

Licenciado

Msc. Carlos M Hidalgo Alpizar

Dirección Regional Norte

Licenciada

Msc. Sandra Valerín Martínez. Directora

Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional

Licenciado

Jorge Alfaro Alpizar

Sucursal de San Ramón

Estimada señora y señores

A continuación se presenta el Informe Final de Gestión sobre los aspectos más relevantes durante la gestión administrativa realizada como Gerente de la sucursal de San Ramón, en el periodo comprendido entre Diciembre -1982 al 22 de febrero 2010.

El informe encuentra su marco legal al amparo de la Directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de Junio del 2005 publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de Julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control de Interno, dictada por El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicado en La Gaceta No. 23 del 18 de Noviembre del 2005.

Atentamente

Leonardo Araya Alpizar

Gerente de sucursal

San Ramón

INFORME FINAL DE GESTION

Presentación.

. Este Informe final de Gestión de la sucursal y oficinas adscritas se remite en oficio formal al MBA. Carlos M Hidalgo Alpizar, Director Regional de la Dirección Regional Norte, a la Msc. Sandra Valerín Martínez, Directora de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional y al Lic. Jorge Alfaro Alpizar, quien asume el cargo de Gerente de las Sucursal del Banco Popular en San Ramón y sus oficinas a adscritas partir del 22 de Febrero 2010. El informe presenta información cualitativa, sobre riesgo, y financiera de los últimos años de gestión.

Plan de trabajo 2009 de la Sucursal de San Ramón y oficinas adscritas

Comprende el conjunto de actividades, objetivos, estrategias, ect tendientes a desarrollar dentro 12 meses para cumplir metas negociadas y derivadas del Plan de negocios del Banco Popular-2009.

Carteras de Crédito:

- Explotar las bases de datos para lo colocación en las líneas 45 y 73 e impulsar la Cartera Financiera.
- Utilizar los fondos especiales y Avales de Fodemiymes.
- Alianzas estratégicas con instituciones privadas y públicas de la zona.
- Reuniones y Ferias con participación de clientes actuales y potenciales de la zona.
- Identificar los encadenamientos productivos de la región para su integración.
- Lograr firmas de alianzas con los aliados estratégicos.

Indicadores de Mora

- Seguimiento sobre operaciones morosas de alto impacto en el índice de morosidad

- Evaluación permanente de la cartera de deudores morosos para tomar medidas oportunas y correctivas
- Distribución de la cartera morosa por ejecutivos.
- Visita y compulsión gerencial a deudores morosos que impactan sensiblemente los indicadores y estimaciones.
- Promover créditos con garantía reales que mitiguen el riesgo.
- Arreglos de pago y refinanciamiento de operaciones con problemas de pago.

Cartera de Captación

- Visitas a los clientes potenciales con capacidad de inversión, ventas de bienes inmuebles en la zona.
- Ofrecer el back to back como valor agregado.
- Promocionar las ventajas del uso de las tarjetas en los puntos de venta.
- Promover los cargos automáticos para pago de servicios.
- Renovación administrativa de los vencimientos.
- Depósito de cupones de interés en cuentas de ahorro o cuentas corrientes.
- Estrechar relaciones con notarios amigos del banco para lograr información de ventas de propiedades.
- Realizar Juntas de clientes reales y potenciales para su retención y captura respectivamente.

Servicios bancarios.

- Atención personalizada y directa en los centros de trabajo por parte de los ejecutivos.
- Afiliación estratégica de más puntos de venta.
- Venta directa personalizada en los centros de trabajo,.
- Entrega oportuna de las tarjetas, mediante Popular Express.
- Ofrecer tipo de cambio preferencial a los clientes frecuentes y por volumen..
- Brindar atención preferencial a clientes con necesidades especiales: lenguaje Lesco, caja especial etc.
- Divulgar los servicios internacionales a las empresas corporativas de la zona.

- Promocionar la venta de póliza y servicios de asistencia asociada a las tarjetas.
- Brindar el servicio de garantía de participación y cumplimiento a los deudores del grupo 1
- Finiquitar firma de contratos de ventajas populares.
- Capturar clientes de PAS de la competencia.
- Mercadear créditos fiduciarios Express.

Riesgo Operativo.

