas las sucursales del Banco.

En conclusión el Banco debe de ocuparse de este tipo de situaciones ya que resulta contraproducente para la imagen del Banco tener instalaciones con capacidad física, ubicadas en buenos puntos pero que al no contar con los recursos humanos requeridos brindan un mal servicio al cliente generándose una mala imagen e inclusive una mala impresión cuando el cliente llega a las instalaciones.

- **Martes 19 de junio del dos mil doce, en la Oficina Periférica de San Antonio de Desamparados:**

La Licda. Yadira Saravia, recientemente nombrada Coordinadora de la Oficina Periférica de San Antonio, proviene de la Oficina Periférica de Desamparados, hace un recuento de los antecedentes y otros temas relacionados con sus funciones como Coordinadora.

Indica que esta oficina periférica actualmente cuenta con el personal necesario, para realizar las operaciones propias de la función.

Una desventaja con la que cuenta esta oficina es su ubicación en una vía de alto tránsito, además carece de una zona de parqueo, lo que afecta la comodidad de los clientes ya que las instalaciones cuentan únicamente con tres espacios, y uno de ellos está asignado al cumplimiento de la Ley 7600.

Otra limitante es que al estar el edificio ubicado en una curva, su visibilidad es mínima, por lo que se sugiere estudiar la posibilidad de instalar algún tipo de rotulación previa para que los clientes puedan llegar más fácilmente a la Oficina.

En cuanto al cumplimiento de metas, esta oficina va acorde a lo proyectado, excepto en los productos de seguros y de pensiones las cuales están un poco rezagadas, pero se está trabajando en los mismos.

La encargada de la oficina nos menciona que como estrategia, se encuentran realizando visitas a diferentes empresas ubicadas en el radio de acción de la Oficina con el fin de aumentar la cartera de cliente, el volumen de operaciones y de nuevos negocios. Otra táctica que se usa son las bases de datos para atraer clientes.

En conclusión el principal problema con el que cuenta esta oficina es la mala ubicación, lo que restringe el acceso de los clientes, se debe estudiar la viabilidad de ser trasladada a otro edificio de mayor visibilidad y fácil acceso.

- **Martes 26 de junio del dos mil doce, en la Oficina Periférica de San Francisco de Dos Ríos:**

Participa en la sesión Licda. Francini Picado Quirós, en su condición de Supervisora de la Oficina Periférica de San Francisco, nos cometa sobre los antecedentes de esta oficina, la cual es una de las más antiguas, ya que se abrió hace 14 años.

Esta oficina periférica cuenta con el recurso humano establecido para este tipo de oficinas lo que le permite operar con normalidad (10 personas), aunque en oportunidades se hace la observación de que falta recurso humano al igual que una planta física más amplia.

Esta oficina es la que maneja mayor volumen de operaciones después de los CFS, el espacio físico con el que cuenta es muy reducido lo que impide dar un servicio de calidad a

los clientes y a los colaboradores disponer de un espacio de trabajo confortable. Relacionado con el espacio, esta oficina no cumple con el estándar establecido por el Banco en metros cuadrados de construcción ya que contamos únicamente con 140 m<sup>2</sup>, cuando lo mínimo que establece el Banco es de 200 m<sup>2</sup>, por lo que hay muy poco espacio para almacenar documentación y atender a los clientes, los que en ciertas ocasiones deben de hacer fila fuera de la oficina. Una alternativa de solución al problema es el alquiler del espacio contiguo a esta oficinas, al parecer esta petición no ha tenido respuesta argumentando que ese espacio no es seguro, pues entre ambos locales hay un pasadizo. Una alternativa que se maneja a nivel del Banco es acelerar el proceso de digitalización de la documentación con lo que se resuelve el problema del espacio y la seguridad en el manejo de la información.

Una situación adicional es que esta oficina al operar en horario vespertino (1 pm a 7 pm), atiende una alta cantidad de clientes después de las 5:00 pm cuando el resto de las oficinas de apoyo del Banco ya han cerrado, lo que limita el soporte que reciben para atender los requerimientos de los mismos.

