
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS CAÑAS

14 de Abril 2014

CSF-CAÑAS-1193-2014

Lic.

Karla Miranda Pérez, **Directora**
Dirección Regional Central

Estimada señora:

De conformidad con los procedimientos establecidos para la Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión así como las circulares relacionadas suscritas por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, adjunto Informe de Gestión correspondiente al período comprendido entre el 02 de Marzo del 2009 y el 19 de Abril del 2014.

Este informe de entrega de puesto responde a comunicación vía telefónica de Don Juan Carlos Li Guzmán, Sub Gerente de Negocios del martes 8 de Abril del 2014, en la que me informa de mi traslado al Centro de Servicios Financieros de Liberia.

El documento respeta el formato establecido por la Contraloría General de la República según la Gaceta n°131 del 7 de julio del 2005; además, se menciona aspectos considerados relevantes en el período indicado.

Cordialmente,

Lic. José Francisco Jiménez Cascante, Gerente a.i.
Centro de Servicio Financieros de Cañas

C.C.

MBA. Mauricio Duran Ross, **Director a.i. Dirección de Desarrollo Humano.**

Licda. Rainier Hernández Salvatierra, **Jefe Subproceso Banca Fácil.**

Lic.. Anita Sing Con, **Gerente a.i, Centro de Servicios Financieros Cañas**

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 N° 131 del 7 de julio del 2005.

El periodo que abarca la gestión como Gerente del Centro de Servicios Financieros de Cañas es del 02 de Marzo del 2009 hasta el 19 de Abril del 2014, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos en conjunto con las oficinas adscritas a este Centro de Servicio Financiero.

El informe muestra de manera resumida los principales resultados relacionados con el giro del negocio bancario:

- 1- Colocación.
- 2- Morosidad.
- 3- Captación.
- 4- Estrategias de negocios.
- 5- Resultados en exposición al riesgo de la oficina.
- 6- Otros relevantes.

Muestra además el detalle de algunas gestiones de importancia pendientes a las cuales recomiendo darles seguimiento.

Resultados de la Gestión

1. Referencia sobre la labor sustantiva del Centro de Servicios Financieros Cañas.

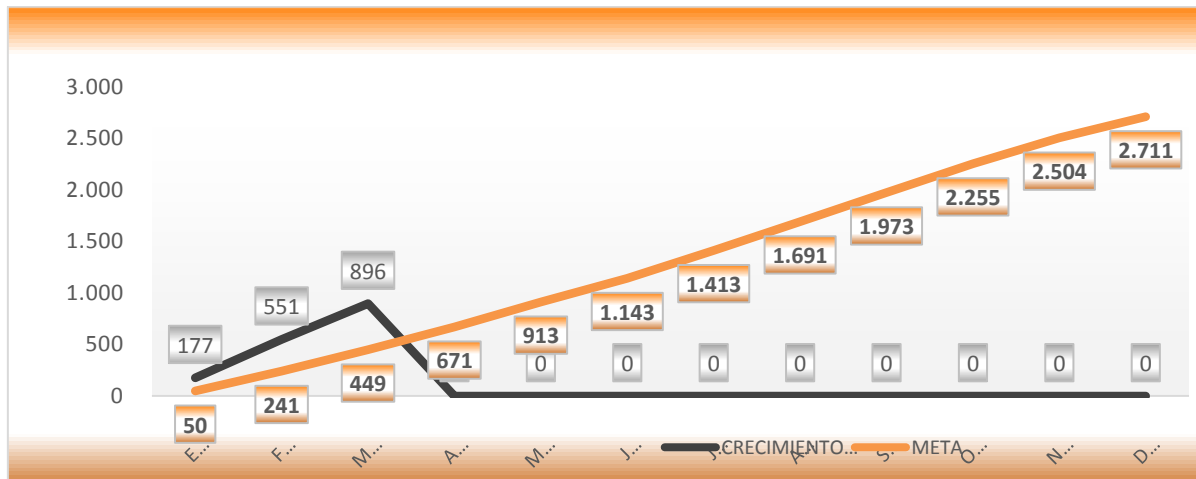
Como parte fundamental de la labor sustantiva del Centro de Servicios Financieros Cañas y sus agencias adscritas, se realizaron varias actividades de elaboración y ejecución de estrategias tendientes a alcanzar los resultados de metas establecidas. La ejecución de dichas prácticas estratégicas incluyó a todo el grupo de oficinas pertenecientes al Centro de Servicio Financieros de Cañas.

