

DIRECCION REGIONAL ATLANTICO SUR

24 de octubre 2013

DRAS-0618-2013

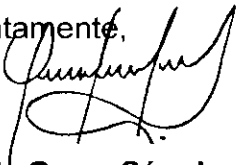
Licenciado
Juan Carlos Li Guzmán, Subgerente
SUBGERENCIA GENERAL DE NEGOCIOS

Estimado señor:

De conformidad con la circular DDHO-C-08-2012 del 24 de abril del 2012, emitida por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, adjunto Informe de Gestión correspondiente al periodo comprendido entre el **7 de Enero 2013 y 18 de octubre del 2013**.

El informe considera el formato establecido por la Contraloría General de la República según la Gaceta 131 del 7 de julio del 2005, además, se menciona aspectos considerados relevantes en el periodo indicado relacionados con los aspectos del negocio bancario, resultados y estrategias, así como cambios implementados.

Atentamente,



MBA. Omar Sánchez Lizano
Director.



CC: Dirección de Capital Humano
Subproceso de Banca Fácil

A. Presentación

Resumen Ejecutivo

El informe se elaboró con el objetivo de atender lo dispuesto en la directriz de la Contraloría General de la República, en lo referente a la presentación del Informe final de gestión, publicada en la Gaceta No. 131 del 7 de julio del 2005

El periodo que abarca la gestión como Director de la Regional Atlántico Sur comprende desde **el 7 de enero del 2013 hasta el 18 de octubre del 2013**, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos en conjunto con las oficinas adscritas a esta Dirección Regional.

El informe menciona de manera resumida los principales aspectos relacionados con el negocio bancario:

- 1- Colocación
- 2- Captación
- 3- Morosidad
- 4- Estrategias de negocios

El documento considera las principales actividades realizadas como Director Regional de la Zona Atlántico Sur en coordinación con la estructura funcional y operativa de las Direcciones Regionales.

Asimismo, se comentan los aspectos relacionados con las estrategias en Banca de Personas para fomentar la colocación de los productos y servicios, el seguimiento a los resultados y las metas alcanzadas durante el periodo respectivo.

En lo referente al Control Interno, se mencionan los aspectos más relevantes implementados en las oficinas con el objetivo de mejorar los procedimientos y políticas que contribuyan al fortalecimiento del Control Interno.

En cuanto a la Ley 8204, se detalla las principales acciones establecidas para que las oficinas de la Región cumplan con las disposiciones, normas, reglamentos y demás normativa conexas que regula todo lo referente al control de la legitimación de capitales.

B. Resultados de la Gestión

1. Referencia sobre la labor sustantiva institucional de la Dirección Regional Atlántico Sur

Es de vital importancia mencionar que como parte fundamental de la labor sustantiva de esta Dirección Regional, se proyectó realizar una comunicación fluida con las oficinas adscritas con el objetivo de estandarizar los procedimientos y estrategias de negocios, procurando una

comunicación eficaz y oportuna con cada uno de los Gerentes de Centros de Servicio Financiero y Jefes de Agencia.

A pesar de la distancia con las oficinas ubicadas en la zona Sur y Atlántica del país, y como parte del proceso de planificación y seguimiento de oficinas, se programaron reuniones periódicas con el afán de mantener uniformidad en la aplicación de los planes comerciales y de promoción de productos y servicios.

El proceso de comunicación con las jefaturas, parte de una coordinación directa, quienes a su vez, deben comunicar los acuerdos establecidos a cada una de sus oficinas adscritas. Las reuniones se realizaron periódicamente una vez por mes para el caso de los Gerentes de Centros de Servicio Financiero, salvo casos especiales de otras actividades convocadas por la Gerencia o Subgerencia que originaron algunas reprogramaciones.

Adicionalmente el apoyo administrativo del personal de la Dirección Regional, permite que las instrucciones canalizadas a través de las diferentes oficinas, fluyan de forma ágil y debidamente documentadas.

A continuación se detalla los resultados obtenidos en los principales rubros del Banco durante el periodo de gestión analizado.

