

Centro de Servicios Financieros Goicoechea Gerencia

10 de febrero 2014

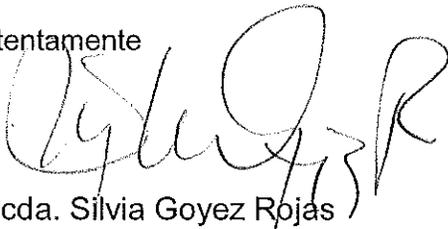
MBA. Danna Villegas Aragón. Directora Regional
Dirección Regional Central
Dirección Capital Humano

Estimados compañeros:

En acatamiento a la directriz emitida por la Dirección Regional Central, mediante oficio DRC-0605-2010, del 03 de marzo del 2010, Circular DIRCH-C-005-2013 del 06 de marzo del 2013 y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, se presenta para su consideración el informe de los aspectos más relevante durante la gestión realizada como Gerente del Centro de Servicios Financieros de Goicoechea, en el periodo comprendido entre julio del 2013 al de del 2014.

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 acuerdo a lo dispuesto por la Contraloría General de la República(CGR) en la "Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión", según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de julio de 2005, la normativa, la cual es de carácter obligatorio, misma que forma parte integral de esta.

Atentamente



Licda. Silvia Goyez Rojas

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 Goicoechea es del 13 de julio del 2013 hasta el 24 de enero 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 negocio bancario:

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

Además, expone las principales, inauguraciones o aperturas de oficinas y traslado de edificio, ajustes realizados en la estructura de negocios, cambios de jornadas, etc.

Asimismo, se incorporan aspectos de control de morosidad realizados en los últimos meses con el objetivo de disminuir los indicadores de calidad de cartera y lograr negociaciones de pago satisfactorias para los intereses del Banco.

Adicionalmente, se indican los aportes logrados en las estrategias de promoción de productos en función del comportamiento de mercado y los clientes del Banco.

En lo referente al Control Interno, se mencionan los aspectos más relevantes en cuanto a mejorar los procedimientos y políticas que contribuyan al fortalecimiento del Control Interno, tanto en el Centro de Servicios Financiero y en las periféricas adscritas.

En materia de la Ley 8204, se detalla las principales acciones y los alcances en lo referente al control de la legitimación de capitales y confección de la Política Conozca su Cliente.

Resultados de la Gestión

1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Dirección Regional Central

Como parte fundamental de la labor sustantiva del Centro de Servicios Financieros Goicoechea, se proyectó realizar una comunicación fluida con las periféricas adscritas con el objetivo de estandarizar los procedimientos y estrategias de negocios.

Al respecto, se programaron reuniones periódicas con el afán de mantener uniformidad en la aplicación de los planes comerciales y de promoción de productos y servicios.

Este proceso de comunicación parte de una coordinación directa con los señores coordinadores de las oficinas adscritas, así como los coordinadores de área del Centro de Servicios Financieros.

