

San José, 24 de mayo del 2011.

Oficio N° ST- 1312 -2011

Licenciada

MBA. Dannia Villegas Aragon. Director Regional
Dirección Atlántico Sur

Licenciada

Msc. Maritza Fuentes Salas. Directora
Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional

Licenciado

José Angel Rojas Muñoz. Gerente
Sucursal Turrialba

Estimadas señoras y señor

En acatamiento a la directriz emitida por la Dirección Regional Atlántica Sur y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, se presenta para su consideración el informe de los aspectos más relevantes durante la gestión realizada como Gerente de la Sucursal de Turrialba, en el periodo comprendido entre el 16 de mayo del 2006 y el 23 de mayo del 2011.

El presente informe se emite 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

Lic. Roberto Chaves Castillo, MBA
Gerente Sucursal Turrialba

INFORME FINAL DE GESTION

ENTIDAD: Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Sucursal de Turrialba y Periférica Siquirres

NOMBRE: MBA Roberto Chaves Castillo.

PERIODO: Del 16 de Mayo 2006 al 23 mayo del 2011.

En cumplimiento del artículo 12 inciso e de la Ley General de Control Interno, remito el correspondiente informe final de gestión al cargo que se ocupó como Gerente de la Sucursal de Turrialba del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en el período comprendido entre el 16 de mayo del 2006 y el 23 de mayo del 2011.

El presente informe se emite 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, y Circular DDHO-C-14-2010 del 26 de febrero del 2010, de la Dirección de Desarrollo Humano Organizacional del Banco Popular.

Presentación.

Se expone un resumen de los aspectos más relevantes de la gestión realizada en el puesto de Gerente de la Sucursal de Turrialba del Banco Popular y de su Oficina Periférica adscrita. Este informe se remite en oficio formal a la MBA. Danna Villegas Aragon, Directora Regional de la Dirección Regional Atlántico Sur, a la MBA. Maritza Fuentes Salas, Directora interina de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional y al Lic. José Angel Rojas Muñoz quien asume el cargo de Gerente de la Sucursal de Turrialba a partir del 23 de mayo del año en curso.

1. Resultados de Gestión

Productos de Captación

Antes de iniciar corresponde realizar una ligera aclaración, al hacer referencia a La Sucursal de Turrialba se incluye la información consolidada, tanto de la oficina de Turrialba como de la oficina de Siquirres.

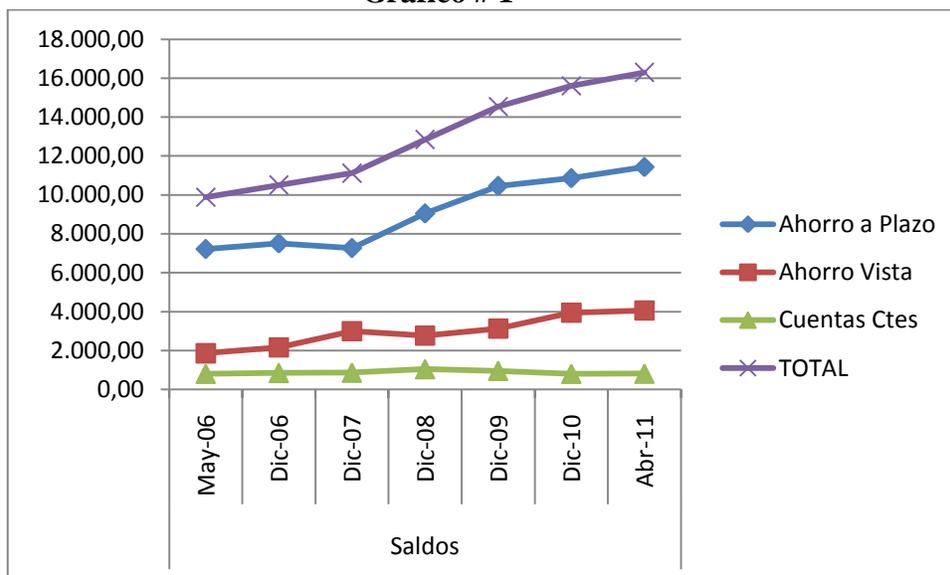
La Sucursal de Turrialba se ha caracterizado por manejar una captación de recursos muy representativa, la cual ha mostrado un crecimiento sostenido durante el período de gestión; utilizando como referencia los saldos desde mayo del 2006 a diciembre de cada año y un corte a abril del 2011, se puede observar el comportamiento creciente que ha

experimentado la captación total de la Sucursal. Al inicio del periodo la captación total era de ¢9.878 millones y se concentraba con un 73% en el ahorro a plazo, el ahorro voluntario tenía una participación del 19% y a través de las cuentas corrientes se captaba el restante 8%. Para abril del 2011, tal y como se muestra en el gráfico número 2, la relación tiende a mejorar en cuanto a la estructura de costo financiero, por cuanto el ahorro a plazo representa un 70%, y las cuentas corrientes y el ahorro voluntario general el restante 30 % de la captación total de la Sucursal.