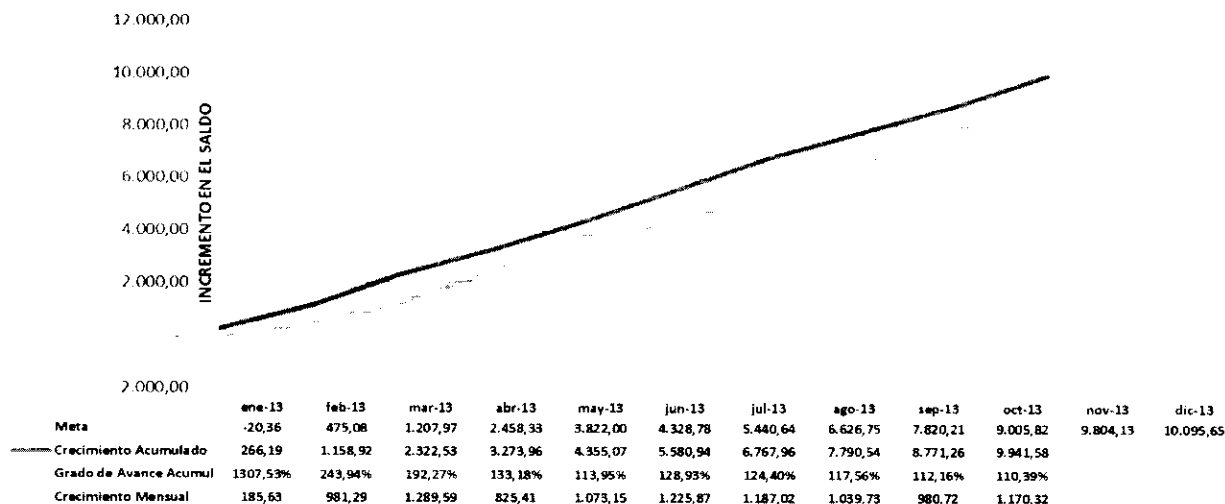
a. Cartera de Crédito Financiera

La Cartera de Crédito Financiera muestra un crecimiento de ¢9.941.58 millones al 17 de octubre del 2013, lo cual representa un cumplimiento acumulado del 110.39%.

REGION	31/12/2012	OCTUBRE	CRE ACU	CUM ACU	META OCTUBRE	META DICIEMBRE	CUM ANUAL
CENTRAL	¢283.193,80	309.119,36	¢25.925,56	93,77%	¢27.647,91	¢30.994	83,65%
NORTE	¢175.152,00	189.510,11	¢14.358,10	82,92%	¢17.315,13	¢19.411	73,97%
SUR-ATLANTICA	¢112.812,09	122.753,67	¢9.941,58	110,39%	¢9.005,82	¢10.096	98,47%
Total general	¢571.157,89	621.383,14	¢50.225,24	93,06%	¢53.968,87	¢60.500	83,02%

Es relevante mencionar que el cumplimiento acumulado es del 98.47%

MCI 1: INCREMENTO DE CARTERA FINANCIERA
META €10,096 MILLONES PESO: 20%
AL 17 DE OCTUBRE 2013



Los niveles alcanzados en la cartera de crédito financiero muestran resultados sumamente satisfactorios producto del esfuerzo de las oficinas, de los productos ofrecidos en el mercado y de las campañas realizadas para los productos financieros.

b. Cartera de Crédito Social.

A pesar de la fuerte contracción en el sector vivienda, la Región Atlántico Sur ha logrado mantenerse en primer lugar en cuanto a crecimiento de esta cartera.

REGION	31/12/2012	OCTUBRE	CRE ACU	CUM ACU	META OCTUBRE	META DICIEMBRE	CUM ANUAL
CENTRAL	€149.283,32	150.068,45	€785,13	148,85%	€527,48	€1.216	64,57%
NORTE	€146.140,24	144.363,02	-€1.777,23	1221,55%	-€145,49	-€335	529,89%
SUR-ATLANTICA	€75.281,46	76.754,49	€1.473,03	302,92%	€486,28	€1.121	131,40%
Total general	€370.705,02	371.185,95	€480,93	55,39%	€868,27	€2.002	24,03%

El crecimiento regional al 17 de octubre del 2013 es de \$1.473 millones con lo cual se cumplió más del 100% de la meta anual desde hace varios días.