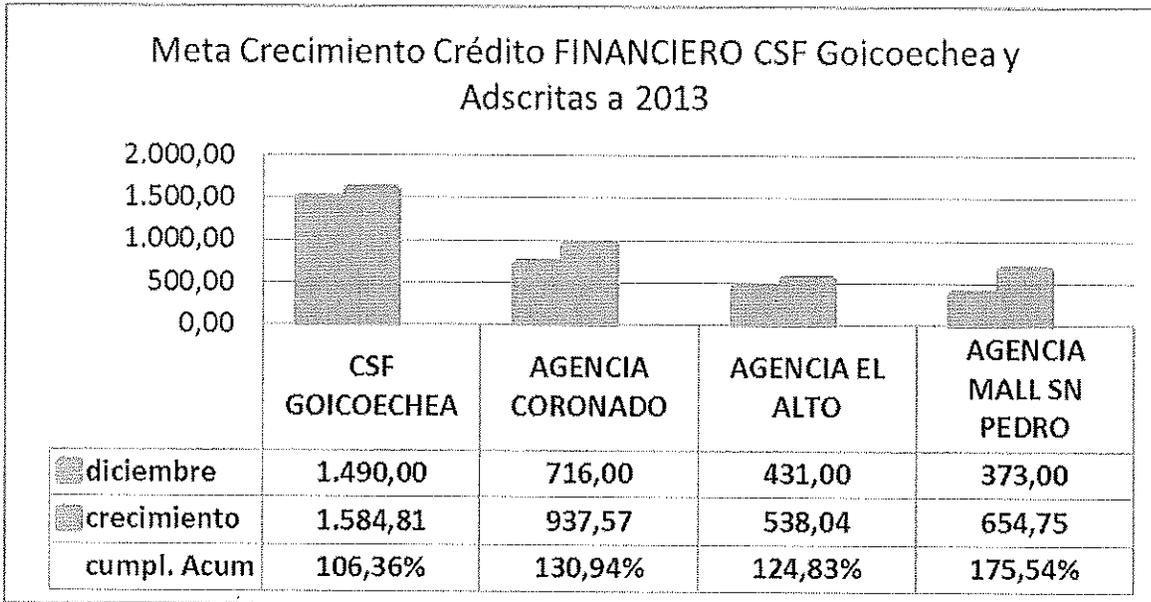
A continuación se detalla los resultados obtenidos en los principales rubros del Banco.

Cartera de Crédito.

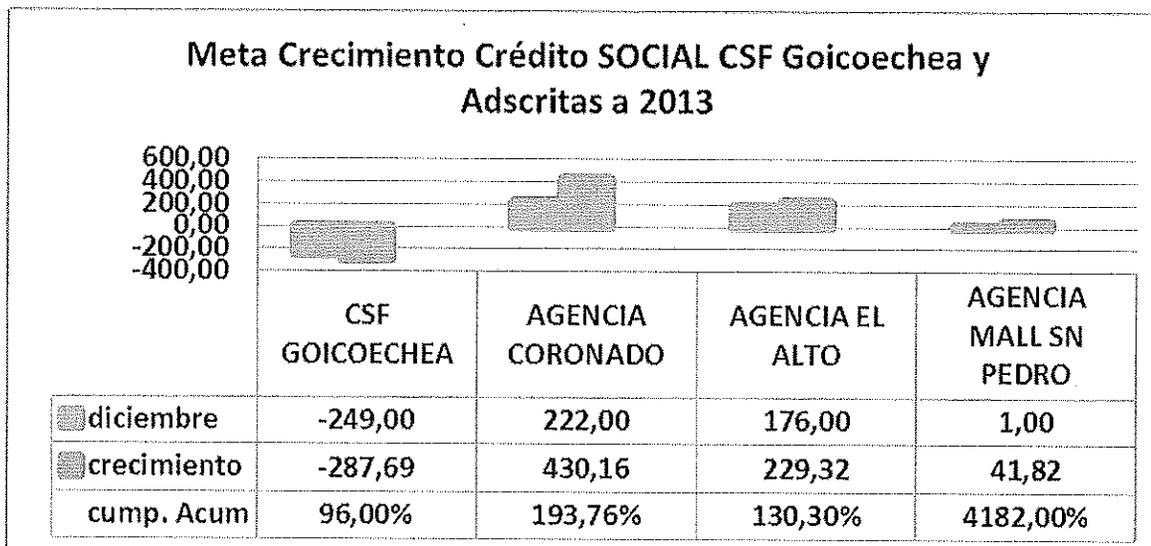
La Cartera total de Crédito muestra un crecimiento acumulado para el año 2013 de ¢ 55.901mill de con 14.941 operaciones de crédito al cierre del año 2013 lo que significa un crecimiento del saldo del mes de julio a diciembre de ¢1.705 millones y 333 operaciones.

