

Alajuela 22 octubre del 2010.  
OPAO 1444-2010

Lic. Juan Carlos Rodriguez Viquez  
Gerente, CSF Alajuela.

Estimado Señor:

Yo, Kenneth Rosich López, mayor casado, Administrador de Empresas cedula 0204720697 en mi condición de Coordinador de la Periférica Alajuela Oeste (Centro), en cumplimiento al oficio CSFA 2101-2010 y de las obligaciones que demanda el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y la Contraloría general de la república en su resolución RCO-61 de las doce horas del veinticuatro de Junio de dos mil cinco, por haber terminado mi labores en el cargo señalado, presento informe final de gestión por el periodo comprendido entre el 28 marzo 2008 y el 25 octubre 2010

El desarrollo del documento busca exponer los resultados del periodo axial como el estado de los aspectos o puntos relevantes propios de la dinámica diaria de la oficina axial como el manejo de los recursos a mi cargo.

Siguiendo el protocolo de este tipo de asunto, presento un resumen ejecutivo del contenido del informe.

Atentamente,

Lic. Kenneth Rosich López.

### **A) PRESENTACION.**

Debido a la finalización de mi gestión, en la Periférica Alajuela Centro y para cumplir con lo estipulado en los procedimientos, procedo a presentar de manera resumida los principales resultados obtenidos en las diferentes carteras de crédito del banco “crédito de Desarrollo, crédito social, créditos fiduciarios, créditos personales hipotecarios y back to back”, los resultados en los productos de servicios del Banco y todo lo referente a captación.

De igual manera se hace mención de unos de los logros mas importantes que fue hacer que el personal confiaran en la administración de la oficina.

Por otra parte se hace mención de la competencia que se presentaba en el mercado y como se montaron estrategias para poder convencer a los ex-clientes que volvieran a trabajar con el banco.

Es importante indicar que mi gestión como coordinador de Periférica, me permitió adquirir experiencias muy variadas que han fortalecido mi conocimiento con respecto al mercado de la zona y la experiencia adquirida en lo interno con todo lo referente al personal.

Detallo a continuación los resultados obtenidos y más relevantes la Periférica Alajuela Centro

---

### **B) Resultados de la Gestión.**

Muchos fueron los retos que se asumieron, esto por ser una oficina de las más problemáticas del Banco Popular principalmente la deficiencia estructural propia del antiguo local.

Esta situación generaba que los funcionarios no estuvieran rindiendo lo suficiente para lograr metas y mucho menos lograr que la oficina generara utilidades, por lo que el primer objetivo fue presionar por el traslado de la oficina a otro local, no que brindara mejores espacio físico para la atención a nuestros clientes y para mejorar el ambiente de trabajo el tener mejor espacio y condiciones.

Fue para setiembre del 2009 que nos trasladamos a un local 5 veces más amplio que el anterior, con una mejor ubicación, parqueo y equipo nuevo.

Esta cambio provoco un mejor ambiente y una motivación extra a cada compañero, pasar de un local muy incomodo y con serios problemas salubres a uno amplio y con todas las comodidades tanto para la atención como para realizar las labores diarias.

Los primeros días fueron de acomodo, adaptaciones y de soluciones a una serie de inconvenientes imprevistos que se presentan generalmente cuando se vive un cambio de esta magnitud.

Paso menos de un mes y ya los clientes se adaptaron a la nueva estructura y ubicación del nuevo local, hoy en día la oficina atiende más personas que las que atendíamos en el antiguo local, el nivel transaccional es superior.

Con los clientes actuales se mejoro la atención con plataformas bien distribuidas, donde se dividieron en áreas de cajas rápidas, área de plataforma y la área de crédito de esta manera ya los clientes sabían

## PERIFERICA ALAJUELA OESTE

donde deberían ubicarse, se empezó a brindar servicio personalizado y especializado a los clientes haciendo que sintiera que eran parte del Banco.

Actualmente la oficina se encuentra ubicada en Alajuela Centro, del cementerio municipal, 300 metros sur, sobre calle ancha, edificio esquinero, el área de acción es Alajuela Centro, compartido con el CSF Alajuela y la Periféricas Alajuela Este, con la particularidad de encontrarse a 50 metros del centro de paradas de autobuses El Pacífico, donde se centralizan las paradas de todos los cantones y distritos de la provincia, haciendo una oficina una de servicios con un alto registro transaccional.

Hasta hace tres meses, la oficina no contaba con un supervisor, situación que obligaba a que la persona de crédito realizara las labores de supervisión sacrificando la colocación.

Después de comentar brevemente parte del plan de trabajo, paso a resumir logros en metas de la Oficina:

### A- Colocación:

Con una participación en el mercado desde el año 2003, esta oficina cuenta con una cartera de crédito madura que en su gran mayoría se encuentra a punto de vencerse, esto aunado a las cancelaciones con otras entidades financieras, hace de esta oficina una en la cual se debe de colocar tres veces más de lo solicitado en las metas anuales para poder lograr en resultado, hasta hace tres meses la oficina cuenta con una persona destinada a tiempo completo a crédito hipotecario, obteniendo en este período aumentos de cartera significativos

### B- Morosidad:

Con lo que respecta a la morosidad mantenemos un control de llamadas a operaciones con atrasos de 30 a 60 días en la segunda y tercer semana de cada mes, en la primer semana se realizan las llamadas a las operaciones que

se están por pasar a cobro judicial, esto con una total coordinación con del departamento de cobro judicial del CSF Alajuela

### C- Captación:

Con lo que respecta a la captación, este último año de ha visto deteriorado dada la crisis que se ha presentado en los últimos meses, pese a este fenómeno, mantenemos un control total de vencimientos, sin dejar de lado ninguno al que le realicemos una gestión para la renovación de los títulos por vencer con un previo al vencimiento de al menos 5 días.

Se revisan los saldos de ahorro a la vista para ofrecer certificados a plazo y el producto Back to Back

### D- Visa.

Las tarjetas visas es un producto muy importante que se está trabajando por medio de integración a clientes con cierto perfil que se presentan a realizar créditos de distintas líneas y tratamos de integrarlos con este producto

### E- integración.

Con lo que respecta a la integración los funcionarios se involucraron completamente con integrar todos los productos del Banco a los clientes y de esta manera alcanzar avances mayores del 90% y los que no se lograron integrar fue porque los cliente no les gustaba contar con tarjetas de crédito o trabajar con adelantos de salario “vales”.

### F- Riesgo Operativo.

En la última revisión realizada a la oficina, obtuvimos 9 puntos malos para una calificación de 9 (satisfactorio) quedando en evidencia que 5 de estos puntos malos eran indirectos ya que diferentes departamentos del Banco, no habían cumplido con una serie de medidas que afectaban el resultado de la

oficina, actualmente estas deficiencias se encuentran corregidas por completo

### **C- Sugerencias:**

- 1- Es conveniente permitir que el gerente nombrado este un tiempo razonable para que este trace una estrategia a un periodo determinado y que no se dejen los planes de trabajos a medio camino.
- 2- No olvidarse que lo mas importante es el recurso humano en lo tanto estos estén bien, su rendimiento es bueno y se da un buen servicio.
- 3- Siempre se debe ver a las oficina adscritas y al centro de servicio como un todo, en ningún momento verlas por aparte, esto quiere decir que el centro debe darle todo al apoyo a las periféricas.

Atentamente:

Lic. Kenneth Rosich López

Cc: arch.

Msc. Sandra Valerin Martínez, Directora Desarrollo Humano