Cuadro # 1

SALDOS TOTALES DE CAPTACIÓN POR PRODUCTO									
Producto	Saldos							Variación	
	May-06	Dic-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	Abr-11	Absoluta	Relativa
Ahorro a Plazo	7.211,07	7.503,00	7.261,63	9.041,35	10.455,82	10.858,52	11.430,00	4.218,93	59%
Ahorro Vista	1.860,78	2.160,00	2.992,06	2.764,93	3.129,72	3.941,82	4.055,26	2.194,48	118%
Ctas Ctes	807,00	847,00	861,93	1.042,32	956,16	807,10	812,18	5,18	1%
TOTAL	9.878,85	10.510,00	11.115,62	12.848,60	14.541,70	15.607,44	16.297,44	6.418,59	65%

Gráfico # 1



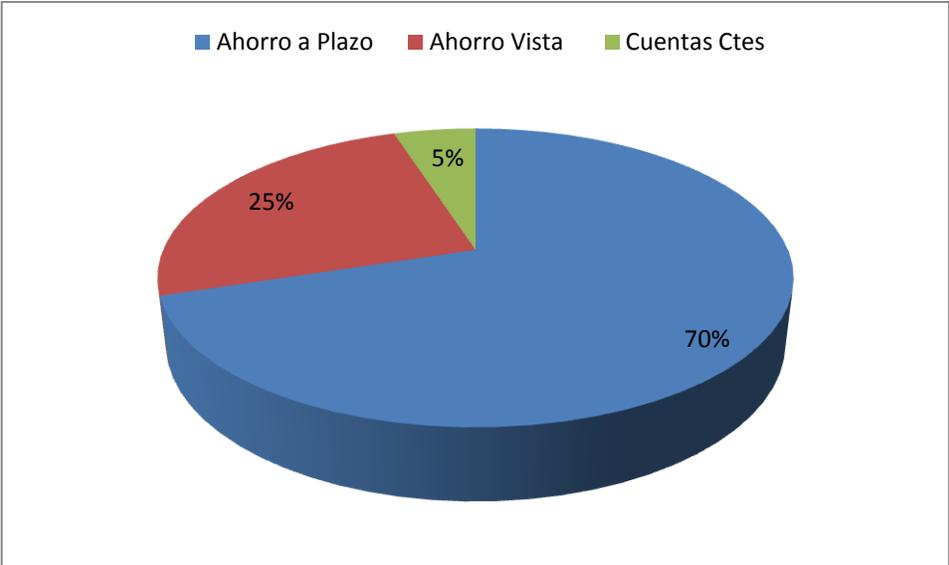
En el cuadro número 1 se presenta la captación de la Sucursal Turrialba, misma que incluye las oficinas de Turrialba y Siquirres, como se puede observar en mayo del 2006 la Sucursal mantenía un saldo total ¢9.878 millones y para el mes de abril del 2011 la captación general alcanzó un monto global de ¢16.297 millones aproximadamente, para un crecimiento de ¢6.418 millones, lo cual representa un incremento del 65% para los cinco años de gestión. El producto de mayor crecimiento porcentual ha sido el ahorro voluntario

con un 118%, siendo también el de menor costo financiero. No obstante, el ahorro a plazo sigue siendo el principal instrumento de captación de la Sucursal, logrando un aumento en la cartera de un 59%. Por otro lado, la captación en cuentas corrientes no ha evolucionado como se esperaba, y más bien presenta un comportamiento de altibajos durante el periodo logrando tan solo un crecimiento del 1 por ciento.

Siendo el ahorro a plazo el producto de mayor peso en la captación de la Sucursal, se estableció un modelo de atención con base a la estratificación realizada por la Banca de Personas: Clientes Popular, Elites y BP Global; el primer segmento es atendido por la plataforma de servicios de cada unidad de negocios, y se fundamenta en el control diario de vencimientos de los certificados de inversión, cuyo clientes reciben previo a su vencimientos, el servicio de negociación y renovación de los certificados a través de la vía telefónica.