En el caso particular de esta oficina, una acción posible de ejecutar en el corto plazo es el alquilar el espacio disponible contiguo a esta oficina o algún otro edificio cercano con mayor área para mejorar las condiciones de trabajo y de atención a los clientes.

- **Martes 3 de julio del dos mil doce, en la Oficina Periférica de Desamparados:**

La oficina está a cargo del Sr Robert Echeverría M, este nos explica cómo funciona a nivel operativo la oficina y nos comenta las principales problemática con las que cuenta la oficina.

La primera es la necesidad de trasladar la Oficina Periférica a un edificio más amplio, que cuente con zona de parqueo, el actual es prácticamente nulo ya que solo existen tres espacios. Esta situación es crítica debido a que esta oficina atiende muchos clientes y está ubicada en una calle muy transitada lo que hace más difícil parquear.

Por otro parte, aunque el espacio de atención a clientes es cómodo, el área de trabajo de los colaboradores es muy reducido lo que limita sus condiciones mínimas de espacio en sus estaciones de trabajo así como el área de comedor y de archivo de documentos. Lo anterior limita de manera significativa la existencia de un ambiente laboral seguro y saludable.

Nos comentan que dentro del proyecto de expansión programado para el año 2012, el Banco tiene programada la reubicación de esta oficina a un espacio mucho más cómodo en el Multicentro de Desamparados. Lo que no se tiene claro, es si con este traslado esta oficina, se estaría constituyendo en un Centro de Servicios Financieros, en cuyo caso ya no formaría parte del CSFE.

Esta oficina es muy productiva, cuenta con una cartera distribuida en forma equilibrada, lo que es una ventaja, además de un equilibrio entre lo captado y lo que colocado. La oficina

está muy bien en el cumplimiento de las metas, cantidad y volumen de transacciones por lo que sería una gran pérdida para el CSFE en caso de que se constituya en un CSF Este.

En relación a la observaciones encontradas en la Oficina Periférica de Desamparados no se hace ninguna referencia considerando el posible traslado de la misma al Multicentro de Desamparados, donde las condicione variarían considerablemente.

- **Centro de Servicios Financieros del Este:**

Con base en la presentaciones del informe de gestión mensual realizada por el Lic. Jorge A. Quesada, Gerente del CSF del Este, a esta Junta de Crédito, se considera muy satisfactoria la labor realizada, si se mide esta por el cumplimiento de las metas. El crecimiento de las carteras de crédito financiera y social presenta indicadores de cumplimiento acorde al ciclo mensual de la meta. Se señala del apoyo brindado por parte del CSF del Este a la Oficina Periférica de Curridabat en el transferirle solicitudes créditos para el cumplimiento de sus metas, y el soporte a las otras oficinas mediante el análisis y aprobación de crédito con los analistas del CSF del Este.

Las metas de captación indican un desfase en su cumplimiento, producto de la salida de clientes corporativa atendidos por BP Global, con cancelaciones de inversiones que ascienden los ₡6,000.0 millones de colones, en lo cual se hace un esfuerzo adicional para su consecución, señala el señor Gerente que algunas inversiones captada por el CSF del Este son direccionadas a las diferentes oficinas periféricas.

En materia de morosidad, indica el Lic. Quesada que se está desarrollando un plan de trabajo sostenible, coordinado desde el CSF del Este y con la participación de los Coordinadores de las Oficinas Periféricas y áreas de crédito, que ha permitido mejorar los indicadores de mora mayor a 90 días, el plan se contempla la atención de la totalidad de la cartera incluyendo las oficinas periféricas.

El cumplimiento de las metas de las Sociedades Anónimas se visualiza una importante mejoría, indica el señor Quesada que es producto de un plan de trabajo que incluye además de la venta de los productos en las plataformas, la visita programada a empresas y a diferentes áreas del mismo Banco Popular (Banca Fácil, CORE, Contabilidad Central, Edificio TI)

En materia de recurso humano, manifiesta el señor Gerente que con el apoyo de la Dirección Regional, el CSF del Este cuenta en todas sus áreas con el recurso humano suficiente que facilita atender lo demandado por nuestros como la atención oportuna de los requerimientos de la Dirección Regional como de otras áreas de la institución. Comenta que recientemente se han incorporado dos recursos adicionales para la atención de todo lo relacionado a la Ley 8204.