Al respecto, se programaron reuniones y video conferencias periódicas con el afán de mantener uniformidad en la aplicación de los planes comerciales y de promoción de productos y servicios, por medio del seguimiento del cumplimiento de las Medidas Crucialmente Importantes (MCI) asignadas a cada centro de negocio.

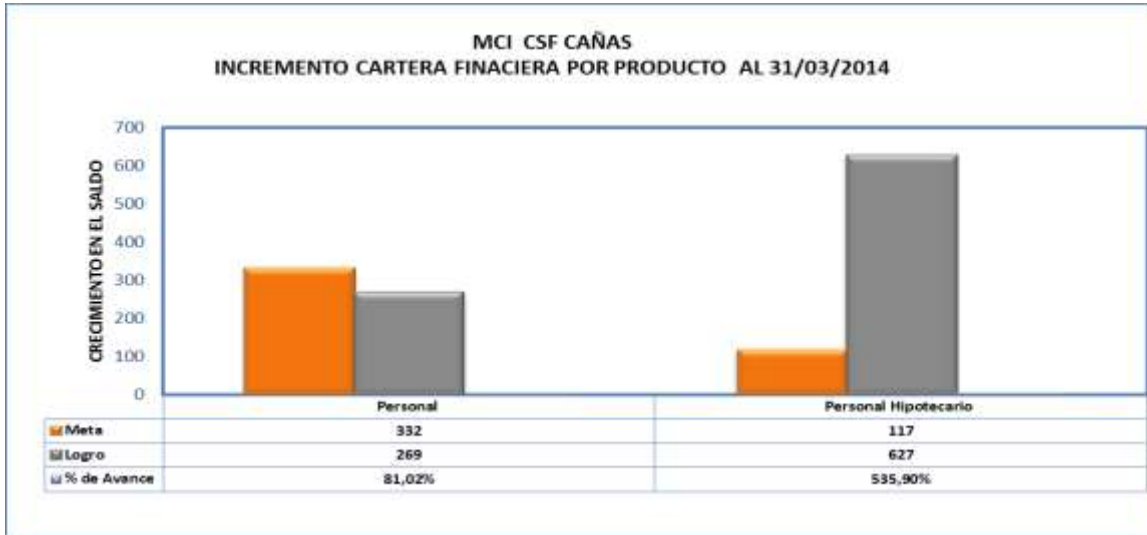
Este proceso de comunicación parte de una coordinación directa con los Jefes de las oficinas adscritas, así como los coordinadores de área del Centro de Servicios Financieros y en ambos casos con los colaboradores que se desempeñan en cada unidad de negocio.

Esas agencias adscritas mencionadas en párrafos anteriores son: Abangares, Tilarán, Monte Verde y Upala, cada una con su jefatura directa asignada, a continuación el detalle de los resultados de las MCI al 31/03/2014