Los clientes de los segmentos Elite y BP Global, son atendidos por un ejecutivo de negocios que brinda el servicio de forma personalizada. Adicionalmente el equipo de trabajo de la plataforma de servicios le brinda el soporte y apoyo logístico necesario para completar la atención diferenciada en la prestación del servicio.

Grafico #2
Porcentaje de participación por producto en captación total abril 2011

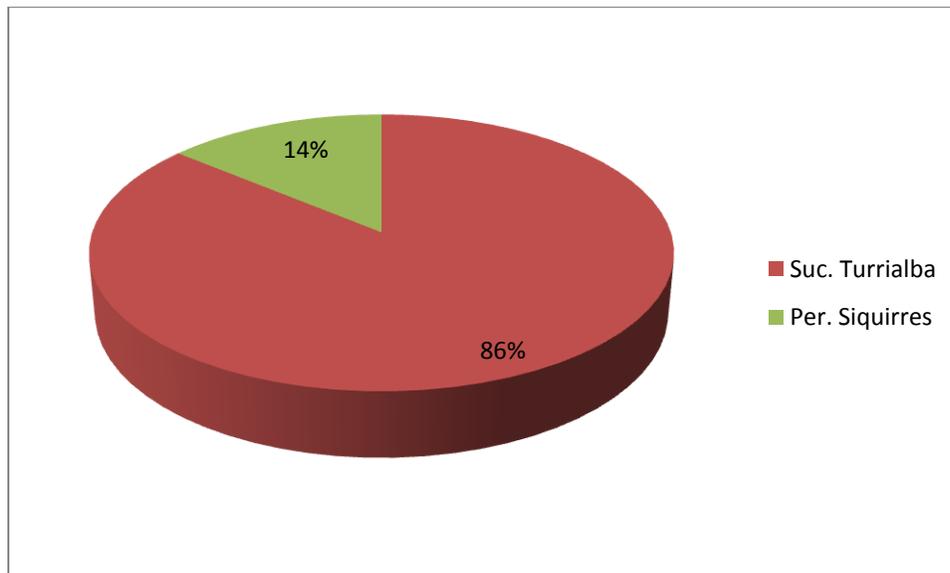


Cuadro #2

SALDOS TOTALES DE CAPTACIÓN POR OFICINA									
Oficina	Saldos							Variación 06/06 - 05/11	
	May-06	Dic-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	Abr-11	Absoluta	Relativa
Suc. Turrialba	8.504,10	9.148,00	9.664,40	11.218,10	12.524,38	13.442,24	14.020,33	5.516,23	65%
Per. Siquirres	1.374,55	1.362,00	1.451,22	1.630,50	2.017,32	2.165,20	2.277,11	902,56	66%
TOTAL	9.878,65	10.510,00	11.115,62	12.848,60	14.541,70	15.607,44	16.297,44	6.418,79	65%

Grafico #3

*Porcentaje de Participación por Oficina
Cartera Total de Captación
Saldo abril 2011*



Como se puede observar en el Grafico #3, la captación de recursos de la Sucursal se concentra en la oficina de Turrialba con un 86% y con un aporte significativo de la Oficina Periférica de Siquirres con un 14%. Como dato relevante en el comportamiento del saldo de captación durante el período de gestión, se puede observar que tanto la oficina de Turrialba y de Siquirres han tenido un crecimiento muy similar, ya que Turrialba incremento un 65% su saldo de captación y Siquirres alcanzo el 66%, lo cual deja ver un comportamiento muy similar entre oficinas.

Crédito

Colocación Bruta

Durante el período de gestión que incluye los últimos cinco años, se realizó una colocación bruta de crédito de ¢30.827 millones de colones correspondientes a la formalización de 22080 operaciones de crédito, distribuidas en 768 operaciones en crédito para desarrollo por un monto de ¢8.886.60 millones, 19565 operaciones en cartera financiera por un monto de ¢13.923.40 millones y 1747 operaciones en crédito de vivienda por un monto de ¢8.017 millones de colones. En este quinquenio la colocación se ha distribuido en un 45% en la cartera financiera, un 29% en la cartera de desarrollo y un 26% en la cartera social (vivienda). Por tanto se denota la relevancia que ha tenido la colocación del crédito en la cartera financiera que es donde se concentra el crédito personal que va dirigido específicamente al sector de trabajadores tanto privados como públicos. Adicionalmente podemos acotar que el promedio de crédito para la cartera financiera no supera los ¢750.000.00 (setecientos cincuenta mil colones), con lo que se reafirma uno de los objetivos del Banco Popular y Desarrollo Comunal, que implica una democratización y accesibilidad del crédito a los trabajadores del País.