- Delegar la tarea permanente de revisión de la Sucursal y oficinas adscritas y rendir informes bimensuales sobre las debilidades de control en las oficinas.
- Discusión y comentario de los informes de Auditoría con todo el personal.
- Sesiones periódicas con todo el personal y coordinadores de las periféricas, para conocer los resultados de gestión, nuevas políticas y procedimientos.
- Definir perfiles de acceso a los sistemas, de acuerdo a las tareas asignadas.
- Informar oportunamente al personal las modificaciones en los procedimientos, circulares y normativas de acatamiento obligatorio.
- Proponer reformas y modificaciones a la Guía de riesgo operativo

Servicio al cliente.

- Ejecuciones de talleres que permitan al personal compartir ideas y experiencias y sugerencias de mejoras en los procesos y servicios.
- Revisión permanente del cumplimiento obligatorio del manual de Servicio al Cliente.
- Establecer sesiones de trabajo para concienciar al personal sobre el compromiso del servicio al cliente.
- Realizar evaluaciones de los servicios brindados mediante llamadas telefónicas y entrevistas personalizadas,
- Atender clientes en forma grupal en el servicio del pago del marchamo, pago de los impuestos, etc.

El ámbito de acción del gerente de la sucursal de San Ramón se apega a las disposiciones legales y a la normativa interna del banco:

- Captación de recursos financieros en colones y dólares mediante productos y servicios como: Ahorro a Plazo, Cuentas Corrientes, Ahorro Voluntario, Ahorros Programados, Pensiones, Servicios Públicos.
 - Colocación y crecimiento de las carteras de Crédito: Financiera, Desarrollo y Social, Tarjetas de Créditos y Créditos con Fondos Especiales..
 - Manejo de la Contabilidad de la sucursal y de las Oficinas Periféricas.
 - Atención al servicio de Cajeros Automáticos.
 - Gestión de Cobro Administrativo y Judicial.
 - Manejo y control de los Bienes Adjudicados.
 - Servicio a los clientes con calidad total.
 - Aplicación de la guía de Riesgo Operativo.
 - Aplicación de la Ley 8204 mediante la Política Conozca a su Cliente.
 - Administración del recurso humano en forma optima
 - Evaluación del Desempeño del personal de la Sucursal.
 - Aplicar los Planes de Tácticos y estrategias de venta de productos y servicios
 - Realización de reuniones con la Junta de Crédito local
 - Atender solicitudes de Soporte Administrativo.
- Representación judicial y extrajudicial del banco.
- Fiscalización de procesos legales, contables, crediticios, ext
- Supervisión de la aplicacion de la Ley 7600

Cambios administrativos y en el ordenamiento jurídico durante el periodo de gestión,

Desde 1982 la sucursal ha tenido que adaptarse a continuos cambios para permanecer en el mercado. Los cambios han sido legales, informáticos, administrativos, culturales ect en busca del alineamiento que exige el mercado financiero :

Modificación en la estructura organizativa tendientes a descentralizar funciones.

Cambios en la gestión de las unidades administrativas ya que a la Sucursal se le adscribieron cuatro oficinas Periféricas (San ramón, Palmares, zarcero y Mall de San Ramón).

Modificación total en la estrategia de mercadeo de los productos y servicios, implementando la estrategia de venta proactiva en las empresas e instituciones publicas.

Acatamiento de la circular SUGEF 1-0 para la calificación de deudores, SUGEF 4-05 Reglamento sobre grupos vinculados a la entidad, SUGEF 5-05 Reglamento sobre límites de crédito a personas individuales y grupos de interés económicos.

Ejecución de la Ley de Control Interno mediante revisiones exhaustivas y practicadas por la Auditoria Interna.

Aplicación de la Ley 8204 sobre legitimación de capitales para evitar el ingreso de dinero de lavado.

Ejecución y práctica de ley 7600 de Igualdad de Oportunidades en la actividad bancaria.

Aplicación de cambios legales y financieros derivados de las Crisis Económica Internacional.

Aceptación y aplicación de la Ley de Protección al Trabajador con sus repercusiones en el manejo del ahorro laboral y planes de pensiones.

Cambio de la Ley orgánica del banco como resultado de la Intervención Administrativa en la década del 80

Estado de Evaluación del sistema de Control Interno

En 1982 el control interno era visto como algo desagradable y con el tiempo el personal con apoyo de la administración activa lo percibe como una actividad necesaria ya que actúa en forma preventiva en beneficio de la institución y de sus funcionarios.

