
PERIFERICA ASERRI

18 de abril del 2012
OAS-0631-2012

**MBA. Benjamín García Vargas, Gerente,
CSF Catedral.
MBA. Omar Sánchez Lizano, Director,
Dirección Regional Central
MBA. Maritza Fuentes Salas, Directora,
Desarrollo Humano
Lic. Francisco Ocampo Ramírez, Jefe,
Oficina Periférica Alajuelita**

Estimados señores:

En cumplimiento al artículo 12 de la Ley General de Control Interno y en acatamiento al oficio recibido por traslado de fecha 28 de marzo del 2012, DRC-0464-2012 en el que se me comunica el traslado a partir de la fecha 23 de abril del presente a la oficina de Periférica de Desamparados Centro, me permito de conformidad con los lineamientos administrativos vigentes según circular DDHO-C-002-2012 de fecha 6 de febrero del 2012, adjuntar el informe de Gestión de la Oficina Periférica de Aserrí.

Atentamente

Lic. Robert Echeverría Morales, Jefe Agencia.

Presentación

En calidad de Jefe de la Oficina Periférica de Aserrí, desde su apertura el día 22 de abril del 2009 hasta el día 20 de Abril del 2012, me permito hacerle entrega de los principales resultados que obtuvo la oficina durante mi gestión, enviando el presente informe mediante oficio OAS-0641-2012 dirigido al MBA Benjamín García Vargas, Gerente del CSF Catedral; MBA. Omar Sanchez Lizano, Director Región Central; MBA Maritza Fuentes Salas, Directora Desarrollo Humano; Lic. Francisco Ocampo Ramírez, Jefe entrante, a partir del 23 de abril del 2012 de la Oficina Periférica Aserrí

Dentro de los principales logros, y en base a la metodología de Metas Crucialmente Importantes adoptadas por el área de Negocio y en la cual se establecen como resultados prioritarios los siguientes: incremento de saldos en Cartera de crédito financiero, de crédito social, aumento de saldos en conjunto de los productos de ahorro a plazo y ahorro programado, aumento de saldos en ahorro voluntario, meta de deterioro máximo permitido en cartera de mora mayor a 90 días, y cumplimiento de la normativa relacionada a la Ley 8204. En relación a lo anterior se entrega la oficina, con resultados sumamente satisfactorios, según el último cierre de mes, a marzo del año en curso y por ende también al cierre del primer trimestre, resultados que sobrepasan las metas que nos fueron establecidas a dicha fecha, siendo el único rubro no alcanzado en su totalidad, dentro de las Metas Crucialmente Importantes, expuestas anteriormente, la meta de morosidad, sin embargo, el comportamiento de la misma tiende a una franca mejoría y por ende a su cumplimiento al final del periodo 2012, reflejándose en una reversión de mora en el mes de marzo de ₡6,627,207.

Otras metas que no están estipuladas dentro de las Metas Crucialmente Importantes, no obstante, las mismas están asignadas a la oficina, son, afiliaciones a la Operadora de Pensiones del Banco Popular con un cumplimiento del 42.64% a marzo 2012, con un total 24 afiliaciones, así como un cumplimiento de meta en venta de Seguros Autoexpedibles del 13.66% con un total de 5 seguros colocados. Cabe destacar que en el rubro de Afiliaciones a la Operadora de Pensiones del Banco Popular, es importante señalar que el mercado en que se encuentra la Oficina Periférica Aserrí, según el análisis de los clientes que son atendidos, un gran porcentaje corresponde al sector de ingresos propios, por lo que carecen de orden patronal, aspecto que no contribuye en las afiliaciones o traslados de pensiones. En relación con Seguros, es un producto que si bien es cierto, ya existía, la evaluación de su colocación se implementó en el presente año, razón por la cual, el productos no tuvo un comienzo de año aceptable, sin embargo, como medida de gestión, con el fin de cumplir con la meta asignada, se procedió a capacitar a todo el personal en el tema de seguros, así mismo fueron asignados sus usuarios al sistema respectivo, por lo que se dotó al personal de las herramientas para su venta. Cabe destacar que tanto en el rubro de Pensiones y Seguros, todo el personal se le asignó meta individual.