Cuadro #3

COLOCACION BRUTA DE CREDITO POR CARTERA (millones)							
Cartera Crédito	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Total General	
	Coloc Acum	% Part					
DESARROLLO	1.628,60	2.172,60	1.031,20	1.598,60	2455,6	8.886,60	29%
FINANCIERO	2.721,40	3.094,00	3.598,40	1.860,40	2649,2	13.923,40	45%
SOCIAL	930,00	3.465,90	1.859,60	165,7	1596,4	8.017,60	26%
Total Coloc. Bruta	5.280,00	8.732,50	6.489,20	3.624,70	6.701,20	30.827,60	100%

Nota: Colocación Bruta de Crédito de forma consolidada, Sucursal y su Oficina Periférica

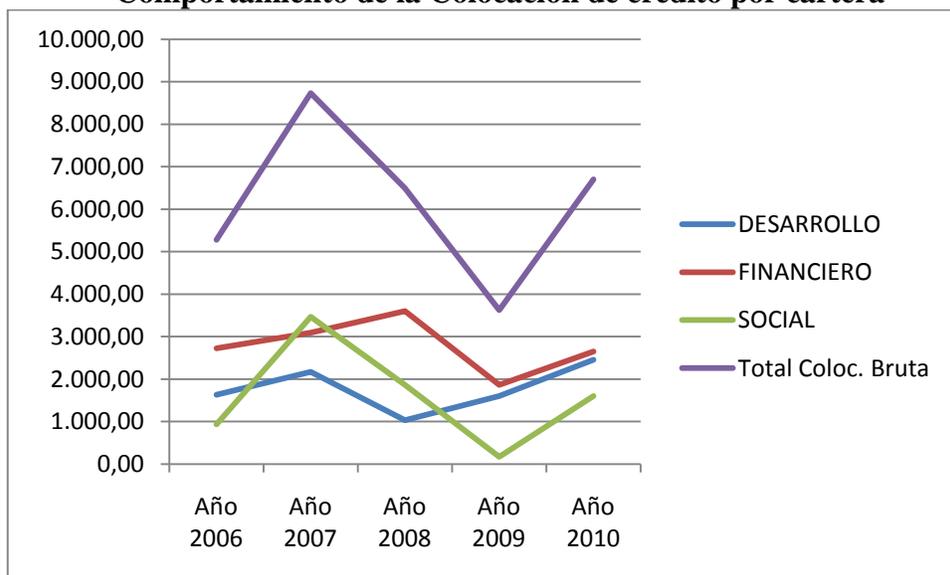
Cuadro #4

CANTIDAD OPERACIONES DE CRÉDITO COLOCADAS POR CARTERA							
Cartera Crédito	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Feb-10	Total General	
	Op. Acum	% Part					
DESARROLLO	215	249	100	175	29	768	3%
FINANCIERO	5593	5540	4628	3215	589	19565	89%
SOCIAL	433	868	384	59	3	1747	8%
Total Op. Coloc	6241	6657	5112	3449	621	22080	100%

Nota: La cantidad de operaciones Crédito de forma consolidada, Sucursal y su Oficina Periférica

Es de resaltar que durante los periodos 2006, 2007 y parte del 2008 se generó una importante demanda de crédito, alcanzando altos índices de colocación, misma que fue provocada por el diseño de productos que revolucionaron el mercado financiero, como fue inicialmente la creación del crédito financiero sin garantía al sector público (año 2006), posteriormente ampliado a un segmento del sector privado, así como el otorgamiento de crédito para vivienda con tasa de interés referencia a la Tasa Básica Pasiva, establecida por el Banco Central de Costa Rica. Sin embargo, por motivos de la crisis financiera que se generó en los Estados Unidos, para el cuarto trimestre del 2008 y el primer semestre del 2009 se emite, por parte del Banco Central de Costa Rica, una directriz dirigida a limitar el crecimiento del crédito a través de una disminución en la oferta crediticia, a partir de este hecho se dan lineamientos que tienen a endurecer y desestimular la demanda de crédito con acciones como: disminuir la capacidad de endeudamiento, excluir planes de inversiones y topes de colocación por mes. Estas medidas generaron una sentida disminución de la colocación de crédito para el año 2009

Grafico #4
Comportamiento de la Colocación de crédito por cartera



Se debe destacar la disminución en la colocación de crédito en la cartera social para el año 2009, por un monto completamente atípico, de solo $\text{¢}165.7$ millones. Sin embargo, la causa que genera este hecho radica en la eliminación, por parte del banco, del producto de crédito para vivienda con tasa de interés referenciada a tasa de interés variable y la estable a inicios del año al 18% anual, además como ya se mencionó se establecen porcentajes máximos de capacidad de pago más restrictivos, desestimulando la demanda de crédito para vivienda. Ello en el marco de una crisis inmobiliaria y financiera a nivel mundial.

