

23 de diciembre 2010

**CSFG-1715-2010**

Licenciado  
Omar Sanchez Lizano, **Director**  
**Dirección Regional Central**

Estimado señor:

De conformidad con la circular DDHO-C-59-2010 del 28 de octubre del 2010, emitida por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, adjunto Informe de Gestión correspondiente al período comprendido entre el 08 de marzo, al 31 de diciembre, 2010.

El informe considera 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 relacionados con los pormenores del negocio bancario, resultados y estrategias, así como cambios implementados.

Se procede adjuntar el Informe Final de Gestión según lo indicado y en atención al documento DRC-2491-2010 del 13 de diciembre 2010, y recibido por el suscrito el 16 de diciembre del presente año.

Cordialmente,

---

Róger Benavides Villalobos, MBA.

**Gerente a.i.**

cc: Física y Magnética.  
Mrh, Sandra Ma Valerín Martínez, Directora, **Dirección Desarrollo Humano y Organizacional.**  
Licda Silvia Goyez Rojas, **Coordinadora Banca Fácil.**  
Licda, Karla Miranda Pérez, **Gerente CSF Goicoechea.**

## 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 a.i. del Centro de Servicios Financieros de Goicoechea es del 08 de marzo hasta el 31 de diciembre del 2010, 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.

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 del Centro de Servicios Financieros Goicoechea

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, las Periféricas adscritas al Centro de Servicios Financieros Goicoechea son:

- Periférica El Alto de Guadalupe.
- Periférica de Coronado.
- Periférica Mall San Pedro.

### **Cartera de Crédito.**

La Cartera de Crédito del Conglomerado Centro de Servicios Financieros Goicoechea muestra un crecimiento acumulado del 08 de marzo al 22 de diciembre del 2010 de ¢3.178.70 millones; lo que muestra un crecimiento del 12.91% con un efecto positivo en la gestión de mora mayor a 90 días de 0.23% impactando en una mejora del crecimiento de la mora mayor a 90 días en 266,05 millones y existiendo un incremento de 1.385 operaciones para este periodo. Es importante mencionar que durante el 2010 se sigue experimentando una contracción de crédito en el sistema bancario nacional justificado por el tema de la crisis económica a nivel nacional e internacional y el recelo particular de los clientes que fueron cautelosos para optar por un crédito.

F_ARCH	Tasa Int.	CANTOPER	SALDO	Crec Acum	Crec %	M>90	CREC MORA90MAYOR
<b>07/03/2010</b>							
	21,08%	11.513	24.050.038.727	194.251.040	0,81%	5,31%	224.901.984,95
	27,21%	814	740.626.531	(17.197.729)	-2,27%	100,00%	-
<b>Total</b>							
<b>07/03/2010</b>	<b>21,29%</b>	<b>12.327</b>	<b>24.790.665.257</b>	<b>177.053.311</b>	<b>0,72%</b>	<b>8,14%</b>	<b>222.701.396,80</b>

## CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS GOICOECHEA

F_ARCH	Tasa Int.	CANTOPER	SALDO	Crec Acum	Crec %	M>90	CREC MORA90MAYOR
22/12/2010							-
	20,94%	12.659	26.840.476.166	2.984.688.480	12,51%	4,03%	32.208.168,04
	27,48%	1.053	1.128.898.715	371.074.456	48,97%	100,00%	11.147.270,38
<b>Total</b>							-
22/12/2010	21,23%	13.712	27.969.374.882	3.355.762.936	13,63%	7,91%	43.355.438,42

El cumplimiento de meta de crecimiento de cartera total para el período del 08 de marzo al 22 de noviembre del 2010, es de 120.50% como conglomerado del CSF Goicoechea y sus periféricas adscritas.