B. RESULTADOS DE LA GESTION

B.1. Referencias Laborales sobre la labor sustantiva de la oficina :

Sin duda alguna, parte esencial del cumplimiento de la mayor parte de las metas asignadas a la oficina, obedece a un constante, adecuado y oportuno flujo de información entre mi personas y el personal de la oficina y viceversa, logrando establecer un liderazgo conjunto que permite obtener mayor asertividad en la comunicación y por ende una identificación eficaz con la aplicación de estrategias para la consecución de las metas asignadas.

Además de lo anterior, cabe destacar que, al corresponderme la apertura de la oficina, no había un antecedente para detectar las áreas fuertes y débiles en que nos podíamos desarrollar, sin embargo, esto no fue ningún pretexto para iniciar una búsqueda de clientes nuevos, a través de mapeos efectivos de la zona, visitas a personalidades del cantón, recomendaciones persona a persona producto del servicio eficiente de las plataformas, así como el aprovechamiento de los canales del negocio, principalmente el área de Banca Fácil.

Como efecto de las labores y estrategias implementadas durante mi gestión se hace imprescindible destacar que dentro de las evaluaciones efectuadas a través de la herramienta utilizada por la Institución denominada Balance Score Card (BSC), en los años 2009, 2010 y 2011, se obtuvo una calificación mayor al 95%, muy próximo al 100%, así también se obtuvo una calificación similar en la evaluación de

las funcionarios y los funcionarios a través de la herramienta denominada Balance de Desarrollo Personal (BDP), lo que evidencia excelencia en la gestión.

b.1.1. Resultados Gestión:

A continuación se detallan los resultados de la gestión, mismos que fueron obtenidos a través de la información proporcionada por la Unidad de Inteligencia de Negocios y publicada en el sitio correspondiente en la Intranet Institucional:

Cuadro Resumen de Cumplimiento MCI al 31/03/2012.
(En millones de colones)

MCI	Detalle	Meta a Marzo	Meta anual	Resultado a Marzo	% Cumplimiento a Marzo 2012
1	Incrementar el saldo de crédito Financiero en ¢527 millones al 31 de diciembre de 2012	74	527	374.39	506.19%
2	Incrementar el saldo de crédito Social en ¢231 millones al 31 de diciembre de 2012	19	231	158.54	842.00%
3	Incrementar el saldo de captación (Ahorro Plazo y Ahorro Programado) en ¢256 millones al 31 de diciembre de 2012	61	256	297.32	484.32%
4	Incrementar el saldo de Ahorro Voluntario en ¢116 al 31 de diciembre de 2012	25	116	56.60	223.62%
5	Mantener el crecimiento de la morosidad por debajo de los ¢47.40 millones al 31 de diciembre de 2012	11.85	47.40	16.76	70.67%
6	Resolver el 100% de las observaciones asignadas a la Dirección Regional en el Informe de SUGEF, sobre el cumplimiento de la Ley 8204	Al 31/03/2012, según las evaluaciones efectuadas por los técnicos en cumplimiento, no han habidos inconsistencias en elaboración de PCSC y ROU's			100%

Composición de cartera financiera:

BANCA	(Todas)	▼
OFICINA	(Todas)	▼
OFICINA_NOMBRE	PER ASERRI	↕
SUCURSAL	(Todas)	▼
CARTERA	F	↕

		Datos								
REGION	PRODUCTO	Dic-11	ENERO-12	FEBRERO-12	MARZO-12	CRE MES	CRE ACUM	META_MARZO	CUM ACU	
☑CENTRAL	BACK TO BACK	60,84	68,38	95,17	82,12	-13,05	21,28	4	537,34%	
	COOPEMEX	76,66	75,05	77,80	77,19	-0,61	0,53	0	0,00%	
	NEGOCIACION DE PAGO	34,79	33,53	32,26	32,05	-0,21	-2,74	0	0,00%	
	PERSONAL	1.530,34	1.588,65	1.667,51	1.742,61	75,10	212,27	32	656,54%	
	PERSONAL HIPOTECARIO	288,58	307,97	376,21	414,59	38,38	126,01	29	437,86%	
	VEHICULO USADO	26,70	36,37	41,05	43,74	2,69	17,04	9	191,65%	
Total CENTRAL		2.017,90	2.109,94	2.289,99	2.392,29	102,30	374,39	74	506,19%	
Total general		2.017,90	2.109,94	2.289,99	2.392,29	102,30	374,39	74	506,19%	

Composición cartera social :