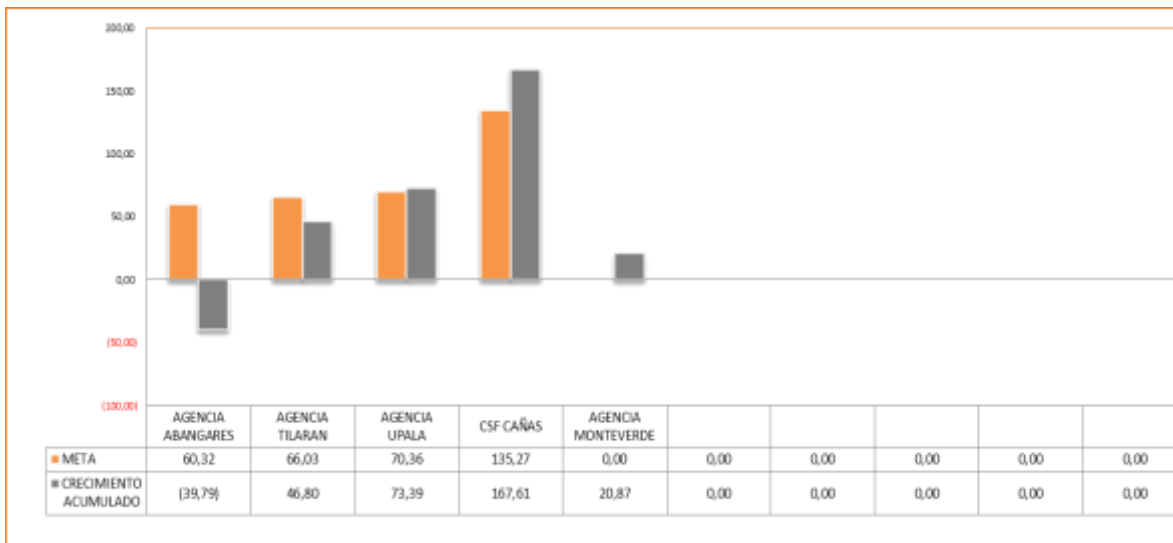
Cartera Financiera (Personal y Personal Hipotecario)



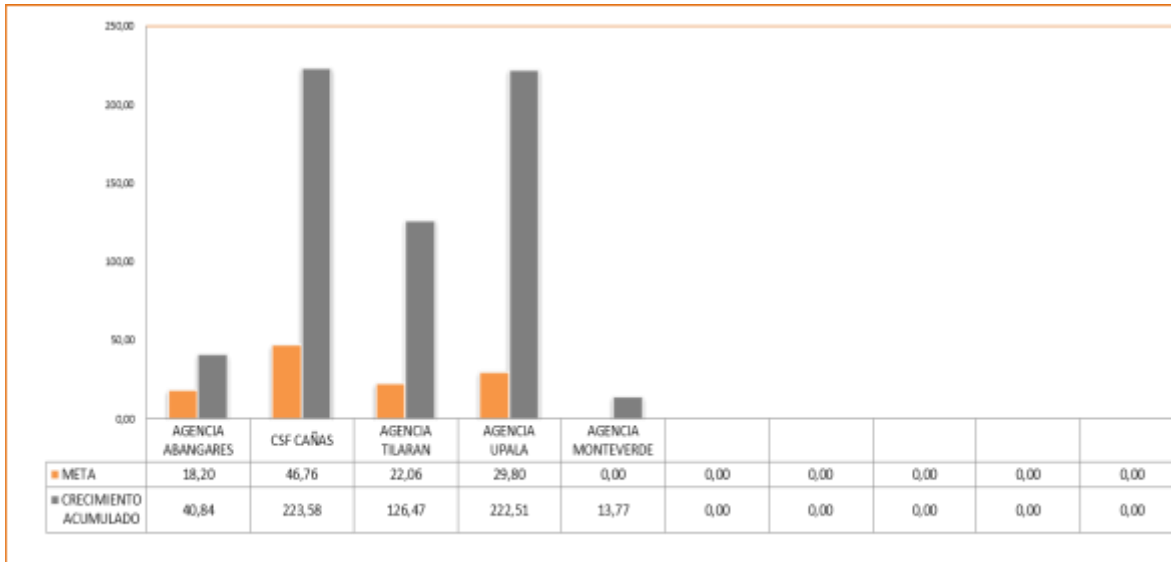
Cartera Financiera: Logro Meta Personal y Personal Hipotecario