OFICINA NOMBRE	Dic-09	Crec Acum	Cump Acum	Cump Anual	META_NOVIEMBRE	META_ANUAL
CSF GOICOECHEA	19.128,17	246,63	16,98%	16,45%	1.452,49	1.499,74
PER EL ALTO DE GUADALUPE	1.528,34	1.134,00	406,56%	396,43%	278,93	286,06
PER MALL SAN PEDRO	828,87	-156,10	0,00%	0,00%	0,00	0,00
PER CORONADO	1.849,22	1.315,20	419,13%	408,68%	313,79	321,81
<b>Total general</b>	<b>23.334,61</b>	<b>2.539,74</b>	<b>124,18%</b>	<b>120,50%</b>	<b>2.045,21</b>	<b>2.107,61</b>

Para el caso de la cartera financiera, incluye los productos de Personal, Personal Hipotecario y Back to Back, en el período 2010 la cartera se incremento en €2.768.86 millones para un cumplimiento del 160.79 % a noviembre 2010.

Periodo a noviembre 2010

OFICINA NOMBRE	Dic-09	Nov-10	Crec Acum	Cump Acum	Cump Anual	META_ANUAL
CSF GOICOECHEA	8.644,91	9.361,26	716,35	62,40%	61,21%	1.170,40
PER EL ALTO DE GUADALUPE	1.502,38	2.436,83	934,45	345,93%	339,32%	275,39
PER MALL SAN PEDRO	822,28	670,02	-152,26	0,00%	0,00%	0,00
PER CORONADO	1.547,57	2.817,88	1.270,31	418,01%	410,02%	309,81
<b>Total general</b>	<b>12.517,13</b>	<b>15.285,99</b>	<b>2.768,86</b>	<b>160,79%</b>	<b>157,72%</b>	<b>1.755,61</b>

Al valorar la cartera social durante el período a cargo se logro un acercamiento con las municipalidades de Goicoechea y Coronado para obtener información de los permisos otorgados en el último año y medio a los proyectos de desarrollo urbanístico, manifestando ambos alcaldes que se cuenta con planes reguladores y que los últimos dos años no han brindado permiso alguno, ante esta situación se mapeo la zona con el propósito de volantear las urbanizaciones

## CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS GOICOECHEA

ubicadas en la zona de influencia, esto se desarrolló en dos oportunidades entregando aproximadamente 1.300 volantes con un resultado de consultas y la colocación de varios casos.

Se contactaron dos proyectos urbanísticos en proceso y se les entregaron nuestras propuestas basados en un compromiso con los tiempos de respuesta como un valor agregado y procurar ante todo brindar el mejor servicio; esperando resultados positivos para el 2011.

Sin embargo, es evidente la recesión de la economía nacional e internacional, por tanto, durante el año se ajustó la meta y la particularidad de que los clientes que tienen sus crédito de vivienda en la línea 37 experimentan aumentos en su tasa de interés, lo que ocasiona aumentos en la cuota según las condiciones pactadas en la escritura y por consiguiente se experimentan cancelaciones anticipadas en esta línea, lo que demuestra un decrecimiento en saldo de 541.98 millones.

Periodo a noviembre 2010

OFICINA NOMBRE	Dic-09	Nov-10	Crec Acum	Cump Acum	Cump Anual	META_ ANUAL
CSF GOICOECHEA	8.759,82	7.968,05	-791,77	-2117,54%	-1746,55%	45,33
PER EL ALTO DE GUADALUPE	25,96	225,51	199,55	2268,12%	1870,75%	10,67
PER MALL SAN PEDRO	6,59	2,75	-3,84	0,00%	0,00%	0,00
PER CORONADO	213,13	267,21	54,08	546,41%	450,68%	12,00
<b>Total general</b>	<b>9.005,51</b>	<b>8.463,53</b>	<b>-541,98</b>	<b>-966,33%</b>	<b>-797,03%</b>	<b>68,00</b>

### Cartera de Desarrollo

La meta asignada en la cartera de Desarrollo le compete únicamente al CSF Goicoechea, la colocación durante el primer trimestre 2010, mostraba un decrecimiento de 11.62 millones.