Enseguida se presenta la calificación lograda en la sucursal en 2009 la cual fue de 3% o sea Excelente. El resultado responde al esfuerzo del equipo de no volver caer en errores históricos reiterativos y a la mayor madurez laboral de los empleados. Es importante indicar que el banco ha realizado una fuerte campaña de fortalecimiento del control interno.

Actividades para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno.

- Supervisión de las transacciones constante en el campo.
- Reuniones periódicas para corregir debilidades identificadas.
- Evaluaciones de conocimientos mediante pruebas individuales.
- Análisis de casos prácticos reales para actualizar y afianzar conocimientos.
- Desarrollo dirigidos de temas de control interno por parte del personal.
- Análisis y estudios de procedimientos diseñados en busca de mejoras.
- Capacitación para cambiar actitud hacia el control interno como algo positivo.
- Gratificar al personal en reuniones sobre aportes de mejoramiento del control.

Principales logros alcanzados de conformidad con la Planificación institucional.

Instalaciones de cajeros automáticos en los Tribunales de Justicia, Seguro Social, y cajero con voz para ciegos en la sucursal.

Aperturas de oficinas periféricas en Zarcero, Palmares y Plaza de Occidente

Apoyo y construcción de 100 viviendas Banhvi (artic 59) en Valle Escondido y 60 casas con Bono y crédito base en San Pedro de San Ramón.

Aceptación del sector económico avícola al Banco con financiamiento preferente.

Afiliación de miles estudiantes como clientes del banco mediante campañas en Centros Educativos.

Incorporación del banco en la celebración de las fiestas patrias mediante acto publico frente al edificio.

Aperturas de líneas de crédito preferente para el sector avícola y productores de leche asociados a Coopeleche R.L

Cambio de categoría de agencia bancaria de Oficina Auxiliar a Sucursal.

Realización de actividades de proyección comunal del banco: remodelación y mejoras de escuela pobre, maratónicas para recaudar fondos y llevar regalos a niños pobres en navidad, etc.

Instalación en la década del 90 de las líneas Full duplex de transmisión datos en tiempo real.

Firmas de convenios de cooperación y retención en la fuente con empresas: Coopeleche RL, y Café de Altura SA.

Instalación de Comisión de Emergencia y de salud ocupacional.

Realización de la Primera Feria Mipymes en el banco.

Otorgamiento del primer Aval de Fodeimipymes en el banco.

Calificación motivante de riesgos operativo:

RIESGO OPERATIVO

NOMBRE DE OFICINA	31/12/2008	31/12/2009
PERIFERICA MALL SAN RAMON	9,00%	9,00%
PERIFERICA PALMARES	8,00%	10,00%
SAN RAMON	7,00%	9,00%
PERIFERICA ZARCERO	3,00%	4,00%

Saldos de la cartera de captaciones.

Datos en millones de colones

.El comportamiento de las captaciones dentro el periodo 2007 al 2009 registraba un crecimiento importante y después de 2009 las diferentes cuentas de ahorros muestran un decrecimiento leve en el saldo como consecuencia de la crisis económica. Algunos clientes retiraban sus ahorros para consumir, otros para cancelar deudas asfixiantes y por ultimo otros para invertir en mejores alternativas del mercado.

AHORRO A PLAZO

NOMBRE DE OFICINA	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/01/2010
PERIFERICA MALL SAN RAMON	916,17	2,406,47	1,501,69	1,520,68
PERIFERICA PALMARES	1,747,09	2,313,90	2,014,59	1,816,59
SAN RAMON	5,293,88	3,098,43	6,198,52	5,808,78
PERIFERICA ZARCERO	173,3	2,189,60	1,067,80	1,067,80
Total	8130.44	10 007.50	10783.24	10 214.11

AHORROVOLUNTARIO

NOMBRE DE OFICINA	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/01/2010
PERIFERICA MALL SAN RAMON	99,01	94,28	1,501,69	1,520,68
PERIFERICA PALMARES	909,22	840,8	2,014,59	1,816,85
SAN RAMON	3,554,52	3,118,88	3 242.57	3 452.23
PERIFERICA ZARCERO	111,38	83,29	1,068,49	1,067,80
Total	4674.13	4137.85	7827.34	7 857.56