En cuanto a la colocación por centro de servicios, la oficina de Turrialba gestó empréstitos por un monto de $\text{¢}24.949.7$ millones de colones, los cuales representan un 81% de la colocación de la Sucursal. La oficina periférica de Siquirres, tuvo una producción de $\text{¢}5.877.90$ millones en créditos que corresponde a un 19% de la colocación total de la Sucursal. Información que se puede apreciar en los cuadros 5 y 6.

Cuadro # 5

COLOCACION BRUTA DE CREDITO POR OFICINA							
EN MILLONES DE COLOES							
Oficina	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Total General	
	Coloc Acum	% Part					
Turrialba	4.433,50	7.248,60	5.131,60	2.853,30	5.282,70	24.949,70	81%
Siquirres	846,50	1.483,90	1.357,60	771,40	1.418,50	5.877,90	19%
Total	5.280,00	8.732,50	6.489,20	3.624,70	6.701,20	30.827,60	100%

Nota: Colocación Bruta total de Crédito por Oficina

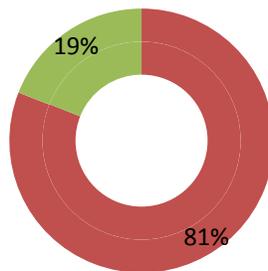
Cuadro # 6

CANTIDAD OPERACIONES DE CRÉDITO COLOCADAS POR CARTERA							
EN CANTIDAD DE OPERACIONES							
Oficina	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Total General	
	Op. Acum	Op. Acum	Op. Acum	Op. Acum	Op. Acum	Op. Acum	% Part
Turrialba	2310	2145	1754	1229	1484	8922	78%
Siquirres	536	615	581	361	417	2510	22%
Total Op. Coloc	2846	2760	2335	1590	621	11432	100%

Gráfico #5

Participación porcentual por oficina en la colocación.

■ Turrialba ■ siquirres



Crecimiento Cartera de Crédito

En el periodo comprendido entre mayo del 2006 y abril del 2011 el saldo de la cartera de crédito de la Sucursal Turrialba experimentó un crecimiento del 166% pasando de un saldo de ¢8.186,04 millones a un saldo de ¢21.754,96 millones, para un incremento de ¢13.568,92 millones de colones. Este aumento de cartera se concentró en las líneas de desarrollo en donde el incremento fue de un 561%, en cuanto a la cartera de crédito financiera se alcanzó un logro del 101%, mientras que las líneas de crédito social se incrementaron en un 118%. Un elemento que no se debe dejar pasar es que, aunque la cartera financiera es la que registra una mayor colocación de crédito (un 45%) es también la de menor crecimiento, ello se explica, debido a los plazos más cortos de los créditos que conlleva a una recuperación más expedita.

Al mes de abril del 2011 la cartera de la Sucursal se distribuye en un 32% en las líneas de Desarrollo, un 41% en los productos de Financiero y un 27% se concentra en el crédito de vivienda.

Cuadro # 7

CRECIMIENTO SALDO DE LA CARTERA ACTIVA DE CREDITO POR CARTERA									
POR SALDO EN COLONES									
Cartera Crédito	May-06	Dic-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	Abr-11	VARIACIÓN 05/06 - 04/11	
	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Monto	% Crec
DESARROLLO	1.052,74	1.785,37	3.302,60	4.337,33	5.298,68	6.544,22	6.962,33	5.909,59	561%
FINANCIERO	4.462,91	4.962,09	5.434,75	6.642,23	7.154,25	8.503,50	8.981,39	4.518,48	101%
SOCIAL	2.670,39	2.972,06	5.037,73	5.794,33	5.526,75	5.672,16	5.811,24	3.140,85	118%
Total General	8.186,04	9.719,52	13.775,08	16.773,89	17.979,68	20.719,88	21.754,96	13.568,92	166%

Índices de Morosidad

Dada la importancia que representa para el Banco Popular, la calidad de la cartera de crédito, por uno de los indicadores regulados por el ente fiscalizador, y así expresado en sus Planes Anuales de Negocios, en el período de gestión se dio a la tarea de reforzar el Área de Cobro Judicial y Administrativo, que permitiera controlar de forma centralizada la morosidad de la Sucursal de Turrialba, en la cual se concentra las gestiones de recuperación de la cartera de las 2 oficinas; así como dar mayor seguimiento a la gestión de los abogados externos en los procesos judiciales y mejorar algunas debilidades administrativas que presentaba el área de cobro, como la administración de bienes adjudicados, la aplicación de retenciones y la actualización de los expedientes administrativos de cobro judicial, debilidades que se habían señalado en un informe de la Auditoría Interna.