Se observa que al mes de noviembre se tiene un cumplimiento de meta anual de un 113.40% y un crecimiento acumulado para el Centro de Servicios de 322.05 millones.

A partir del 19 de noviembre en atención al oficio DRC-2342-2010 y por acuerdo avalado por el Comité Gerencial Ejecutivo, los analistas se integran a la Unidad de Desarrollo en San Pedro debido al modelo de atención centralizado.

OFICINA NOMBRE	Dic-09	Nov-10	Crec Acum	Cump Acum	Cump Anual	META_ ANUAL
CSF GOICOECHEA	1.723,45	2.045,50	322,05	120,60%	113,40%	284,00
PER EL ALTO DE GUADALUPE	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00
PER MALL SAN PEDRO	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00
PER CORONADO	88,52	79,33	-9,19	0,00%	0,00%	0,00
<b>Total general</b>	<b>1.811,97</b>	<b>2.124,83</b>	<b>312,86</b>	<b>117,16%</b>	<b>110,16%</b>	<b>284,00</b>

## 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 las labores de recuperación esto con el refuerzo de un colaborador a la unidad de cobro.

Entre los aspectos más relevantes es que el sistema de Control de Cobro Judicial (CCJ) se encuentra al día, con el propósito de manejar la información oportuna y pertinente por parte de las gestiones de los abogados.

Se logró brindar un taller a todos los funcionarios del Centro de Servicios Financieros Goicoechea relacionado con el tema y opciones de cobro administrativo a saber: arreglos de pago normal, arreglos de pago capitalizables y las diferentes opciones y parámetros para negociar con los clientes; lo que ha repercutido en una mejor gestión y calidad de la cartera.

Se estableció un plan de trabajo para finalizar el trimestre 2010 e iniciar el 2011, vislumbrando diferentes estrategias que a la fecha muestran resultados muy satisfactorios.

Se estableció el control para los pagos ejecutados por los asesores financieros para determinar la morosidad o actualización de las operaciones, con un resultado muy favorable en el rango de operaciones al día de 31 a 60 y de 60 a 90, no así para las operaciones con más de 90 días pero se fortalece este esquema para mejorar este indicador. Sin embargo, la estrategia a utilizar es que operaciones con 3 o más cuotas de atraso son abordados por el supervisor o nivel Gerencial para generar directamente un enlace con el gestor de cobro quien es el especialista capacitado y con el criterio experto para buscarle la mejor alternativa de solución al cliente.

Todas estas acciones han permitido una identificación del cliente con los ejecutivos pero sobre todo de los ejecutivos ante la recuperación de las operaciones morosas.

Para el periodo del 08 de marzo al 23 de diciembre 2010, se constituyeron las siguientes operaciones que corresponden a las diferentes opciones de recuperación e incobrables y que permite que algunas operaciones de negociaciones de pago se les disminuya la tasa de interés según la normativa y que demuestren que sus ingresos se vieron desmejorados.

Línea	Unidades	Monto
63	40	162.311.530,00
47 y 48	44	66.069.827,00
50	09	20.132.257,00

## CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS GOICOECHEA

A noviembre el cumplimiento de la meta en estimación y morosidad a nivel del conglomerado es del 65.68%.