AHORROS

PROGRAMADOS

NOMBRE DE OFICINA	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/01/2010
PERIFERICA MALL SAN RAMON	2,55	2,65	15,48	4,35
PERIFERICA PALMARES	26,28	31,91	44,2	36,19
SAN RAMON	79,67	102,03	111,34	99,45
PERIFERICA ZARCERO	5,76	2,24	16,21	12,25
Total	114.26	136.83	187.23	152.24

CUENTAS**CORRIENTES**

NOMBRE DE OFICINA	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/01/2010
PERIFERICA MALL SAN RAMON	9,51	17,42	22,19	37,46
PERIFERICA PALMARES	679,7	644,66	743,07	329,73
SAN RAMON	586,23	611,08	371,78	384,43
PERIFERICA ZARCERO	19,5	75,29	123,76	100,22

Total 1294.94 1348.75 1260.80 851.84

Saldos de la cartera de crédito**Datos en millones de colones**

El comportamiento de la cartera de crédito desde el año 2006 presentaba un crecimiento significativo hasta el 2009 porque después el saldo se estanco relativamente debido a los efectos y consecuencias de la crisis. Algunos clientes optaron por cancelar deudas mediante ahorros y ventas de propiedades, otros desistieron de adquirir deudas por la incertidumbre del mercado y por ultimo otros esperaban mayor estabilidad y confianza.

CARTERA DE CREDITO GENERAL

NOMBRE DE OFICINA	31/12/06	31/12/07	31/12/08	31/12/09	31/01/10
PERIFERICA MALL SAN RAMON	2,43	1,633,73	2,217,57	2,513,31	2,514,21
PERIFERICA PALMARES	2,221,38	2,921,49	3,532,86	3,970,34	3,718,47
SAN RAMON	9,066,52	13,203,8	15,625,5	15,831,0	15,680,7
PERIFERICA ZARCERO	1,86,	574,3	1706,26	2260.02	2,284,85

Total 13148,62 18 333,37 23 082,30 24 134,69 24 198.23

CARTERA DE CREDITO FINANCIERA

NOMBRE DE OFICINA	31/12/07	31/12/08	31/12/09	31/01/10
PERIFERICA MALL SAN RAMON	364,26	636,92	892,24	914,34
PERIFERICA PALMARES	1380,00	1738,12	2068,36	1843,44
SAN RAMON	3998,98	4506,14	4859,53	4829,99
PERIFERICA ZARCERO	153,54	668,4	888,18	893,45
Total	5896,78	7549,58	8708,31	8 481,22

CARTERA DE CREDITO SOCIAL

NOMBRE DE OFICINA	31/12/07	31/12/08	31/12/09	31/01/10
PERIFERICA MALL SAN RAMON	1269,47	1580,65	1575,75	1599,87
PERIFERICA PALMARES	1358,74	1457,86	1440,00	1436,85
SAN RAMON	6589,58	7,529,54	7152,66	7112,37
PERIFERICA ZARCERO	258,75	305,83	313,59	313,51
Total	9476,54	10 873,88	10 482,00	10 462,6

CARTERA DE CREDITO**DESARROLLO.**

NOMBRE DE OFICINA	31/12/07	31/12/08	31/12/09	31/01/10
PERIFERICA MALL SAN RAMON	0,00	0,00	0,00	0,00
PERIFERICA PALMARES	182,75	336,88	461,90	440,24
SAN RAMON	2615,32	3589,91	3818,88	3 775,19
PERIFERICA ZARCERO	162,00	732,05	1058,23	1 058,24
Total	2 796,07	4 658,84	5 339,01	5 273,69

Calidad de cartera de crédito

Es prioridad institucional operar con una mora controlada y estimaciones razonables. Ello implica mejorar la calidad del otorgamiento del crédito. Los gestores de cobro deben tener disposición, voluntad y actitud para negociar arreglos de pagos en coordinación con los analistas dueños de las operaciones.