De acuerdo a la información presentada en el cuadro # 8 el indicador de mora mayor a 90 días se ha mantenido estable durante el período de gestión, por debajo del 2%. A mayo del 2006 el indicador se encontraba en un 2.53%, siendo la cartera de desarrollo la que presentaba el mayor deterioro con un 3.29%. En ese mes la cartera social era la que presentaba mejor índice ya que se encontraba en un 2.16%. Sin embargo para el mes de

abril del 2011, la cartera de desarrollo presenta una mejoría sustancial ubicándose en un 1.67%, adicionalmente la cartera social se mantiene como la de mejor nivel de recuperación, con un índice de mora de solo un 0.52%. Por otro lado, las líneas de la cartera financiera se han mantenido en un rango relativamente normal, ya que en mayo del 2006 se encontraba en un 2.58% y en abril del 2011 se acerca al 2.52%.

Cuadro # 8

INDICADORES DE MORA						
Cartera	Índice Mora > 90 Días					
	May-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	Abr-11
DESARROLLO	3,29%	0,86%	0,60%	0,48%	0,70%	1,67%
FINANCIERO	2,58%	3,19%	3,09%	3,59%	1,84%	2,52%
SOCIAL	2,16%	0,92%	0,97%	1,05%	1,02%	0,52%
TOTAL	2,53%	1,80%	1,71%	1,90%	1,40%	1,71%

Rentabilidad

Cuadro # 9

CENTRO	VARIABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ACUMULADO	ACUMULADO	VARIACIÓN	VARIACIÓN
		2011	2011	2011	A MARZO 2010	A MARZO 2011	ABSOLUTA	RELATIVA
350240	INGRESOS CONTABLES	257.764	316.612	248.821	713.628	823.198	109.570	15%
350240	AJUSTE PRECIO TRANSF.	(31.807)	(30.134)	(32.413)	(78.808)	(94.354)	(15.546)	20%
350240	AJUSTE PRECIO TRANSF. DOL	5.881	5.794	5.994	15.728	17.668	1.941	12%
350240	INTERESES S/ CAPTAC. Y REV. DÓLARES	(80.904)	(66.393)	(70.890)	(311.654)	(218.186)	93.468	-30%
350240	UTILIDAD FINANCIERA	150.934	225.880	151.512	338.894	528.326	189.432	56%
350240	COSTOS DIRECTOS	68.643	103.494	98.337	202.316	270.475	68.159	34%
350240	FACTURACIÓN INTERNA INTER-OFICINAS	(7.844)	(7.571)	(9.354)	(25.842)	(24.769)	1.073	-4%
350240	UTILIDAD OPERATIVA	74.448	114.814	43.820	110.736	233.082	122.346	110%
350240	GANANCIAS DE CAPITAL COLONES	12.524	12.192	11.780	106.788	36.496	(70.293)	-66%
350240	GANANCIAS DE CAPITAL DÓLARES	1.337	1.327	1.314	12.246	3.978	(8.268)	-68%
350240	COSTOS INDIRECTOS	65.142	54.742	69.430	220.078	189.315	(30.764)	-14%
350240	CONTRIB. AJUST. UTIL. ANT. IMPTS.	23.166	73.591	(12.517)	9.692	84.240	74.549	769%
350240	IMPUESTO SOBRE LA RENTA	8.508	901	9.128	2.546	18.536	15.990	628%
350240	CONTRIB. AJUST. A LA UTILIDAD NETA	14.658	72.690	(21.644)	7.146	65.704	58.558	819%
350240	ACTIVO PRODUCTIVO	16.266.936	16.373.963	16.660.032	42.194.525	49.300.931	7.106.406	17%
350240	UTILIDAD S/ ACTIVO PARA NEGOCIO							
350240	UTILIDAD INST. S/ ACTIVO PROD. INST.	2,37%	2,52%	2,61%				
350240	UTILIDAD OPERATIVA A ACTIVO PRODUCTIVO							
350240	UTILIDAD OPERATIVA A ACTIVO PRODUCTIVO PERIODO	0,46%	0,70%	0,26%		1,42%		

La Sucursal de Turrialba ha mantenido una buena generación de utilidad operativa, en el cuadro #9 se muestra la utilidad operativa lograda en los tres primeros meses del año 2011 así como el acumulado y un comparativo con lo logrado en el año 2010, a esa altura del año. También se puede observar la variación relativa entre un periodo y otro, por tanto podemos decir que en el primer trimestre del 2011 la utilidad operativa de la Sucursal ha aumentado en un 110% en comparación con la obtenida en el 2010 durante el primer trimestre.