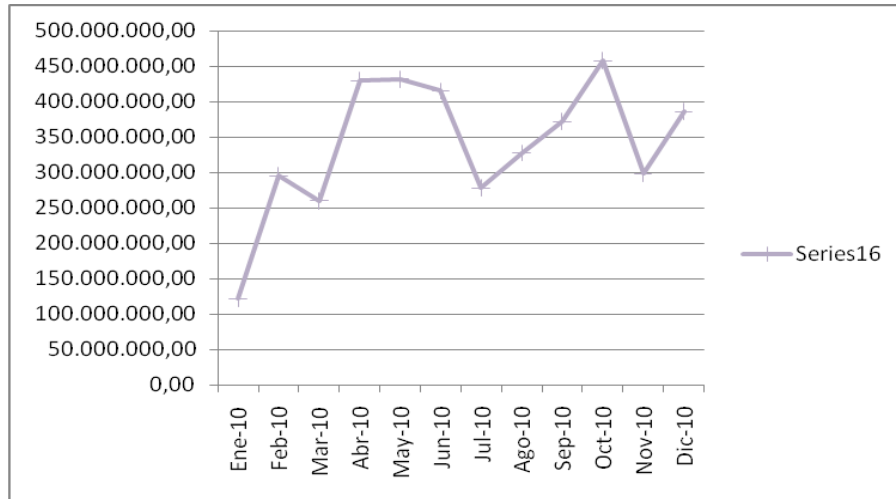
VARIABLE	OFICINA NOMBRE	sep-10	oct-10	nov-10	Acumulado	Meta Nov-2010	Cump Acum	META ANUAL
<b>ESTIMACION</b>								
	CSF GOICOECHEA	67,95	31,02	61,77	649,25	443,84	68,36%	484,17
	PER EL ALTO DE GUADALUPE	6,16	3,27	-5,52	61,27	39,40	64,31%	42,98
	PER MALL SAN PEDRO	8,22	5,06	6,60	52,14	18,26	35,03%	19,92
	PER CORONADO	-5,09	12,49	10,99	72,14	46,92	65,04%	51,18
<b>Total ESTIMACION</b>		<b>77,24</b>	<b>51,85</b>	<b>73,84</b>	<b>834,79</b>	<b>548,41</b>	<b>65,69%</b>	<b>598,25</b>
<b>MOROSIDAD</b>								
	CSF GOICOECHEA	16,32	79,18	67,34	592,20	379,46	64,08%	413,94
	PER EL ALTO DE GUADALUPE	2,24	1,26	-1,24	34,65	33,68	97,21%	36,74
	PER MALL SAN PEDRO	10,74	0,93	5,04	41,41	15,62	37,71%	17,03
	PER CORONADO	-8,81	17,89	-2,20	45,87	40,11	87,44%	43,76
<b>Total MOROSIDAD</b>		<b>20,49</b>	<b>99,26</b>	<b>68,94</b>	<b>714,13</b>	<b>468,87</b>	<b>65,66%</b>	<b>511,48</b>
<b>Total general</b>		<b>97,73</b>	<b>151,11</b>	<b>142,78</b>	<b>1.548,93</b>	<b>1.017,29</b>	<b>65,68%</b>	<b>1.109,73</b>

En cuanto a las colocaciones brutas registradas al 23-12-2010, se logró **¢7.744.65** millones a nivel de todo el conglomerado y 2.944 unidades.

### COLOCACION POR CENTRO FINANCIERO

CSF	23/12/2010	Diciembre	UDS DEL MES	ACUMULADO	UDS ACUMULADO
GOICOECHEA	25.432.008	377.085.000	77	4.194.888.232	1.429
EI ALTO	2.265.000	99.693.000	34	1.662.406.902	737
CORONADO	12.833.000	112.073.600	33	1.887.363.442	778
MALL SAN PEDRO	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>				<b>7.744.658.756</b>	<b>2.944</b>

**COLOCACIÓN CONSOLIDADO POR MES, PERIODO 2010.  
CSF GOICOECHEA**



**Captación de Ahorros**

En cuanto al tema de Captación de Ahorros, al cierre del mes de noviembre, 2010, se muestran los resultados en el siguiente cuadro:



## CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS GOICOECHEA

PRODUCTO	OFICINA NOMBRE	DIC- ANTERIOR	NOVIEMBRE	CREC ACUM	CUMP ACUM	CUMP ANUAL	META ANUAL
<b>AHORRO A PLAZO</b>							
	CSF GOICOECHEA	7.837,42	10.121,52	2.284,10	187,53%	153,77%	1.485,38
	PER CORONADO PER EL ALTO DE GUADALUPE	2.548,08	2.693,74	145,66	45,18%	37,05%	393,19
	PER MALL SAN PEDRO	1.740,67	2.155,74	415,07	144,83%	118,76%	349,50
		929,92	1.121,15	191,23	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0,00
<b>Total AHORRO A PLAZO</b>		<b>13.056,09</b>	<b>16.092,15</b>	<b>3.036,06</b>	<b>166,18%</b>	<b>136,26%</b>	<b>2.228,08</b>
<b>AHORRO VOLUNTARIO</b>							
	CSF GOICOECHEA	1.728,21	2.094,86	366,64	36,94%	58,36%	628,25
	PER CORONADO PER EL ALTO DE GUADALUPE	227,90	389,27	161,38	61,42%	97,04%	166,30
	PER MALL SAN PEDRO	219,55	359,76	140,20	60,03%	94,85%	147,82
		163,31	291,17	127,85	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0,00
<b>Total AHORRO VOLUNTARIO</b>		<b>2.338,98</b>	<b>3.135,05</b>	<b>796,08</b>	<b>53,47%</b>	<b>84,48%</b>	<b>942,38</b>
<b>CUENTAS CORRIENTES</b>							
	CSF GOICOECHEA	642,40	1.028,24	385,84	310,30%	266,85%	144,59
	PER CORONADO PER EL ALTO DE GUADALUPE	18,28	30,29	12,00	36,47%	31,36%	38,27
	PER MALL SAN PEDRO	20,82	53,87	33,05	112,97%	97,15%	34,02
		0,01	1,76	1,75	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0,00
<b>Total CUENTAS CORRIENTES</b>		<b>681,51</b>	<b>1.114,15</b>	<b>432,64</b>	<b>231,96%</b>	<b>199,48%</b>	<b>216,88</b>
<b>AHORRO PROGRAMADOS</b>							
	CSF GOICOECHEA	144,09	192,26	48,17	55,52%	45,53%	105,81
	PER CORONADO PER EL ALTO DE GUADALUPE	9,43	44,00	34,57	150,53%	123,43%	28,01
	PER MALL SAN PEDRO	14,16	51,97	37,81	185,20%	151,86%	24,90
		8,95	32,96	24,01	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0,00
<b>Total AHORRO PROGRAMADOS</b>		<b>176,63</b>	<b>321,19</b>	<b>144,57</b>	<b>111,07%</b>	<b>91,08%</b>	<b>158,72</b>
<b>Total general</b>		<b>16.253,20</b>	<b>20.662,55</b>	<b>4.409,35</b>	<b>121,38%</b>	<b>124,34%</b>	<b>3.546,06</b>

El cumplimiento acumulado a noviembre en ahorro plazo se logró en un 166.18%, el alcance en ahorro voluntario es del 53.47%, en Cuentas Corrientes se logró un 231.96% y el Ahorro Programado acumula el 111.07% de la meta proyectada para fin de año.

Se implementa la estrategia a lo largo de la gestión un programa de seguimiento de la cartera activa, llamando a los clientes que se les vence el certificado. Con las bases de datos se trabaja continuamente la celebración de épocas especiales del año, sean: cumpleaños, navidad, o bien algún evento especial, de acuerdo con la cultura del cliente. Se efectuó un evento a los clientes de BP Global, (desayuno) con una presentación para informar sobre los alcances del Banco Popular y trabajar en especial los potenciales prospectos de inversión.

## Rentabilidad

El nivel de Rentabilidad del CSF y Periféricas adscritas al cierre de octubre del 2010, es de 4.64% con una utilidad operativa de ¢1.004.87 millones., este indicador se mejora sustancialmente con relación al cierre del año 2009, sin embargo, se debe esperar los resultados a diciembre del presente año.