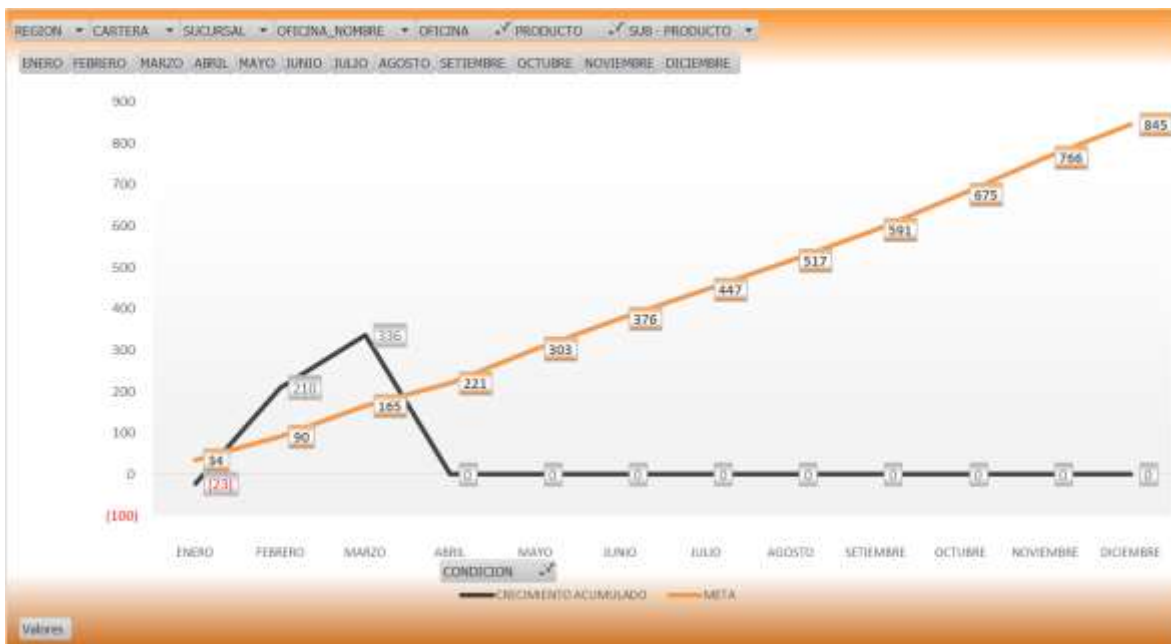
Cartera Financiera por Oficina (sin personal Hipotecario) al 31/03/2014



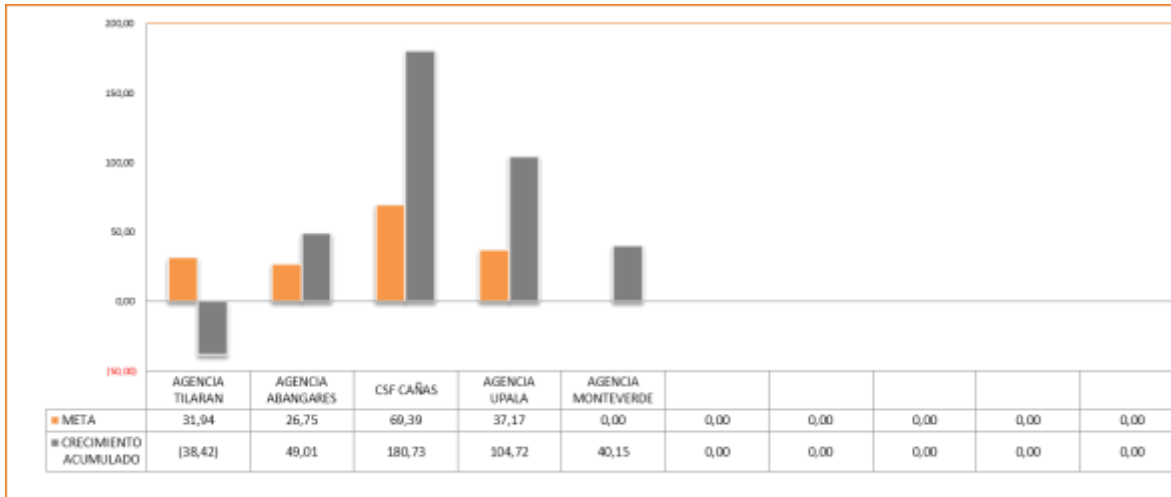
Cartera Financiera: personal Hipotecario por oficina al 31/03/2014