Es relevante mencionar que dicho crecimiento es el más alto en comparación con las otras Direcciones Regionales.

MCI 2: INCREMENTO CARTERA SOCIAL
INCREMENTAR EL SALDO EN C1,121 MILLONES AL 31-12-2012 PESO:10%
AL 17 DE OCTUBRE 2013

CRECIMIENTO EN EL SALDO

2.000,00
1.500,00
1.000,00
500,00
0,00
-500,00
1.000,00

	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
Meta	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-784,32	-149,02	-149,02	-149,02	486,28	1.121,02	1.121,02
Crecimiento Acumulado	162,97	122,43	122,17	193,24	435,84	862,67	1.668,69	1.751,37	1.458,56	1.473,03		
Cumplimiento % Acumulado						109,99%	1119,77%	1175,25%	978,76%	302,92%		
Crecimiento Mensual	27,87	94,56	-0,26	71,07	242,60	426,83	-77,31	834,39	-292,81	14,47		

El cumplimiento de la meta se logró por la dedicación de las oficinas en la colocación de productos de vivienda aprovechando el potencial de las ferias de crédito realizadas: Expocasa y Expoconstrucción, las cuales generaron excelentes bases de datos para canalizar clientes y promover los productos de vivienda.

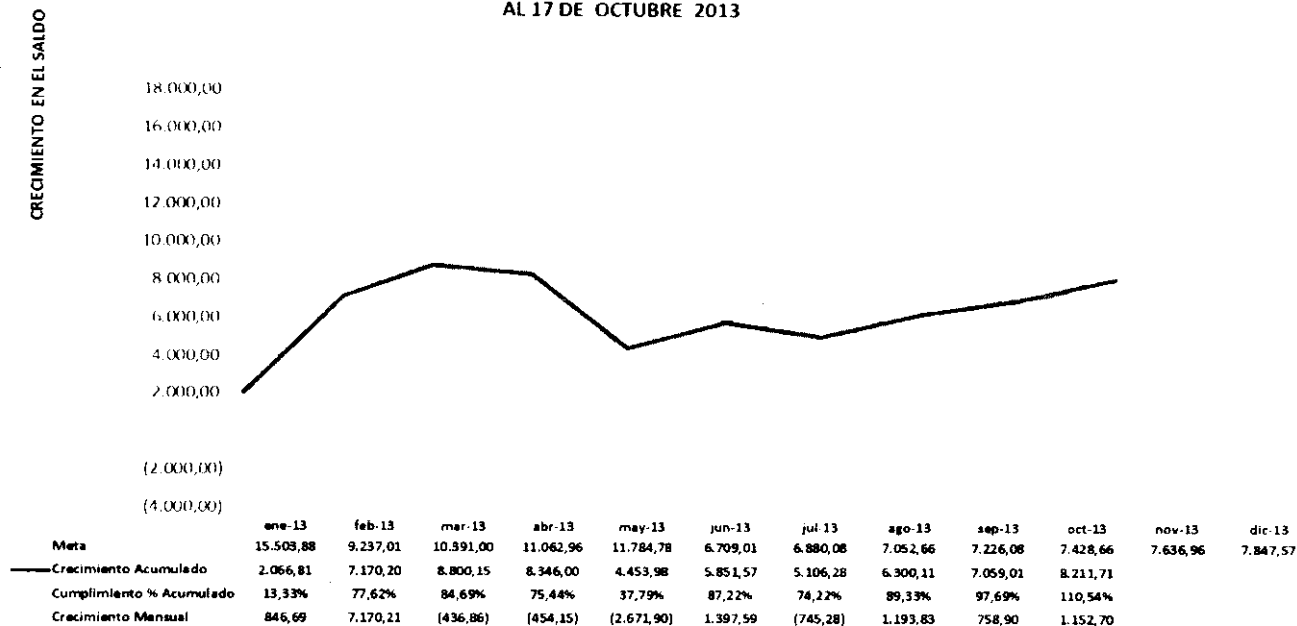
c. Captación de ahorros

El producto de Ahorro a Plazo al 17 de octubre del 2013, muestra un crecimiento acumulado del 110.54% y un nivel de crecimiento anual superior al 100%.