OFICINA NOMBRE	Utilidad Operativa	Prom mens activo Productivo	Meta 2010	% Meta a octubre 2010
C.S.F. GOICOECHEA	511.171,93	19.995.974,86	4.12%	3.43%
CORONADO	211.994,68	2.769.847,86	5.48%	4.57%
EL ALTO MALL SAN PEDRO	220.635,41	2.155.912,09	8.31%	6.93%
	61.075,04	1.196.421.17	4.35%	3.62%
<b>TOTAL</b>	<b>1.004.877,0</b>	<b>24.921.734,81</b>	<b>22.26%</b>	<b>4.64%</b>

## 2. Cambios habidos en el entorno

Durante el año 2007 el Banco experimentó una bonanza en crédito sumamente satisfactoria, producto de tasas de mercado bajas y un alto crecimiento en el sector constructivo.

A partir del 2009 y 2010, el mercado financiero se ve afectado por la crisis internacional que golpea a la economía costarricense. A nivel bancario se produce una contracción en la demanda de crédito de vivienda y crédito en general que afecta a todo el sistema bancario nacional.

### **Política Conozca a su Cliente**

Dentro de la norma institucional como una prioridad se establece la Política Conozca a su Cliente el cual tuvo un impacto importante en el ajuste efectuado al final del año 2010, en cuanto a la decisión de hacer cierres masivos de cuentas si el cliente no se presentaba actualizar la política.

A hoy se mantiene la actualización de acuerdo a la nomenclatura utilizada por la Oficialía de Cumplimiento y las actualizaciones se dan cada año, dos o cuatro años según el perfil y parámetros determinados por la Oficialía.

## 3. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional

En cuanto al nivel de Riesgo Operativo se detalla los resultados durante el período 2010:

## CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS GOICOECHEA

OFICINA	FECHA DE CORTE	CALIFICACIÓN	NIVEL DE RIESGO
Periférica El Alto	05-03-2010	4%	Excelente
Periférica de Coronado	12-02-2010	8%	Satisfactorio
Periférica Mall San Pedro	05-11-2009	4%	Excelente
Centro de Servicios Financieros Goicoechea	18-01-2010	9%	Satisfactorio

Como se puede observar las oficinas cumplen con las calificaciones según el estándar de evaluación.

Se detalla la autoevaluación de control interno que se apega a la Sugef 24-00 y que ejecuta la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión.

AÑO	OFICIO	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN
2010	UTEG-265-2010	5%	Excelente

#### **4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno del Centro de Servicios Financieros Goicoechea**

Se atienden las recomendaciones generales e informes de la Auditoría Interna que se remiten a través de la Dirección Regional Central para autoevaluaciones a nivel interno. Además de valorar los informes de Contraloría de Servicios y Unidad Técnica.

Otra de las acciones emprendidas son reuniones con el personal, memorándum, oficios sobre las medidas a corregir e implementar producto de la autoevaluaciones de la oficina, y/o aplicaciones de auditoría interna, y sus recomendaciones. Además se realiza una distribución de las medidas de riesgo operativo por puesto.

El nivel gerencial realiza visitas periódicas a las oficinas adscritas con el objetivo de monitorear el cumplimiento de las normas de riesgo operativo; asimismo, cuando una oficina obtiene una calificación de riesgo alta, se brinda un mayor seguimiento y apoyo para verificar que se ejecute el plan de acción necesario para solucionar los problemas detectados.

Referente a la Ley 8204, se implementa un archivo de control digital que nos permite tener un control ágil y oportuno para satisfacer las consultas o documentación solicitada por la Oficialía de Cumplimiento de los cuales a hoy en este archivo se llevan 5.550 Políticas Conozca a su Cliente.

### 5-Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad

5.1 Dentro del objetivo estratégico la Banca Desarrollo establece en su plan de acción que nos refiere a efectuar un acercamiento a la comunidad, por tanto, el enfoque del Centro de Servicios Financieros Goicoechea abocado a la economía local y en coordinación con la Municipalidad de Goicoechea, Oficina de la Mujer efectuó una Alianza Estratégica; fundamentada en un acercamiento y visita al alcalde don Oscar Figueroa Fieujeam, al Gerente Administrativo Sahid Salazar y Adriana Villalobos Elizondo, Jefe Oficina de la Mujer. En este periodo se logró proporcionar una lista de 50 prospectos para conformar un curso de fortalecimiento de la gestión empresarial a mujeres empresarias, esto a través de la Oficina de la Mujer de la Municipalidad de Goicoechea y la Banca de Desarrollo.

