

Sucursal de Grecia

Informe de gestión

Master:

**Carlos Mario Alpízar Hidalgo, Director
Dirección Regional Norte**

En cumplimiento a lo dispuesto en la directriz No 8 emitida por la Contraloría general de la República en la GACETA N° 13 del julio de 2005, establecido en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y de conformidad con el oficio DRN-080-2010, hago entrega formal del informe final de gestión como Gerente de la Sucursal de Grecia:

1) Referencia sobre la labor sustantiva institucional de la Sucursal de Grecia

La Sucursal de Grecia es una Oficina Suscrita a la Dirección Regional Norte, quien a la vez pertenece a la Subgerencia de Negocios, las cuales obedecen a la estructura organizacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. La Sucursal como parte de su estructura tiene la responsabilidad de las Oficinas Periféricas adscritas, en el caso de Grecia la responsabilidad es de cuatro oficinas ubicadas en los cantones de Grecia, Naranjo, Atenas y Poas.

La Sucursal es un área ejecutiva, le corresponde realizar los procedimientos correspondientes a los diferentes productos y servicios para cumplir con las estrategias que define el Plan de Negocios, el cual busca materializar el mandato definido por la Asamblea de Trabajadores en las Pautas Institucionales, además busca alcanzar los objetivos estratégicos definidos en del Plan Estratégico Corporativo.

Para el logro de los objetivos se asignan metas por parte de la Dirección Regional en los diferentes productos y servicios, además de las funciones propias del negocio se realizan actividades de orden administrativo que son fundamentales para cumplir con los Procedimientos que establecen las políticas y reglamentos vigentes.

Dentro del ámbito de acción se presentan las siguientes funciones, realizadas por la Sucursal de Grecia

- Captación de recursos financieros mediante productos y servicios como: Ahorro a Plazo, Cuentas Corrientes, Ahorro Voluntario, Ahorros Programados, Pensiones, Servicios Públicos.
- Colocación y crecimiento de las carteras crediticias, de Créditos Personales, Vivienda, Desarrollo, Tarjetas de Créditos, Créditos con Fondos Especiales • Custodia y manejo de efectivo.
- Manejo de la Contabilidad del CSF y de las Oficinas Periféricas.
- Servicio de Cajeros Automáticos.
- Gestión de Cobro Administrativo y Judicial.
- Manejo y control de los Bienes Adjudicados.
- Servicio a los clientes en las diferentes estaciones de trabajo.
- Aplicación de la guía de Control Interno.
- Cumplimiento con la Ley 8204, actualizando todas las cuentas activas de los diferentes productos, que establezca Política Conozca a su Cliente.
- Administración del recurso humano.

Además de estas funciones se realizan las siguientes:

- Aplicar la Evaluación del Desempeño del personal asignado a la Sucursal.
- Aplicar los Planes de Tácticos que defina la Dirección Regional y las Bancas
- Reuniones con la Junta de Crédito local.
- Atender la demanda de solicitudes de las áreas de Soporte Administrativo.

2) Cambios habidos en entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo principales cambios en ordenamiento jurídico

Durante la gestión realizada se dieron algunos cambios en el entorno administrativo y de orden jurídico, los más relevantes son:

- a. Cambios en la estructura organizativa con la finalidad de descentralizar funciones para lograr una mayor eficiencia.
- b. Cambios en la gestión de las diferentes unidades administrativas, esto es CSF, Sucursales y Oficinas Periféricas, donde a la Sucursal se le adscribieron cuatro oficinas Periféricas (Grecia Centro, Naranjo, Atenas y Poas).
- c. Cambios en la estrategia de mercadeo de los productos y servicios, implementando la estrategia de venta proactiva a través de vendedores en las oficinas y en las empresas e instituciones
- d. El establecimiento de la normas prudencial por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), con los acuerdos SUGEF 1-05 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.
- e. La aplicación de la Ley de Control Interno, con la implementación de las guías de riesgo operativo para las diferentes unidades administrativas.
- f. La aplicación de 8204 sobre legitimación de capitales la cual le exige al Banco Conocer al cliente para evitar el ingreso de dinero de lavado.

3- Estado de Evaluación del sistema de control interno

A continuación se detalla la información correspondiente a los resultados vigentes, de la última evaluación del riesgo operativo:

Oficina	Medidas incumplidas	Calificación	Fecha Corte de Evaluación
Sucursal Grecia	10	Satisfactorio	Enero
Grecia Centro	5	Deficiente	Diciembre
Naranjo	2	Satisfactorio	Enero
Atenas	2	Satisfactorio	Enero
Poas	1	Excelente	Enero

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

Reuniones con la jefatura de las diferentes áreas así como con el personal de esas áreas con el fin de identificar las causas y definir la corrección respectiva. Se le asignó a las jefaturas de las áreas capacitar al personal en procedimientos que los compañeros no entendieran, así mismo un seguimiento más detallado para evitar estos descuidos.

5) Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional.