2. Cambios del entorno

El mercado financiero en Costa Rica ha sufrido cambios relevantes en los últimos cinco años, los más significativos se pueden resumir en una creciente expansión de crédito que se asomó en el segundo semestre del 2006, se evidenció durante el año 2007 y se alargó hasta parte del 2008. El Banco Popular, al igual que todo el sistema financiero experimenta una alta demanda en el crédito. Esta expansión se incentiva con bajas tasas de interés y una buena liquidez en el mercado, así como amplios niveles de endeudamiento para los clientes.

Para finales del año 2008 y durante el 2009, el mercado financiero se ve afectado por la crisis financiera e inmobiliaria que afecta a los Estados Unidos y que golpea la economía mundial globalizada, misma que repercute directamente en la economía costarricense.

La crisis financiera externa genera en el Banco Popular, y en general a nivel nacional, una sustancial contracción en la demanda de crédito, principalmente en la cartera de vivienda, al grado de producir un decrecimiento de la misma y un aumento significativo en los índices de morosidad. No obstante, en el 2010 y este inicio del 2011 se muestran evidentes signos de recuperación de los índices de crecimiento en las carteras de crédito, aunque esta recuperación es de forma paulatina.

3. Auto evaluación del sistema de control interno

De acuerdo a las aplicaciones realizadas del Sistema de Evaluación del Riesgo Operativo, llevadas a cabo por la Auditoría Interna, tendientes a mantener un constante y saludable control interno de las Sucursales del Banco Popular, se presentan las calificaciones otorgadas a las oficinas de Turrialba y Siquirres a través de la siguiente tabla.

OFICINA	FECHA	NOTA	ESTADO
TURRIALBA	21/11/2005	16%	Regular
	23/10/2006	8%	Satisfactorio
	17/04/2007	18%	Regular
	14/05/2008	10%	Satisfactorio
	28/07/2009	6%	Satisfactorio
	23/04/2010	10%	Satisfactorio

SIQUIRRES	FECHA	NOTA	ESTADO
SIQUIRRES	04/05/2005	17%	Regular
	30/10/2006	6%	Satisfactorio
	20/04/2007	7%	Satisfactorio
	14/03/2008	6%	Satisfactorio
	17/03/2011	18%	Regular

Se puede observar que la oficina de Turrialba se ha mantenido en un nivel Satisfactorio con un nivel de exposición al riesgo de un 10% para el 2010 y para el año 2009 el nivel de exposición fue de un 6%. En cuanto a la oficina de Siquirres, el nivel de exposición fue satisfactorio para los años 2006, 2007 y 2008, sin embargo para el año 2011 sufrió un deterioro significativo y se ubico en un nivel del 18%, trasladando a la oficina a un estado de Regular; generando el establecimiento de un plan de trabajo, tanto del coordinador de la oficina como el gestor de control interno a fin de sanear y mejorar la implementación de las mecanismos de control interno necesarios para volver al nivel de Satisfactorio.

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno.

Dentro de la estructura administrativa de la Sucursal existe un funcionario de forma permanente le da seguimiento al cumplimiento por parte de los funcionarios de la Sucursal y Oficinas adscritas, de los reglamentos, políticas, normas y procedimientos establecidos por la Institución, además de la aplicación del Cuestionario de Control Interno y de la Auto Evaluación.

Este funcionario tiene entre sus actividades confeccionar un plan de acción de forma conjunta con las áreas de trabajo de la Sucursal, además le da seguimiento a las acciones para el cumplimiento de las recomendaciones de los informes emitidos por las diferentes áreas contraloras tales como: Auditoría Interna, Unidad Técnica, la Contraloría de Servicios y demás disposiciones de Control Interno.

El gestor de control interno tiene su operación permanente en la oficina de Turrialba y realiza visitas periódicas a la oficina de Siquirres con el objetivo de monitorear el cumplimiento de las normas de riesgo operativo.

5. Principales logros alcanzados

Los principales logros alcanzados durante el período de gestión se pueden enumerar de la siguiente forma.