REGION	Dic-12 1	Oct-13	CRE ACU	META OCTUBRE TOTAL	CUM ACU	META ANUAL TOTAL	CUM ANUAL
CENTRAL	¢479.811,82	¢606.845,28	¢127.033,46	¢128.399	98,94%	¢135.639	93,66%
NORTE	¢151.086,97	¢169.996,61	¢18.909,64	¢15.988	118,28%	¢16.889	111,96%
SUR-ATLANTICA	¢96.395,25	¢104.606,96	¢8.211,71	¢7.429	110,54%	¢7.848	104,64%
Total general	¢727.294,04	¢881.448,85	¢154.154,81	¢151.815	101,54%	¢160.376	96,12%

A pesar de existir una fuerte competencia en el mercado de tasas de interés, el esfuerzo se ha concentrado en mantener los clientes actuales y ofrecer calidad en el servicio para atraer nuevos clientes potenciales para que inviertan en nuestros certificados de ahorro a plazo.

MCI 3: INCREMENTAR EL SALDO DE AHORRO A PLAZO
META C\$7,848 MILLONES PESO:20%
AL 17 DE OCTUBRE 2013

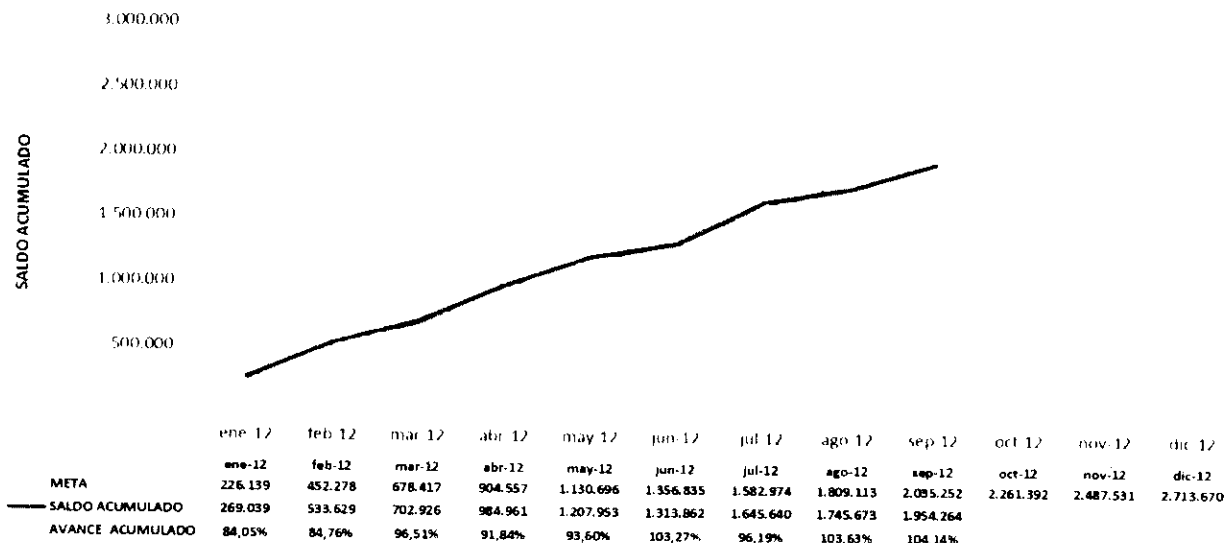


d. Morosidad

Los datos de morosidad al 30 de setiembre del 2013 muestran que la Región Atlántico Sur ha logrado el cumplimiento de la meta acumulada al 30 de setiembre del 2013.

Región Responsable	Meta Año	Result Setiembre	Cumpl Mes	Meta Acumul	Result Acumul	Cumpl acum
CENTRAL	7.451.453.647	353.252.568	175,78%	5.588.590.235	5.712.415.303	97,83%
NORTE	3.847.748.189	63.327.458	-506,33%	2.885.811.142	3.943.001.188	73,19%
SUR-ATLANTICA	2.713.669.937	208.590.947	108,41%	2.035.252.453	1.954.263.611	104,14%
Total general	14.012.871.774	498.516.058	234,24%	10.509.653.830	11.609.680.102	90,52%

MCI 4: EVITAR QUE EL SALDO DE MORA MAYOR A 90 DIAS CREZCA POR ENCIMA DE LA META ESTABLECIDA
META C2.713 MILLONES PESO: 25%
AL 30 DE SETIEMBRE 2013



El control de mora se ha mantenido como uno de los principales aspectos que se deben controlar mes a mes, velando por los principales clientes con estrategias permanentes para el cobro, arreglos de pago y compulsión de cobro personalizada.