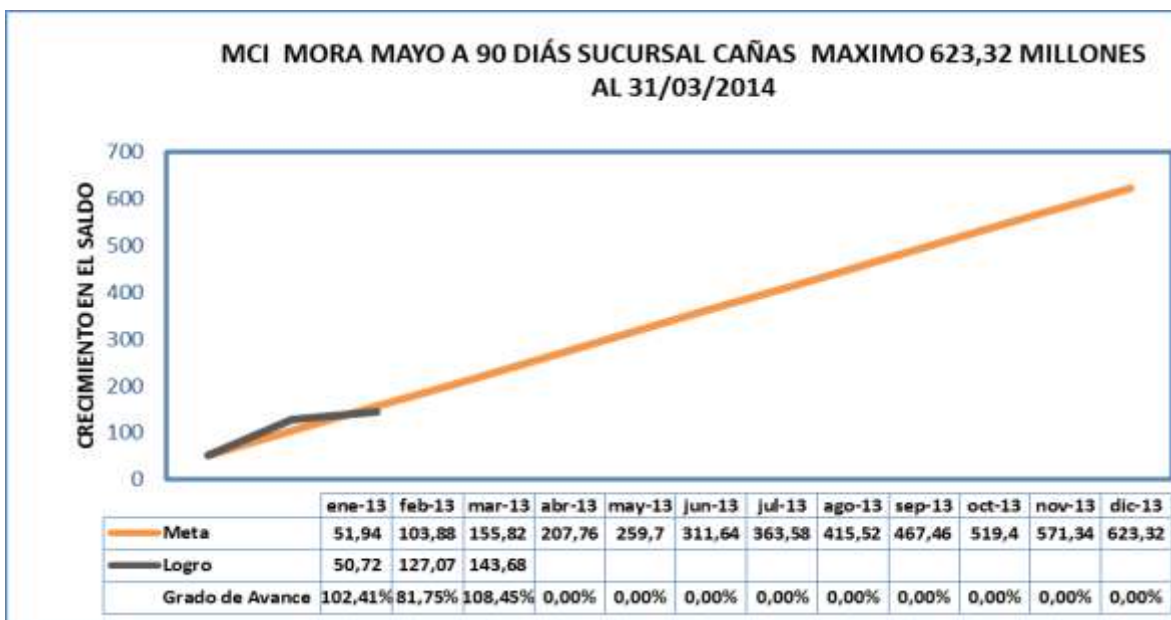
Cartera Social al 31/03/2014



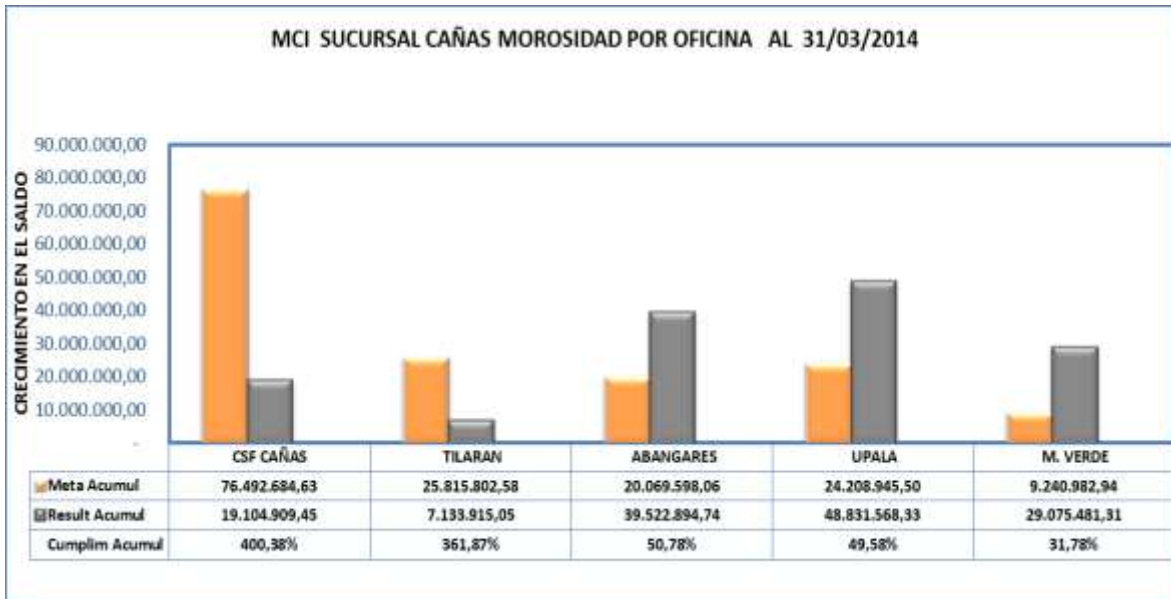
Cartera Social Por Oficina al 31/03/2014.