1. El crecimiento de un 166% en la cartera de crédito consolidada de la Sucursal de Turrialba.
2. Un crecimiento del 65% en la cartera consolidada de captación de la Sucursal de Turrialba.
3. Mantener un índice de Mora mayor a 90 días menor al 2% en la cartera consolidada de la Sucursal Turrialba.
4. Mantener un índice de rentabilidad aceptable para la Sucursal.
5. Reforzar con mayor cantidad de recurso humano la unidad de gestión de cobro para una mayor eficiencia en la gestión de calidad de cartera.
6. A partir del 23 de mayo del 2011 la Sucursal Turrialba pasa de Sucursal Pequeña a Sucursal Mediana, de acuerdo a su nivel transaccional y sus carteras de captación y colocación.

6. Estado de los proyectos más relevantes

1. La instalación de un cajero automático en el Hospital William Allen de Turrialba, pendiente firma de convenio y estudio.
2. Referencia a la Ley 8204, se encuentra en proceso la actualización de la Política Conozca a su Cliente de los clientes de niveles de riesgo medio y alto, cuyo control se realiza y se actualiza en los sistemas en línea.
3. La implementación del Core System, todos los primeros viernes de cada mes se realiza una reunión con el personal de las diferentes oficinas, informando a los funcionarios sobre los avances de la implementación.
4. Se inicio la implementación del proyecto de las 4 disciplinas de la ejecución, ya se establecieron las MCI de cada unidad de trabajo y las correspondientes medidas predictivas. Hay que darle seguimiento a las reuniones semanales de rendición de cuentas de cada unidad.

7. Administración de los recursos financieros asignados

A la Sucursal de Turrialba se le asignó un presupuesto de ¢16.513.079.37 (dieciseis millones quinientos trece mil setenta y nueve colones con 37 céntimos) para el año 2011, distribuidos en para las oficinas de Turrialba y Siquirres, al mes de mayo del 2011 se ha ejecutado un monto de ¢2.759.466.00 que corresponde a un 16,8% el restante 83.2% se mantiene como reserva en buena parte para hacer frente a las necesidades que se presentaran en la implementación del Core System.

No se omite la ocasión para indicar que a través del funcionario encargado del control se lleva el seguimiento al cumplimiento del presupuesto asignado a la Sucursal y a la Oficina Periférica, mismo que es monitoreado a través de herramienta SIPRE. Además se da seguimiento al informe remitido por la Contabilidad General.

8. Sugerencias para la buena marcha de la Sucursal de Turrialba y Oficina adscrita.

1. Una de las grandes debilidades que presentan la mayoría de los funcionarios en el desarrollo de sus funciones, es el manejo deficiente de los Reglamentos, Políticas, Normas y Procedimientos que regulan los diferentes productos y servicios que ofrece la institución. La actualización de dicha normativa se hace del conocimiento de los funcionarios a través de los comunicados que remite la Dirección de Desarrollo Humano, y de ello constan los recibidos conforme de la documentación en las actas respectivas, sin embargo la lectura y comprensión de la misma por parte de los funcionarios para su aplicación es deficiente, por lo que se recomienda desarrollar actividades prácticas de realimentación de normativa, en las diferentes áreas y a cargo de los respectivos coordinadores.
2. Continuar con el desarrollar las reuniones periódicas de rendición de cuentas con los Coordinadores de cada unidad y en la Oficina adscrita para la evaluación del cumplimiento de compromisos y metas, así como la aplicación de las estrategias implementadas en los planes de trabajo.

9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad.

No hay observaciones al respecto.

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

Las recomendaciones giradas por la CGR para la Sucursal giraron en torno a la preparación y entrega de los informes anuales correspondientes a las declaraciones juradas de bienes, por parte de los funcionarios de la sucursal y que están sujetos a la presentación. En este aspecto todos los funcionarios de la Sucursal que debían presentar la declaración han cumplido en tiempo y forma, de acuerdo a los lineamientos requeridos.

11.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 existen disposiciones o recomendaciones por parte de Órganos Contralores Externos giradas a la Sucursal de Turrialba u Oficina Periférica adscrita, que se encuentren pendientes.

12.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 lo establecido en el plan de trabajo y actualmente no hay recomendaciones pendientes por atender ni en proceso. No obstante, el pasado 9 y 10 de mayo se recibió visita de funcionarios de la Auditoría Interna en la oficina de Turrialba, los cuales evaluaron el producto Ahorro a Plazo, sin embargo, a la fecha de elaboración de este documento no se ha recibido recomendación alguna por parte de la Auditoría.