A continuación se presenta un cuadro resumen de la gestión en cuanto al logro de metas de captación, crédito y morosidad con corte al 31 de enero 2010 incluyendo las oficinas periféricas

a- Captación

PRODUCTO	dic-09	ene-10	Crec Acum	Cump Anual
AHORRO A PLAZO	9.533,57	9.517,99	-15,58	-2,48%
AHORRO VOLUNTARIO	2.140,83	2.441,37	300,54	52,22%
CUENTAS CORRIENTES	1.395,48	1.280,87	-114,61	-60,32%
AHORRO PROGRAMADOS	293,55	208,34	-85,21	-190,65%
Total general	13.363,43	13.448,57	85,14	5,92%

b- Colocación y Crecimiento de Cartera Crediticia

CARTERA	dic-09	ene-10	Crec Acum	Cump Acum	META_ENERO	Cump Anual	META_ANUAL
---------	--------	--------	-----------	-----------	------------	------------	------------

DESARROLLO	5.960,93	5.975,80	14,87	31,07%	47,86	2,98%	498,36
SOCIAL	11.589,15	11.517,06	-72,09	1565,69%	-4,60	-6,98%	1.032,36
FINANCIERA	9.648,91	9.728,78	79,87	11218,40%	0,71	5,09%	1.569,92
Total general	27.198,99	27.221,64	22,65	51,53%	43,97	0,73%	3.100,65

c- Indices de morosidad

F_ARCH	Crec % Meta	M>01	M>60	M>90	FR	CREC PERDREAL	CREC MORA90MAYOR
17/02/2010	1,29%	40,33%	3,58%	2,62%	0,00%	- 589.557.898	51.375.565,85
	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	- 88.145	- 84.582,31
Total 17/02/2010	1,29%	40,99%	4,64%	3,68%	1,22%	- 589.646.043	51.290.983,54

6- Estado de proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad

Con el fin de mejorar los tiempos de respuesta del cliente se está fusionando el área de Crédito Hipotecario con Desarrollo en un solo equipo de trabajo con el objetivo de aprovechar mejor los recursos mediante una división del trabajo de tal manera que se establezca un grupo de vendedores y otro en análisis.

7- Administración de los recursos financieros asignados a la gestión

Se me asignaron partidas según presupuesto anual del plan anual operativo aprobado por la Gerencia General de los cuales los administra con austeridad y en no se encuentra sobregirada ninguna partida, así mismo cada una de ellas fue autorizada por la Dirección Regional Norte.

8- Sugerencias para una buena marcha del Centro Financiero

- La administración debe generar los recursos necesarios para lograr una buena.
- Mejorar en forma constante la atención del servicio al cliente a través de una capacitación permanente al personal.

- Realizar reuniones constantes con el personal para informarlos sobre el avance de la gestión

9- Observaciones sobre asuntos de actualidad.

La Gerencia ha apuntado a trabajar en un esquema de negocio que permita crear un estructura de servicio al sector empresarial y otro al sector trabajador, esto se realiza mediante un servicio diferenciado identificando las expectativas de ambos sectores.

Otros temas:

- a) **Fondos especiales:** Crédito en mora mayor a 90 días solo hay una se encuentra en trámite de cobro judicial es posible recuperar el monto de responsabilidad por la garantía hipotecaria
- b) **Fondo de avales:** La cartera de avales no presenta morosidad
- c) **Tramites en proceso de formalización de convenios con socios comerciales:** Están en proceso con dos empresas de la Zona
- d) **Pago Automático de Salarios:** Se tiene a un funcionario visitando empresas privadas y públicas
- e) **Inventarios de créditos pendientes de girar:** Los inventarios se encuentran registrado es los sistemas de intranet no se tienen solicitudes hipotecarias pendientes con más de 30 días y fiduciarias con menos de 36 horas
- f) **Contactos con proyectos habitacionales:** Si tienen cinco contactos con empresas de proyectos habitacionales para incrementar la colocación de crédito de vivienda
- g) **Situación del personal que labora en Sucursal:** Suplencias. No hay
- h) **Situación actual de las vacaciones pendientes de disfrutar por el personal:** Se cumple con la política institucional de no tener funcionarios con más de 30 días de vacaciones
- i) **Trabajos operativos pendientes de proceso:** Está en proceso el ordenamiento y depuración de los archivos crédito y conozca a su cliente ya se terminó el de crédito, a partir del 22 de febrero inicia el de Conozca
- j) **Informe de arqueo general y caja chica:** Los Arqueos se realizan de acuerdo a lo normado por el Banco
- k) **Informe de diferencias de caja de plataformitas:** No hay diferencias en cajas por encima del fondo de protección
- l) **Rentabilidad de la oficina:** La Oficina mantiene una rentabilidad positiva

10) Estado actual del cumplimiento de las disposiciones 0 recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

No se generaron disposiciones a la Sucursal de Grecia ni a las oficinas adscritas

11- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones 0 recomendaciones que durante su gestión que hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

No se generaron disposiciones o recomendaciones a la Sucursal de Grecia ni a las oficinas adscritas

12- Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión se hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Todas las recomendaciones que ha realizado la auditoría interna según informes en archivos de la oficina fueron acogidos por la gerencia y resueltos por lo que en la actualidad no hay nada pendiente.

Atentamente.

Licenciado

Jorge Luis Alfaro Alpizar

Gerente Sucursal de Grecia

C/ Msc. Leonardo Araya , Gerente – Sucursal de Grecia (Sucesor)

Mrh. Sandra Valerín Martínez, Directora - Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional

Lie. Silvia Goyes Rojas, Coordinadora – Subproceso Banca Fácil