MOROSIDAD 90 DIAS

NOMBRE DE OFICINA	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009
PERIFERICA MALL SAN RAMON	0,00	0,36%	1,96%
PERIFERICA PALMARES	0,79%	1,01%	0,77%
SAN RAMON	0,68%	0,58%	1,44%
PERIFERICA ZARCERO	0,00	0,03%	0,07%

COBRO JUDICIAL

NOMBRE DE OFICINA	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009
PERIFERICA MALL SAN RAMON	0,00	7,58	52,98
PERIFERICA PALMARES	23,73	32,05	82,15
SAN RAMON	82,62	97,91	403,10
PERIFERICA ZARCERO	0.00	2,83	2,83

FACTOR DE RIESGO

NOMBRE DE OFICINA	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009
PERIFERICA MALL SAN RAMON	0,16%	0,55%	1,58%
PERIFERICA PALMARES	1,68%	1,65%	1,34%
SAN RAMON	1,06%	0,92%	1,87%
PERIFERICA ZARCERO	0,21%	0,20%	0,45%

Estado de proyectos más relevantes en el ámbito de la sucursal.

El nuevo gerente de la sucursal de San Ramón podría evaluar la conveniencia de continuar con los siguientes proyectos en proceso:

Traslado del cajero automático del Seguro Social hacia Emergencias del Hospital

Construcción de área exclusiva para la Unidad de Desarrollo.

Instalación de un cajero automático en San Juan (gas Molina)

Instalación de un Servicio sanitario en segunda planta

Construcción de una biblioteca exclusiva para expedientes de la Política Conozca a su Cliente.

Ajustar el horario de atención de clientes en el Mall y desistir de elaborar los días domingos.

Administración de los recursos financieros, humanos y materiales.

El Banco Popular maneja fondos públicos y esto obliga realizar una administración eficiente y eficaz

- Colocación razonable de la calidad de la cartera..
- Análisis de los gastos incurridos en la operación normal de la Sucursal y proyección del Banco en los eventos publicitarios, Plan de Negocios con el fin de capturar recursos financieros, proyectos de importancia en el campo crediticio que generen negocios a la Sucursal.
- Revisión del efectivo mediante arquez sorpresa, arquez de bóveda, cajero automático, así como el empleo optimo de los activos de la misma.
- Análisis razonable de los accesos a los diferentes sistemas y procesos del banco.
- Revisión mensual y exhaustiva de la administración del Recurso Humano.
- .Planeación y ejecución de un Plan anual de contención del gasto.
- Supervisión constante de los procesos legales en Tribunales tras recuperación ágiles de los créditos.
- Revisión mensual del gasto incurrido en forma optima según Presupuesto anual
- Distribución de activos por empleados para su custodia y uso responsable.

Sugerencias para una buena operación de la sucursal

- Mejorar la atención del servicio al cliente a través de una capacitación permanente al personal.
- Realizar reuniones con el personal para informarlos sobre el avance de la gestión gerencial
- Realización de reuniones con equipo humanos para analizar reclamos y quejas de los clientes.
- Integrar horizontalmente los Deudores 1 y clientes BP-Global al menos 5 productos.
- Obtener mayores por ingresos por servicios para mejorar participación sobre ingresos totales.
- Dotar a cada miembro del equipo humano de una computadora y accesorios.

- Instalar aire acondicionado en la segunda planta del edificio.
- Suplir al personal incapacitado en aras de sostener la calidad del servicio.
- Programar sistemáticamente capacitaciones periódicas para mantener la curva de aprendizaje en forma creciente.
- Realizar reuniones mensuales con coordinadores de periféricas adscritas para compartir experiencias y corregir debilidades.
- Revisar las Políticas de clientes bajo riesgo los días sábados con personal de crédito.

Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones giradas por la Contraloría General de la República.

La sucursal y oficinas adscritas no han recibido recomendaciones emanadas desde la Contraloría General de la República. No hay pendientes según el sistema local de control. Existe voluntad para analizar y aplicar las recomendaciones de los entes reguladores.

- Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones giradas por la Auditoría Interna.

La sucursal y periféricas adscritas no tienen pendientes. Las recomendaciones han sido cumplidas en su totalidad. En la actualidad se esperan recibir nuevas recomendaciones sobre los últimos Informes de Auditoría Interna.

Estado del cumplimiento de disposiciones externas.

Es importante anunciar que la sucursal no tiene disposiciones de órganos externos pendientes de cumplir.

Atentamente

Leonardo Araya Alpizar

Gerente de Sucursal

San Ramón