5.2 El 26 de noviembre se participó en la marcha contra la violencia hacia las mujeres, esto con el enfoque de nuestra institución en el fortalecimiento de equidad e igualdad de género para extender la sensibilización ante esta difícil realidad e invitar cada vez a más personas a comprometerse en su transformación. Este día nos permitió compartir con niños y niñas de la Escuela Luis Demetrio Ticono, también con la Escuela Fernando Centeno Güell y la comunidad de Guadalupe en el parque.

5.3 Se patrocinó la Mini Teletón Goicoechea que se efectuó los días 26 y 27 de noviembre del 2010, en forma conjunta la Municipalidad de Goicoechea, por medio de la Oficina de niñez, adolescencia y adulto Mayor y el Club activo 20 30, en el parque de Guadalupe aprobándose un patrocinio por parte de nuestra institución y la colaboración de la instalación de un toldo, fortaleciendo la imagen de nuestra institución y el apoyo a tan noble causa.

5.4. Acercamiento con las principales instituciones públicas y privadas con el propósito de establecer una alianza, estrechar las relaciones comerciales y bancarias, evaluar el servicio brindado y atender algún requerimiento por parte de sus representantes esto en la zona de influencia para atender el plan de negocios. Durante este proceso se logró ingresar alguna de estas instituciones para promover productos de captación y colocación.

5.5 Se logra aplicar la estrategia y orientación establecidas por el Proceso de Gestión Cobratoria y en coordinación con la Dirección Regional Central en cuanto a la estructura de cobro y forma de trabajo para minimizar el impacto de morosidad y cobro judicial durante el período o crisis nacional o internacional; con un gran éxito a saber: una estructura de control hacia los Asesores Financieros durante el último trimestre para que ningún cliente se marche sin dejar al día las operaciones, más las estructuras de las líneas de recuperación e incobrabilidad.

Ejemplo de lo mencionado en el párrafo anterior y como se vislumbra en el avance de la gestión de cobro con corte al 20-12-2010, la recuperación en la meta de la morosidad mayor a 90 días es del 103.41%, con una recuperación a favor de ¢24.643.843.

SUCURSAL	Det Esperado	Recuperado	Compensado	Total Rec	%	Proyección al 21/12
CSF GOICOECHEA	722.076.869	655.055.895	91.664.818	746.720.713	103,41%	(24.643.843)

5.6 El 28 de abril se procede a efectuar reunión con los abogados y notarios externos, para conversar sobre la Gestión de Cobro en cuanto a la metodología de trabajo y pago de notificaciones.

5.7 Se procede a remitir el producto y servicio de Pignoración al Proceso de Alhajas en San José, esto después de un análisis costo beneficio para la oficina.

5.8 Se gestiona un acercamiento con los clientes de mayor nivel y monto transaccional para actualizar la Política Conozca su Cliente, (PCSC) con un resultado satisfactorio, importante mencionar el apoyo del Técnico en Cumplimiento que ha permitido mejorar el aseguramiento de la calidad de la información en el momento de la confección de la PCSC.

5.9 Se establecieron convenios en diferentes empresas que se ejercieron a través del programa convenios a terceros para un total de 2, que se fundamenta básicamente en créditos para paneles solares y que contribuye con el tema de los productos Eco-verdes, así como el convenio con una clínica de especialidades quirúrgicas.

5.10 Se gestiona el Pago de convenios para la distribución de las utilidades de una asociación solidarista.

5.11 En cuanto al tema de Coopemex, la retención de los clientes de captación se cumplió en un 87%, superando las expectativas y metas de la administración.