BANCA	(Todas)	▼
OFICINA	(Todas)	▼
OFICINA_NOMBRE	PER ASERRI	↕
SUCURSAL	(Todas)	▼
CARTERA	S	↕

		Datos								
REGION	PRODUCTO	Dic-11	ENERO-12	FEBRERO-12	MARZO-12	CRE MES	CRE ACUM	META_MARZO	CUM ACU	
☑CENTRAL	COOPEMEX	6,50	6,40	6,23	10,64	4,41	4,14	0	0,00%	
	NEGOCIACION DE PAGO	0,00	1,05	4,51	7,99	3,49	7,99	0	0,00%	
	REM_REP_MEJ	3,44	3,36	3,34	21,23	17,89	17,79	2	726,67%	
	SOCIAL	10,59	17,81	17,61	17,39	-0,22	6,80	0	1804,66%	
	VIVIENDA	150,65	151,36	151,65	272,48	120,83	121,83	16	761,20%	
Total CENTRAL		171,19	179,99	183,34	329,73	146,40	158,54	19	842,00%	
Total general		171,19	179,99	183,34	329,73	146,40	158,54	19	842,00%	

Crecimiento saldos de la Cartera de Captación (ahorro a Plazo + ahorro programado):

OFICINANOMB	PERIF. ASERRI	↕
SUCURSAL	(Todas)	▼
REGION	(Varios elementos)	↕
BANCA	PERSONAS	↕

Etiquetas de fila	Valores								
	DIC-2011	ENERO	FEBRERO	MARZO	CRE MES	CRE ACU	CUM ACU	META_MARZO	TOTAL
AHORRO A PLAZO	₡1.825,29	₡1.774,12	₡1.970,08	₡2.117,26	₡147,18	₡291,97	489,16%		₡60
AHORRO PROGRAMADOS	₡14,06	₡13,53	₡15,45	₡19,41	₡3,96	₡5,35	314,49%		₡2
Total general	₡1.839,35	₡1.787,65	₡1.985,53	₡2.136,67	₡151,14	₡297,32	484,32%		₡61

Crecimiento saldo ahorro voluntario

OFICINANOMB	PERIF. ASERRI	↕
SUCURSAL	(Todas)	▼
REGION	(Varios elementos)	↕
BANCA	PERSONAS	↕

Etiquetas de fila	Valores								
	DIC-2011	ENERO	FEBRERO	MARZO	CRE MES	CRE ACU	CUM ACU	META_MARZO	TOTAL
AHORRO VOLUNTARIO	₡236,67	₡279,61	₡292,56	₡293,27	₡0,71	₡56,60	223,62%		₡25
Total general	₡236,67	₡279,61	₡292,56	₡293,27	₡0,71	₡56,60	223,62%		₡25

Detalle de morosidad

Región	(Varios elementos)	▾
META	MORA >90	▾
Sucursal Responsable	(Todas)	▾
Región Responsable	(Varios elementos)	▾
OFICINA	113	▾

Valores								
OFICINA_NOMBRE	Meta Año	Meta Acum	Resul Acum	Cump Acum	Meta Mensual	Result Mes	Cumpl Mes	Monto Pendiente
PER ASERRI	47.404.283	11.851.071	16.769.876	70,67%	3.950.357	-6.627.207	-59,61%	4.918.805
Total general	47.404.283	11.851.071	16.769.876	70,67%	3.950.357	-6.627.207	-59,61%	4.918.805

Detalle de crecimiento afiliaciones Popular Pensiones y venta de seguros:

OFICINA	(Todas)	▾
OFICINA NOMBRE	PER. ASERRI	▾
REGION	(Todas)	▾

Valores								
Etiquetas de fila	Dic-11	ene-2012	Feb-12	Mar-12	CRE MES	CRE ACUM	META_MARZO	CUM ACUM
PENSIONES	0	10	11	24	13	24	56	42,64%
SAFI	0				0	0	0	#¡DIV/0!
SEGUROS	0		0	5	5	5	37	13,66%
Total general	0	10	11	29	18	29	93	31,22%

Detalle de crecimiento de cartera de clientes Ahorro a plazo

CANAL	(Todas)	▾
SUCURSAL	(Todas)	▾
OFICINANOMB	(Todas)	▾
Código De Oficina	113	▾

Valores								
Etiquetas de fila	Dic-11	Ene-12	Feb-12	Mar-12	CRE MES	CRE ACUM	META_MARZO	CUM ACUM
CENTRAL		6	11	28	17	28	2	1156,40%
Total general		6	11	28	17	28	2	1156,40%

Detalle de crecimiento clientes Popular Plus:

OFICINA	(Todas)	▾
SUCURSAL	(Todas)	▾
OFICINA NOMBRE	PERIF. ASERRI	▾

Valores							
Etiquetas de fila	Dic-11	FEBRERO	MARZO	CRE MES	CRE ACUM	META_MARZO	CUM ACUM
CENTRAL		19	28	9	28	11	259,26%
Total general		19	28	9	28	11	259,26%

B.2. Autoevaluación Control Interno (Revisiones Auditoría Interna):

Durante toda la gestión la oficina se mantuvo en un nivel satisfactorio, ubicándose en calificación del 6% en los tres períodos, calificación que supera la meta para el área de negocio, que al presente año es de un máximo de nivel de exposición al riesgo de un 8%. No hay ni un solo informe de auditoría pendiente de resolver.

Año de revisión Interna	Auditoría	% DE RIESGO	Calificación
2009		6	Satisfactorio
2010		6	Satisfactorio
2011		6	Satisfactorio

B.3. Estado Proyectos:

Continuar y finiquitar convenio de pago de salarios con la empresa V.D. Sabores. Es importante señalar que las cuentas de ahorros para el pago de salario de los colaboradores de la empresa en mención, así como la cuenta corriente de la empresa ya fueron formalizadas

En relación con el sistema de Monitoreo, se encuentra pendiente la resolución de 15 alertas históricas pendientes. Es importante hacer mención que en este campo se hizo un esfuerzo extraordinario, ya que no se suministró personal para dichas labores ni fue autorizado para la oficina el uso de tiempo extraordinario.

B.4. Recurso Humano: se entrega una oficina con una Plataforma de 4 funcionarios Categoría 14 (3 en plataforma de servicio y 1 en caja rápida), 2 analistas de crédito categoría 17, 1 supervisor de turno categoría 20.

0109240857	Rodríguez Umaña Juan Carlos	EN PROPIEDAD 17, ASCENSO INTERINO 20	SUPERVISOR DE TURNO	20
0110730023	Mora Godínez Jacqueline	EN PROPIEDAD	EJECUTIVO NEGOCIOS 1	17
0105810129	Muñoz Morales Ana Gabriela	EN PROPIEDAD	EJECUTIVO NEGOCIOS 1	17
0110430249	Fallas Carvajal Ana Yancy	EN PROPIEDAD	ASESOR DE SERVICIOS FINANCIEROS	14
0105370709	Badilla González Oscar	EN PROPIEDAD	ASESOR DE SERVICIOS FINANCIEROS	14
0602950440	Jiménez Jimenez Liseth	EN PROPIEDAD	ASESOR DE SERVICIOS FINANCIEROS	14
0108950577	Marín Mesén Yesenia	EN PROPIEDAD	ASESOR DE SERVICIOS FINANCIEROS	14

En este tema es importante señalar que se procedió a nombrar a la funcionaria Grettel Maroto Matamoros, proveniente de la Oficina Periférica de Plaza González Víquez, según escogencia de lista de elegibles, en sustitución de la funcionaria Yesenia Marín Mesén, quien fue nombrada en el Proceso de Tesorería. El traslado se efectuará en el momento que la señorita Maroto sea enviada a la oficina de Aserri.

C. Sugerencias y Observaciones para la buena marcha de la oficina:

No hay temas pendientes de gestión, únicamente lo indicado sobre las alertas históricas del tema de monitoreo. Es importante señalar que se recomienda una plaza adicional para soporte en lo referente a la atención de las recomendaciones derivadas de la Ley 8204 y atención de alertas

D. Entrega Formal de Activos: El presente mes se procedió a realizar el debido inventario físico de activos, así como la asignación de activos por funcionario, no encontrándose ningún faltante, enviando el resultado al Subproceso de Administración de activos para su validación. Se deja evidencia en la Oficina sobre toda la documentación relacionada con este proceso. .

E. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones:

En relación con este tema no hay recomendaciones pendientes de atender, igual se hace hincapié en la atención de las alertas históricas. Cabe destacar que se establece un sistema de

control interno a través de la elaboración de ampos ordenados según cada enunciado de Riesgo Operativo lo que facilitará, si se utiliza adecuadamente, como hasta el momento, seguir estableciendo una sólida estructura de control interno. Se hace entrega de las llaves de la oficina en poder, al Supervisor de la Oficina, Licenciado. Juan Carlos Rodríguez Umaña.