F_ARCH	OFICINA_NOMBRE	Valores			Crec del Mes	Crec Acum	Crec %	
		Tasa Int.	_CANTOPER	PRINCIPAL				SALDO
31/12/2013	CSF GOICOECHEA	17,88%	8.477	36.348.729.832,99	27.818.964.094	339.638.389	1.486.931.333,82	5,65%
	AGENCIA EL ALTO	20,81%	2.441	7.713.619.634,06	6.235.477.807	31.565.699	797.028.666,02	14,66%
	AGENCIA CORONADO	20,23%	2.671	8.851.745.699,10	7.251.781.673	25.536.514	1.353.528.894,87	22,95%
	AGENCIA MALL SAN PEDRO	25,16%	1.352	2.987.325.794,32	2.156.993.748	59.034.549	699.687.548,30	48,01%
Total 31/12/2013		19,15%	14.941	55.901.420.960,47	43.463.217.322	455.775.151	4.337.176.443,01	11,09%
31/07/2013	CSF GOICOECHEA	18,21%	8.393	35.457.867.066,88	27.007.540.629	120.447.623	675.507.869,57	2,57%
	AGENCIA EL ALTO	21,47%	2.400	7.313.729.658,63	6.017.085.761	89.988.664	578.636.619,43	10,64%
	AGENCIA CORONADO	20,84%	2.619	8.229.818.251,66	6.701.035.089	199.931.511	802.782.310,70	13,61%
	AGENCIA MALL SAN PEDRO	25,81%	1.196	2.616.607.016,90	1.862.863.361	37.320.339	405.557.160,55	27,83%
Total 31/07/2013		19,54%	14.608	53.618.021.994,07	41.588.524.840	447.688.137	2.462.483.960,25	6,29%

Las metas propuestas para el cierre del año 2013 se lograron en materia de crédito con el siguiente cumplimiento :



Para el caso de la cartera financiera, incluye los productos de Personal, Personal Hipotecario y Back to Back, se logra el objetivo en todas las oficinas.