Consideraciones puntuales establecidas por esta Junta de Crédito Local para el CSF del Este, en concordancia a lo manifestado por el señor Gerente en este CSF del Este.

- Dada la cantidad de expedientes que ha generado el cumplimiento de la Ley 8204, y en especial a la custodia de la Política Conozca a su Cliente, la bodega en la cual se archiva esta documentación se ha hecho insuficiente y a la carencia de otro espacio, se solicita valorar el utilizar y acondicionar el balcón del segundo piso para tales efectos
- Remodelar y mejorar la distribución del área de Cobro Judicial y Administrativo como el área de la Plataforma de Crédito, que mejore las condiciones laborales de los funcionarios como para la adecuada atención de los clientes.
- Por la utilización de las sala de sesiones de este CSF del Este para la implementación del CND el Este, este centro de servicios carece de una sala o recinto que facilite la formalización de créditos, por lo cual se solicita valorar el acondicionar un área para tales efectos.

**Junta de Crédito Local**  
**Informe de Créditos aprobados durante el periodo.**

Se aprobaron durante este periodo un total de veintiún créditos de las diferentes líneas que posee el Banco, los cuales suman un monto aproximado de mil ciento cincuenta millones de colones (1.150.000.00), dicha lista de crédito se detallan a continuación:

<b>Resumen de crédito aprobados por la Junta de Crédito Local</b>			
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Plan de inversión</b>	<b>Monto aprobado</b>
1	06/10/2011	Compra de propiedad	75.000.000,00
2	06/10/2011	Permiso Hipotecar en tercer grado.	-
3	01/10/2011	Gastos Personales	3.000.000,00
4	21/10/2011	Vivienda	\$127.000,00
5	14/12/2011	Construcción en lote propio	64.000.000,00
6	31/01/2012	Remodelación y Equipo	30.000.000,00
7	16/01/2012	Compra de casa	\$131.500,00
8	16/01/2012	Compra de casa	\$151.800,00
9	16/03/2012	Construcción en lote propio	\$126.000,00
10	17/04/2012	Compra de hipoteca	63.800.000,00
11	25/05/2012	Compra de casa	\$173.000,00
12	25/05/2012	Desarrollo	80.000.000,00
13	29/05/2012	Compra de deuda	\$111.260,00
14	10/07/2012	Compra de casa	\$159.000,00
15	14/08/2012	Compra de casa	64.000.000,00
16	16/08/2012	Crédito hipotecario personal	64.000.000,00



17	12/09/2012	Remodelación de vivienda	2.500.000,00
18	02/10/2012	Compra casa	\$144.000,00
19	23/10/2012	Compra casa	64.000.000,00
20	23/10/2012	Compra vivienda	\$128.500,00
21	23/10/2012	Cancelación de deuda	\$46.500,00
<b>RESUMEN</b>			
<b>Créditos 2011 colones</b>			<b>€142.000.000,00</b>
<b>Créditos 2011 dólares</b>			<b>\$127.000,00</b>
<b>Créditos 2012 colones</b>			<b>€368.300.000,00</b>
<b>Créditos 2012 dólares</b>			<b>\$1.171.560,00</b>
<b>Total colones</b>			<b>€510.300.000,00</b>
<b>Total dólares</b>			<b>\$1.298.560,00</b>

Agradecemos al Banco Popular, así como a Don Jorge Quesada Solano, Gerente del CSFE y a su equipo de colaboradores por la oportunidad que nos brindaron de contribuir con nuestros aportes para que el Banco se consolide cada día más como una organización líder del sector financiero y social costarricense con los consecuentes beneficios para la clase trabajadora de los diferentes sectores económicos de nuestro país.

Nos despedimos de usted, atentamente:



**Juan José Madrigal Hidalgo**  
Sector Solidarista  
Presidente



**Guillermo E. Hidalgo Blanco**  
Sector Cooperativo  
Vicepresidente



**Andrea García Navarro**  
Sector Comunal  
Directora

CC. Archivo