En las reuniones periódicas siempre se analiza el tema del Cobro como una prioridad institucional velando por los resultados de cada Centro de Servicio Financiero y sus oficinas adscritas.

e. Rentabilidad

Al cierre de setiembre 2013 el Resultado del periodo de la Región Atlántico Sur es de ¢8.775 millones lo cual representa el 16.75% de la utilidad de las Regiones.

Al 30 de Setiembre 2013

Región	Resultado del Periodo	Porcentual
ATLANTICA	8.775.121,11	16,75%
CENTRAL	31.282.371,87	59,69%
NORTE	12.346.422,48	23,56%
Total general	52.403.915,46	100,00%

Los diferentes Centros de Negocios tienen una participación activa en la generación de las utilidades a nivel institucional sobresaliendo las siguientes oficinas de:

1. CSF de Cartago
2. CSF Pérez Zeledón
3. CSF de Turrialba
4. CSF de Guápiles
5. CSF de Limón

2. Cambios habidos en el entorno

En el año 2013 se presentaron en el mercado financiero varios aspectos que influyeron directamente en la gestión de las oficinas y que impactaron directa e indirectamente el negocio bancario.

Producto de la situación de años anteriores, el país ha venido presentando un proceso de recuperación en la actividad económica originada por un lento desarrollo en materia de vivienda y algún grado de inestabilidad en la actividad productiva.

A partir del 2012, la economía empieza a repuntar generando mayores colocaciones en crédito para el Banco y el sector vivienda empieza a crecer paulatinamente, no obstante, durante el año 2013 el proceso se ha mostrado lento y con altibajos que afectan directamente la colocación en las oficinas.

Producto de los cambios del entorno, el Banco empezó procesos de cambio a nivel interno con el objetivo de modernizar los procesos y aprovechar las economías de escala.

a. Proceso del Core System

Producto del proceso de implementación de nuevos sistemas informáticos, se ha participado en diferentes reuniones de coordinación del proceso de capacitación e implementación de Core Bancario que esperamos entre a funcionar durante el 2014.

Por su parte, se ha gestionado la colaboración de los Centros de Negocios, de los Supervisores de las Periféricas para que colaboren ampliamente en el proceso de la extensión de la capacitación al resto de los funcionarios del negocio.

3. Estado auto evaluación del sistema de control interno

Conforme a cuadros adjuntos, se detalla los resultados de la Autoevaluación de Control Interno para la Dirección Regional del periodo 2012 vigente a la fecha:

Cuadro General de Calificación 2012

Área	Calificación	Nivel
Dirección Regional Norte	8%	Bueno
Dirección Regional Atlántico Sur	7%	Bueno
Dirección Regional Central	6%	Bueno

La calificación se ubica en un nivel del 7% correspondiente a un nivel de “Bueno”

Evaluaciones de Riesgo Operativo

En cuanto a las Evaluaciones de Riesgo Operativo realizadas por la Auditoría Interna en las oficinas de la Dirección Regional Atlántico Sur, se tiene una mejora al pasar del 9% del 2012 al 7% en el 2013

Dirección	2011	2012	2013
DRAS	11%	11%	7%
DRN	11%	10%	7%
DRC	9%	9%	7%

El nivel de Riesgo Operativo de las oficinas se mantiene monitoreado por el Area de Seguimiento de Informes de Auditoría y Riesgo Operativo.