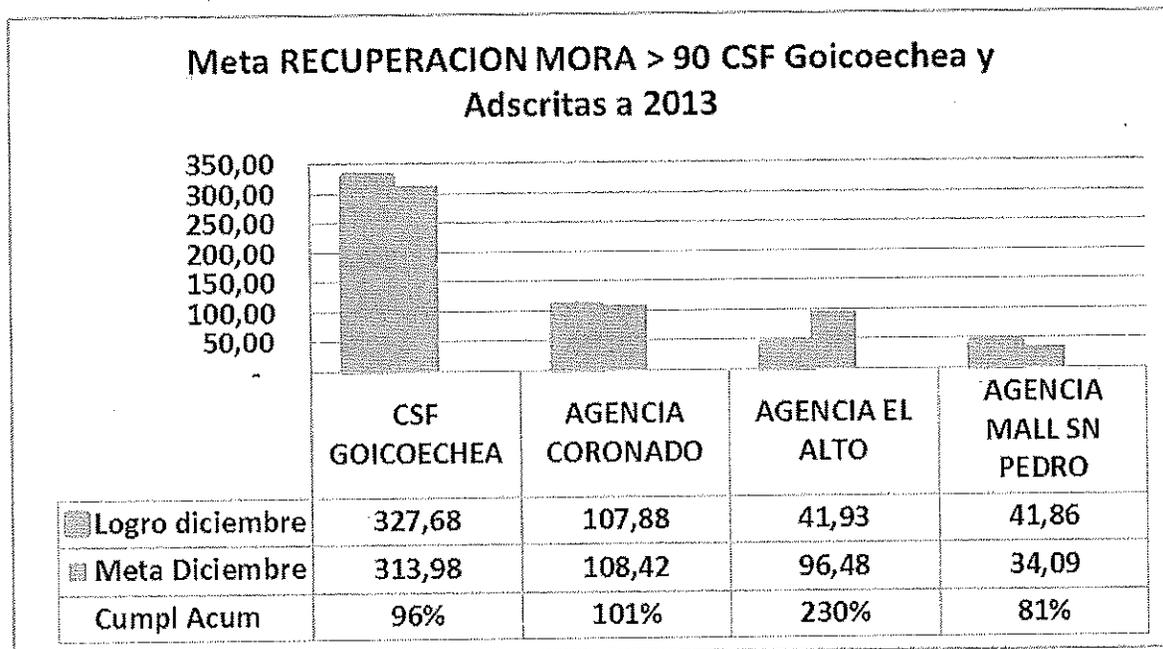


Al valorar la cartera social durante el período a cargo se contactaron a los desarrolladores para generar valores agregados y procurar ante todo brindar el mejor servicio, tanto al cliente como al desarrollador y un compromiso con los tiempos de respuesta, lo que permitió un crecimiento del saldo, lo que evidencia el éxito de la estrategia aplicada aun y tomando en cuenta que habían restricciones de colocación en esta cartera que atentaron durante el primer semestre con los saldos para el cierre del año.

Meta de estimación de crédito y morosidad

En cuanto a la calidad de cartera se realizaron esfuerzos para reforzar la unidad de cobro, asimismo se ha distribuido la labor de recuperación de manera que los analistas que recomiendan el crédito también deben hacer una gestión de cobro, eso en el caso de que el crédito se encuentre en una condición morosa. Esa iniciativa ha calado en que los compañeros de crédito realicen un mejor análisis, repercutiendo en la calidad de la cartera de las diferentes líneas y una identificación del cliente con el ejecutivo.

Adicionalmente en cajas y plataforma todos están comprometidos con la gestión de cobro, y se giraron instrucciones para que siempre se verifique en sipo la condición de todo cliente atendido. Además se coordina con las oficinas cuándo un cliente indica que se presentará en otra oficina a realizar un pago o un arreglo.

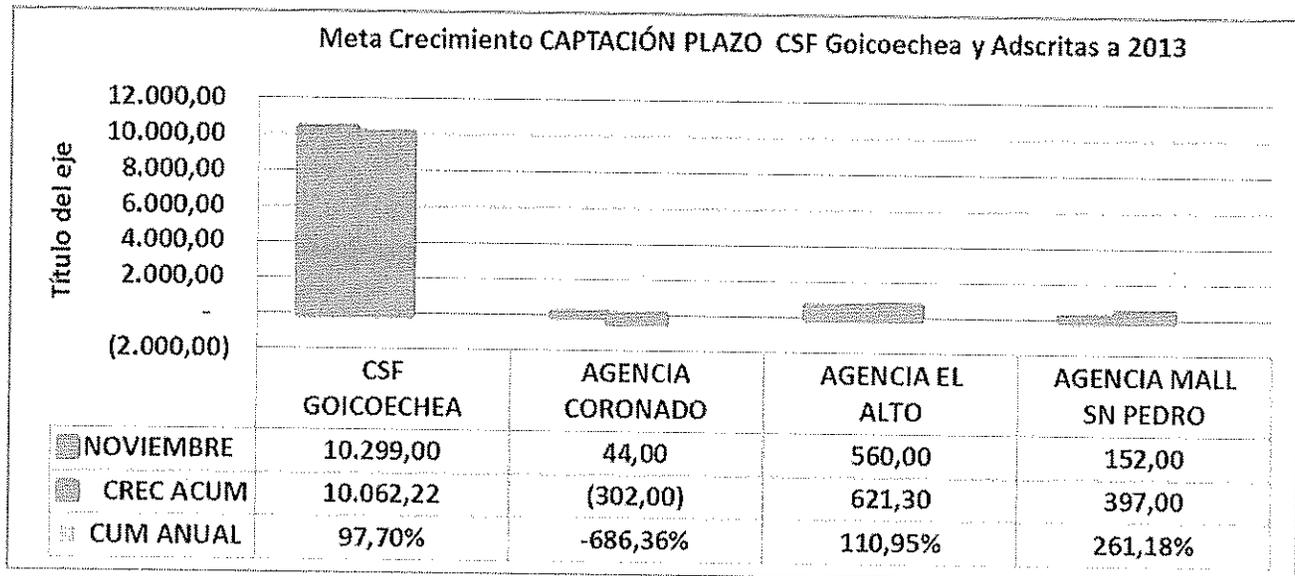


El seguimiento, la gestión en conjunto, las estrategias de colocación y una buena gestión de análisis de crédito han contribuido con los resultados reflejados al cierre del 2013.