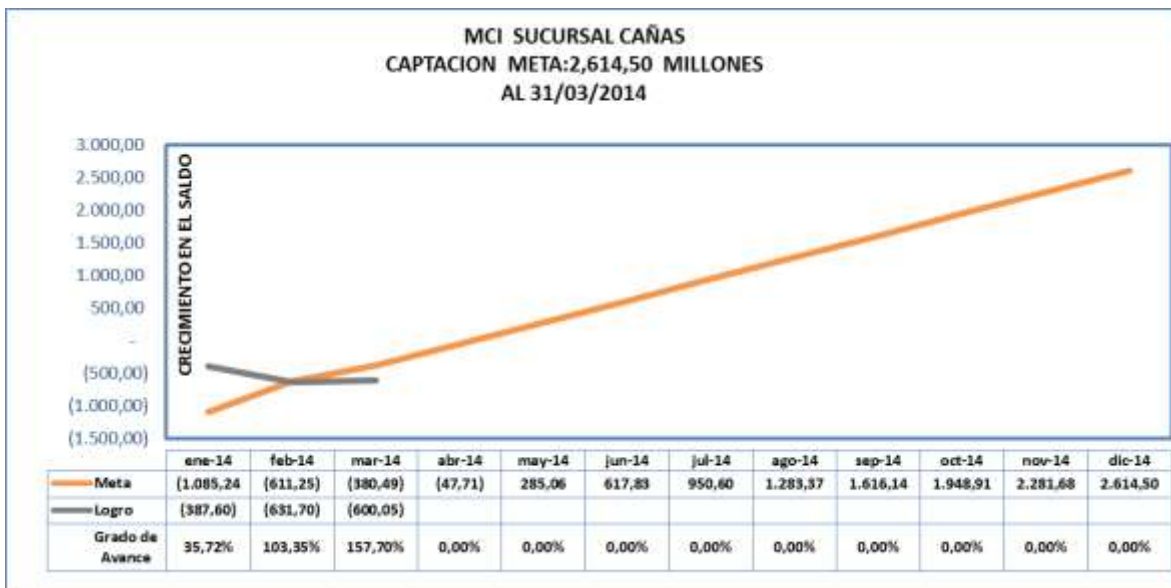
Morosidad al 31/03/2014



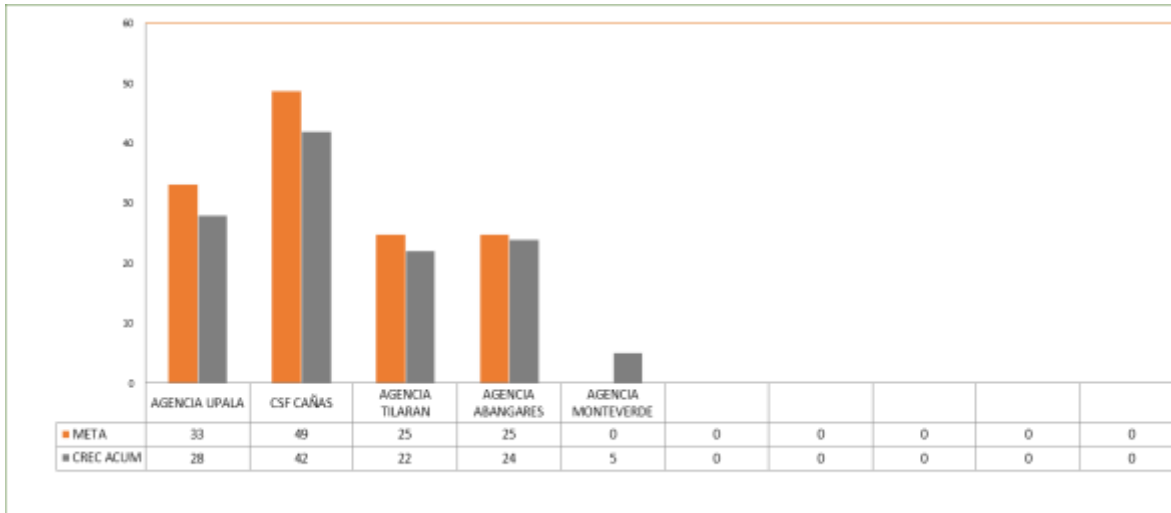
Mora Mayor a 90 Días Por Oficina al 31/03/2014