### **6. Estado de los proyectos más relevantes**

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

6.1 Cajero automático Tercer Circuito del Poder Judicial. Se le comunica a la Dirección Regional Central con el visto bueno del formulario "Criterios Estratégicos para la solicitud de instalación de nuevo cajero automático" brindarle seguimiento a través de la Dirección Regional Central.

6.2 Seguimiento a la propuesta de inversión en la Universidad Estatal a distancia remitida el 16 de diciembre del 2010.

6.3 Se mencionan los clientes morosos que requieren seguimiento oportuno con el fin de efectuar arreglos de pago o bien cumplir sus compromisos y lograr que las operaciones se pongan al día: Litografía Tibás, Adoniram Vargas Araya, Centro Educativo Whitman, María Antonieta Vargas, Hazel Ureña Salazar, cualquier detalle adicional con el Gestor de Cobro Judicial.

6.4 A partir de enero el centro de costos de los ejecutivos de desarrollo del Centro de Servicios Financieros Goicoechea se deben direccionar al centro de costos de San Pedro a saber: Marlon Acón, Ana Córdoba y Roque Viales, evidencia el correo remitido a la ejecutiva asignada por el Proceso de Gestión del Talento Humano.

6.5 Existe la directriz de la Dirección Regional Central de cumplir con el 100% de la actualización la Política Conozca a su Cliente de clientes triple A y doble A, al 30 de diciembre, del cual se presenta el avance al 23 de diciembre 2010, con el objetivo propuesto de cumplir la meta:

### DIRECCION REGIONAL CENTRAL

# OFICINA	NOMBRE OFICINA	Cliente AAA	Cliente AAA actualizado	Saldo	Cliente AA	Cliente AA actualizado	Saldo
27	CSF GOICOECHEA	41	40	1	525	518	7
69	Periférica El Alto de Guadalupe	3	3	0	63	62	1
107	Periférica Mall San Pedro	4	3	1	29	21	8
108	Periférica Coronado	1	1	0	50	49	1

Ya se localizaron los clientes pendientes de actualizar la Política Conozca a su Cliente y a la vez se les notificó que la fecha límite para actualizar es el lunes 27 de diciembre del 2010, eso para que procedan a pasar a la oficina para completar el formulario, de no ser así se procederá con base a la Guía de la Política Conozca su Cliente y ejecutará el cierre de la cuenta.

6.6 Se debe efectuar la presentación del Plan de Negocios 2011, a los colaboradores.

6.7 Para el 11 de enero 2011, se tiene programada la capacitación e implementación del sistema de Administración de Filas.

6.8 Dar seguimiento a la propuesta del cambio de horario de la Oficina Periférica del Mall San Pedro, cualquier consulta con el Jefe de la Agencia.

### **7. Administración de los recursos financieros.**

La formulación del presupuesto anual operativo se hizo con base a los requerimientos solicitados por la Dirección Regional Central y con este se podrá llevar a cabo las labores de operación normal del Centro de Servicios Financieros Goicoechea y Periféricas 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.

## **8-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.

## **9-Observaciones sobre otros asuntos de actualidad**

No se consideran observaciones al respecto.

## **10- 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 Goicoechea.

## **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 se emitieron disposiciones al Centro de Servicios Financieros Goicoechea.

## **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 los requerimientos establecidos y los plazos señalados.

En conclusión se detallan todos los aspectos afines a la operativa de la oficina, entorno, clientes, actividades, y desarrollo del Centro de Servicios Financieros Goicoechea:

- Compromisos de pago adquiridos con los principales clientes morosos.
- Detalle de principales créditos activos con señales de alerta.
- Estado del avance de Política Conozca a su Cliente, Plan de Actualización y Aseguramiento de Calidad de la Información en la PCSC del Centro de Servicios Financiero Goicoechea y sus periféricas adscritas.
- Informes que se generan a lo interno y propósito de los mismos.
- Junta de Crédito Local.
- Principales clientes de captación.
- Entre otros.

# **CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS GOICOECHEA**