Esta área ha estado desarrollando varios procesos de cambio tendientes a la mejora del control de riesgo en las oficinas como por ejemplo:

1. Seguimiento de las Autoevaluaciones de Control Interno
2. Rotación de los Encargados de Control Interno para la aplicación de Autoevaluaciones en diferentes oficinas
3. Sesiones de Trabajo para mejorar el Cuestionario de Riesgo Operativo.
4. Formulación de mejoras a los controles existentes
5. Estandarización de controles de Riesgo Operativo

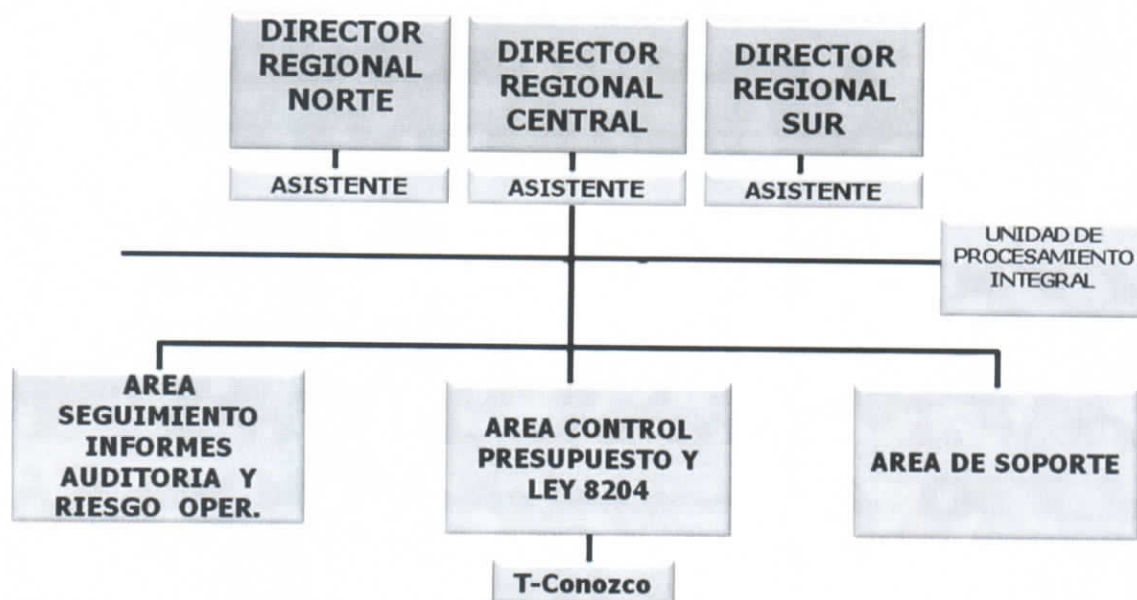
4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Dirección Regional Atlántico Sur

Las principales acciones se desarrollan a continuación:

A. Ajustes en la Operativa de las Direcciones Regionales

Desde el año 2012 se modificó la gestión de las Direcciones Regionales con el fin de optimizar el equipo de trabajo disponible.

Esta modificación consistió en aprovechar al máximo el equipo humano disponible para la atención de los aspectos de Control, de Soporte y de la Ley 8204.



El objetivo de modificar la operativa de las Direcciones Regionales consistía en mejorar la atención, gestión y requerimientos de las oficinas aprovechando los funcionarios que disponía la Dirección Regional Central y trabajando en un solo grupo de trabajo atendiendo los requerimientos a nivel nacional.

Durante este año se logra consolidar y mejorar los niveles de control interno en la operativa y estandarización de procedimientos para la atención de oficinas.

b. Comunicación con las oficinas

El proceso de comunicación constante se realiza mediante circulares firmadas por el Director Regional o correos remitidos a las oficinas. Por este medio se establece el canal formal de comunicación permanente de aspectos atinentes al control interno y al riesgo operativo de las oficinas.

La Dirección Regional a través de recordatorios constantes y persistentes, concientiza al personal de las oficinas para la aplicación de procedimientos y políticas para el perfeccionamiento del control Interno.

b. Ley 8204

Con respecto a la Ley 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado y actividades conexas y financiamiento al terrorismo, se mantuvo coordinación con el Grupo T-Conozco, el cual es un área destinada a atender consultas de las diferentes oficinas a nivel nacional relacionados con el tema de la Ley 8204.