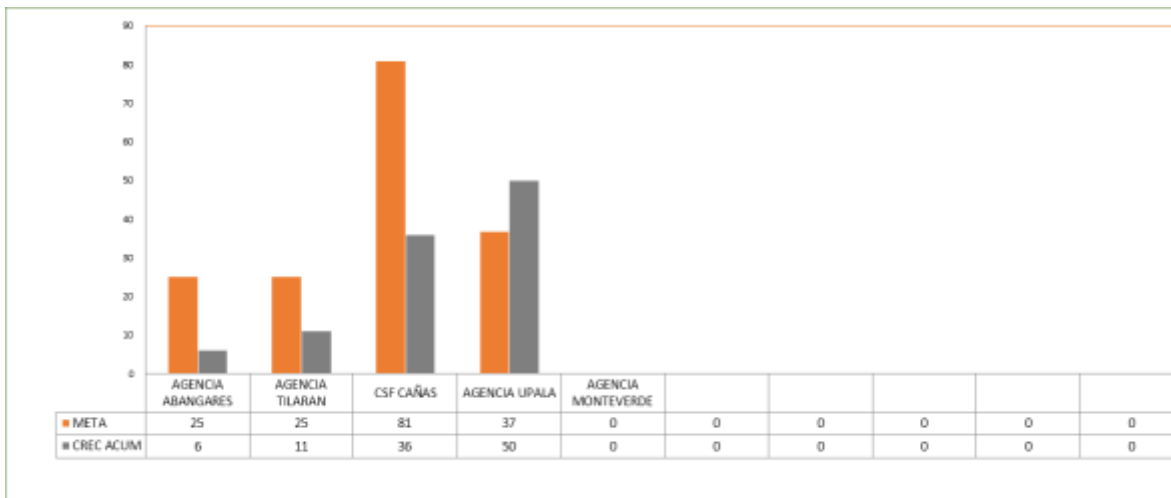
Captación al 31/03/2014



Tarjetas por Oficina al 31/03/2014



Pas por oficina al 31/03/2014



Esta meta es la que está más rezagada, con el convenio formalizado con RECEPO

Una empresa de la zona de más de 80 empleados se estaría logrando también.

Las demás metas de seguros, cuentas de ahorro y y clubes de ahorro están a más del 100%

Como se puede ver los resultados de las MCI de Colocación, Morosidad y Captación, son favorables y corresponden o son consecuencia de las estrategias implementadas, que por ser bien conocidas por parte de los coordinadores de área de la Sucursal y oficinas adscritas las comento a continuación resumidamente:

Estrategia:

En Crédito Personal hipotecario y Vivienda somos receptivos, la colocación que se hace a partir de la demanda que llega a la oficina y los clientes que nos refieren de las plataformas y los mismos clientes han sido suficiente para el logro de esas metas, ha bastado con la respuesta y resolución oportuna de los casos que tramitamos.

En lo que tiene que ver con el Crédito personal fiduciario la estrategia es proactiva ya que, a diferencia de lo que pasa con el hipotecario, la demanda pasiva no alcanza, por lo que es totalmente necesario un trabajo de campo en empresas e instituciones.