Es importante dar conclusión al proceso iniciado para inscribir correctamente una garantía que ha presentado problemas por una omisión antigua del pago de unos impuestos, trámite que está para ser conocido el informe en el Comité permanente y que permitiría sanear la cartera morosa con una operación de aproximadamente \$210.000. este caso está en estudio y se han presentado todos los elementos para la conclusión de dicho proceso.

Meta Captación

A nivel de captación los resultados fueron muy positivos. Es importante indicar que las inversiones institucionales o aportadas por la CEVAL suelen impactar de manera muy significativa los resultados principalmente de las oficinas pequeñas cuando la reinversión no se concreta o se da en otra oficina distinta a la que realizó la inversión inicial, afectando en ocasiones de manera tan negativa el saldo que no permite la recuperación en el corto y mediano plazo.



Estado de los proyectos más relevantes

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

- Se logró concretar el patrocinio de la Carrera pro servicios de salud de Goicoechea, que tiene como propósito realizar la remodelación de la clínica del seguro social de la comunidad. La publicidad del evento corrió por cuenta de la asociación pro servicios de salud y tuvo muy buena acogida de la comunidad.
- se realizaron dos actividades con empresarios de la comunidad para ofrecer los productos y servicios del banco, así como aclarar dudas, mediante desayunos empresariales muy exitosos.

Administración de los recursos financieros.

Se dio seguimiento y administración al presupuesto anual operativo aprobado para la oficina para ese último semestre del año como lo establece el Proceso de Presupuesto con el cual se logró llevar a cabo las labores de operación normal del Centro de Servicios Financieros Goicoechea y Agencias adscritas.

A través de la Unidad de Contabilidad, se llevó a cabo un estricto seguimiento al Presupuesto asignado de las oficinas.

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

Además se realizan las gestiones pertinentes para atender medidas relacionadas en cuanto al tema de contención del gasto, que se estableció por parte de la Gerencia General Corporativa una serie de acciones para contribuir con la contención del gasto, donde todo el personal se comprometió a contribuir de diferentes maneras con esta acción.

Sugerencias para la buena marcha del Centro de Servicios Financieros Goicoechea

Con la experiencia desarrollada en el puesto se recomienda mantener reuniones periódicas con los colaboradores, exponer los resultados del Banco y de la oficina, aspectos de mercado y situaciones que afectan el cumplimiento de las metas establecidas.

Mantener el control de los inventarios en proceso de ingreso y análisis, así como lo pendiente de giro y continuar con los proyectos habitacionales.

Observaciones sobre otros asuntos de actualidad

No se consideran observaciones al respecto.

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 Moravia.

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 Moravia.

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.

En conclusión se hace entrega de un excelente equipo de trabajo, con resultados muy satisfactorios. Se recomienda continuar con las estrategias de control en materia de colocación y apoyar la gestión de los dos ejecutivos de negocios que han venido a dar un valioso soporte a la gestión de negocios de la oficina.

Además fortalecer lo relacionado a proyectos habitacionales ya que es un aspecto que todavía requiere mayor atención, por tratarse de una zona que no presenta mayor crecimiento en este sentido.

En materia de control interno continuar con la asignación individual de aspectos de control ya que ha sido un pilar en los buenos resultados obtenidos en las calificaciones realizadas tanto como autoevaluaciones como en las evaluaciones de la Auditoría.

En materia de servicio al cliente continuar con los anfitriones y el soporte del guía de servicios que ha sido valioso para una mejora en la percepción de la calidad del servicio.

Debe retomarse aspectos de capacitación continua, y las reuniones semanales con el personal tanto de la oficina CSF como de las Agencias.