Este equipo de trabajo ha permitido aclarar las dudas de las oficinas de forma ágil y oportuna brindando respuestas por teléfono o por correo electrónico a los diferentes centros de negocio.

5-Principales logros alcanzados

La Dirección Regional ha logrado el cumplimiento de vario proyectos de interés institucional y Regional entre los cuales destaca:

1. Cumplimiento de las metas de negocio establecidas
2. Consolidación del Grupo T-Conozco para brindar apoyo en aspectos de la Ley 8204
3. Seguimiento de la Metodología de las Metas Crucialmente Importantes, con reuniones periódicas con los Gerentes de los CSF y la rendición de cuentas.
4. Reubicación de la Agencia de San Vito
5. Apertura de las Agencia de Paseo Metropoli
6. Apertura de la Agencia Terramall
7. Gestación de la remodelación de la Agencia de Siquirres próxima a iniciarse en el mes de noviembre 2013

1. Estado de los proyectos más relevantes

Como parte de la gestión realizada, algunos proyectos requieren la continuidad del caso, entre los cuales citamos:

1. Verificar que se le asignen los recursos humanos necesario a la Agencia de San Vito en virtud del traslado al nuevo edificio y considerando que el mercado potencial de la zona tiene posibilidad de expandirse.

2. Seguimiento al proceso de traslado de la Agencia de San Marcos de Tarrazú. Actualmente dicha oficina se encuentra ubicada en un local sumamente pequeño que no dispone de las instalaciones adecuadas para crecer y mejorar el servicio al cliente. Sobre este tema se elevó una propuesta a la Subgerencia General de Negocios relacionada con un posible lote para reubicar esta oficina.
3. Seguimiento de la Remodelación para el aprovechamiento de la segunda planta de la Agencia Cariari.
4. Es recomendable continuar con el proyecto para la ubicación de una Agencia en Río Claro de Golfito, para lo cual es estudio técnico ya fue elaborado por Gestión Estratégica.
5. Se debe insistir para buscar la solución técnica definitiva a los problemas de inundaciones del Centro de Servicios Financieros de Limón. A pesar de las gestiones realizadas, no ha sido posible que Infraestructura solucione los problemas de inundación del archivo y plataforma de servicios cada vez que se tienen aguaceros intensos en Limón.
6. Continuar con el plan de remodelación y ampliación del Centro de Servicios Financieros de Turrialba para lo cual se le debe dar seguimiento a la oferta presentada por la propietaria del lote colindante con la oficina y elevada a la Subgerencia General de Negocios.
7. Seguimiento a la solicitud de remodelación parcial de la Agencia de Sarapiquí.
8. Valorar la transformación de la Agencia de Tres Ríos en Centro de Servicio Financiero considerando el mercado potencial, la ubicación y el crecimiento comercial del entorno en dicho cantón.

2. Administración de los recursos financieros.

En coordinación con la Unidad de Presupuesto de las Direcciones Regionales, se llevó a cabo un estricto seguimiento al Presupuesto asignado de las oficinas, a las metas establecidas y al Plan Anual Operativo definido.

El control presupuestario es monitoreado a través de la herramienta denominada SIPRE y con los lineamientos institucionales establecidos para tal efecto.

6-Sugerencias para la buena marcha de la Dirección Regional

Con la experiencia desarrollada en el puesto de Director Regional se recomienda mantener las reuniones periódicas establecidas por la Dirección con los señores Gerentes y los Jefes de Agencia, con el objetivo de exponer los resultados y conocer directamente de los Gerentes, los aspectos de mercado y situaciones que afectan el cumplimiento de las metas establecidas.

También se aprovecha estas reuniones para la rendición de cuentas, realimentación con los Gerentes y toma de decisiones de trascendencia para el negocio bancario.

7-Observaciones sobre otros asuntos de actualidad

No se consideran observaciones al respecto

8- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

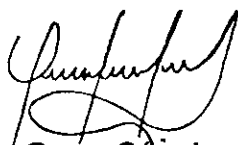
No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para la Dirección Regional.

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

No se emitieron disposiciones a la Dirección Regional Sur Atlántica.

10- Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se han atendido de conformidad con los requerimientos establecidos y los plazos señalados.



M.B.A. Omar Sánchez Lizano

Director