En lo que va del año la estrategia proactiva ha tenido tres ejes que son: Promoción de Banca Fácil en las empresas de la zona, trabajo de bases de datos y visitas a instituciones y empresas, con exposición de finanzas sanas donde subliminalmente vendemos nuestros productos, el compañero Dennis Salguera conoce perfectamente la dinámica de las tres estrategias.

En cuanto a la captación el CSF Cañas ha sido muy exitoso en la venta de clubes de ahorro, siendo el principal reto la captación a plazo ya que la cuantía de la meta, sumado a cancelaciones importantes en los primeros meses del año y que todavía no se ha definido la plaza de BP Global nos pone en una situación que amerita esfuerzos extraordinarios para lograr el crecimiento necesario en los próximos meses.

En lo que va del año la estrategia se ha basado en el seguimiento a los vencimientos de la cartera activa, seguimiento a clientes referidos de las plataformas de crédito y plataforma de servicios, con visitas y propuestas para estos clientes potenciales

Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional

Referente al estándar de la evaluación de Riesgo Operativo se alcanza un nivel de exposición al riesgo operativo dentro de los parámetros aceptables.

Recientemente tuvimos la evaluación de riesgo practicada por la Auditoría Interna y aunque aún no nos ha llegado la calificación de esta evaluación, aplicado el modelo de riesgo considerando las fallas la calificación que nos señalaron la calificación se mantendrá dentro de los parámetros de normalidad.

Estado de los proyectos más relevantes

Como parte de la gestión realizada, algunos proyectos requieren la continuidad correspondiente, de forma tal que se puedan concluir con éxito generando beneficios Institucionales a nivel de negocio y de imagen, dentro de los más relevantes se mencionan:

Seguimiento a la instalación de Cajero automático en la Municipalidad de Tilarán y en Centro integral de Saludo de la CCSS de Cañas, en el caso de Tilarán el detalle de las gestión lo tiene la coordinadora de esa oficina, la señora Grace Chávez Lezama, en el caso de Cañas el director del centro hospitalario está estudiando la redacción del contrato, estamos esperando se pronuncie.

Seguimiento a la formalización del Pago de Salario con RECEPO, se trata de 80 empleados a los que por medio de Banca Para Desarrollo se consiguió firmar el convenio y está pendiente la apertura de las cuentas, instalación del programa y el inicio de los pagos, es necesario el estudio de esa base de datos y programar con ellos una actividad de finanzas sanas.

Observaciones sobre otros asuntos de actualidad

- Es importante se tenga en cuenta y se dé seguimiento a los casos que están pendientes de actualizar su Política Conozca a su Cliente, estas actualizaciones no se han podido llevar a cabo por limitaciones en el sistema y asuntos relativos a la política interna que es necesario se revisen para proceder, los caso los conocen y ha sido formalmente documentado vía oficios y correo a la Oficialía de Cumplimiento y Dirección Regional, el detalle consta en los expedientes y es del conocimiento de Anita Sin Con.
- Es importante el seguimiento a la cartera de clientes selectos de los cuales ya se contactó a todos y se está en el proceso de visita para llenar la ficha que corresponde a cada uno, Soledad conoce el detalle del avance que también consta en el sistema, se contactó a todos y se le ha llenado la ficha correspondiente a diez
- El proceso de envió de expedientes de políticas a San José es necesario revisarlo para mejorar el avance que se tiene a esta fecha ya que si bien estamos en la media de avance lo recomendable es revisar para lograr mejoras, solicitar tiempo extraordinario o movilizar en fechas que se pueda funcionarios para que ayuden con el proceso podría ser medidas que contribuyan.
- También es importante el seguimiento para lograr se nos asigne la plaza de guía de servicios ya que no la tenemos ven Cañas, el gestor de la zona conoce el caso y está en busca de opciones.

-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 el Centro de Servicios Financieros Cañas.

-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 al Centro de Servicios Financieros Cañas.

-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, última evaluación de riesgo operativo, está pendiente de recibir el informe final que habrá que atender según corresponda a las recomendaciones que contenga. A la fecha no existen informes u observaciones pendientes de atender, al tanto de lo correspondiente esta la Lic. Anita Sin Con