

02 de enero del 2013

OBSJA 007 2013

Lic. Carlos Mario Alpízar Hidalgo, Director Regional
Dirección Regional Norte
Presente

En cumplimiento de lo establecido en el art.11 de la Constitución Política, el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno; de la Directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE y de los lineamientos administrativos vigentes según Circular DDHO C 008 2012, mediante la presente adjunto informe de fin de gestión, a mi nombre:

A. Presentación:

Debido a lo instruido por usted mediante el Oficio DRN 1116 2012 de fecha 17/11/2012 y recibido en esta Oficina el día 24/12/2012, en el cual se me comunica la finalización de mi gestión en la Oficina Periférica Barrio San José Alajuela y para cumplir con lo estipulado en los procedimientos, el presente informe hace referencia a los siguientes aspectos:

- Referencia sobre la Periférica Barrio San José.
- Cambios realizados durante la gestión.

- Estado de la Autoevaluación del sistema de Control Interno.
- Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno.
- Principales logros alcanzados durante la gestión.
- Gestiones no concluidas.
- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión hubiera girado la Contraloría General de la República.
- Estado actual del cumplimiento de las o recomendaciones que durante la gestión hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.
- Sugerencias para la buena marcha de esta Oficina.

Se remite copia de este informe al quien será el nuevo Coordinador de esta Periférica (hasta el día de hoy no he recibido algún comunicado de quién será esa persona); a la Dirección de Desarrollo Humano, a la Junta de Crédito Local y al departamento de Banca Fácil, para que sea incluido en la página WEB de la institución, en un sitio especialmente confeccionado para ésta, en aras de facilitar el acceso, por esa vía, por parte de cualquier ciudadano.

Cabe destacar que se deberá respetar el deber de confidencialidad sobre aquellos documentos, asuntos, hechos o información que posean este carácter por disposición constitucional o legal.

El objetivo del presente informe, es brindar un panorama general de la gestión realizada por mi persona durante estos últimos dos años, en los que ejercí en el puesto de Coordinador de esta Oficina Periférica, así como también brindar información relevante que sirva de consulta.

B. Resultados de la Gestión:

1. Referencia sobre la Periférica Barrio San José Alajuela.

Al momento de mi llegada a esta Oficina en diciembre del 2010, encontré muchas situaciones que me parecieron se deberían corregir y subsanar con urgencia, la mayoría de orden administrativo, pero también otra situación preocupante, eran los resultados deficitarios que arrastraba esta Periférica desde el momento de su apertura, dos años atrás. Durante los primeros años de existencia y a niveles internos del Banco, se escuchaban comentarios que esta Oficina no estaba generando los resultados esperados, inclusive se comentaba sobre una posible reubicación o cierre de la misma. De hecho, a finales de diciembre 2010, recibí un Oficio en el cual se me pedían explicaciones y justificaciones, del por qué esta oficina mantenía resultados deficitarios durante los últimos períodos.

Así las cosas, en diciembre del 2010 se me asignó la coordinación de una Oficina con muchos problemas administrativos, con rendimientos deficitarios, con muchas posibilidades de ser cerrada o reubicada, la cual se encontraba en los últimos lugares del ranking de las Oficinas de toda la Región y siendo la Periférica con peores rendimientos de todas las adscritas al C.S.F. Alajuela. Con estas condiciones, inicié labores en esta Oficina, con la esperanza de poder cambiar los resultados y la no muy buena historia que arrastraba esta Periférica durante todos esos años atrás, para lo cual se realizaron las siguientes gestiones:

2. Cambios realizados durante la gestión.

Desde el momento mismo de mi llegada a esta Oficina en diciembre 2010, encontré un gran descontrol administrativo, existían muchas malas costumbres entre algunos funcionarios, con respecto a temas muy delicados como: diferencias de caja, controles de asistencia, incumplimiento de los horarios de trabajo, ausencias injustificadas, abandono de trabajo, irrespeto a la jefatura, falta de compromiso y responsabilidad y por ende, un mal servicio a nuestros clientes. Todo hacía ver que nunca se les llamó la atención y que fueron muy permisivos con ellos. Por lo tanto, me di a la tarea de corregir y erradicar todas esas malas costumbres, tratando de cambiar el accionar de algunos funcionarios, concientizándolos y haciéndoles ver que esas actuaciones podrían llegar a ser causa de acciones disciplinarias muy severas.

Iniciamos el año 2011 con muchas ganas de mejorar los resultados de la Oficina, cambiarle la imagen que ha tenido y de lograr el cumplimiento de las metas asignadas para este año, a través del seguimiento de las M.C.I. Se realizó una distribución de las funciones más importantes, designando encargados para cada área y producto, también para el respectivo seguimiento; y ya para los primeros meses del año 2011 se empiezan a ver los buenos resultados y los cambios.

Para el mes de agosto 2011, recibí el Oficio DRN 638 2011, mediante el cual el Director Regional me comunica lo dispuesto en el Oficio PGE 365 2011 y el cumplimiento de lo indicado en la recomendación #5 del informe AIRI-15-2011, en el cual se me solicita explicaciones del por qué esta Oficina ha mantenido resultados deficitarios de manera reiterada a fin de determinar las causas de estos

resultados y la viabilidad de la continuidad de sus operaciones. Mediante el oficio OBSJA 1180 2011 remito a la Dirección Regional, el informe solicitado en el cual se destaca que pese a los cambios realizados y las nuevas gestiones emprendidas, uno de los mayores obstáculos que sufre esta Oficina en la colocación de créditos, es el “entramamiento y obstaculización” generado por los señores Juan Carlos Rodríguez Víquez (gerente) y Manrique Bertharioni Murillo (coordinador de crédito) al momento de conformar los Comités de aprobación de Créditos; y de hecho, debido a los inconvenientes que sufrimos con el Centro de Servicios Financiero al cual estamos adscritos, se realiza la solicitud a la Dirección Regional Norte, para que se nos asigne otro Centro de Negocios al cual podamos llevar a aprobar nuestros créditos, esa Dirección Regional manifestó que valoraría la posibilidad de hacerlo, pero nunca lo hizo.

Continuamos realizando un gran esfuerzo en contra de muchos obstáculos y logramos cerrar el año 2011 con excelentes resultados, de hecho, **de todas las Oficinas de Alajuela, obtuvimos la mejor calificación** en el B.D.P. (una nota de 95.05%) , con lo cual se nos reconoció el pago del B.D.P. y el B.S.C. a todos los funcionarios de esta Periférica.

RESULTADOS METAS FINANCIERAS DEL BDP 2011

OFICINAS		NOTA A INCLUIR EN EL BDP
NUMERO OFICINA	OFICINA NOMBRE	
013	ALAJUELA	76,29%
091	PERIF.ALAJUELA	81,07%
104	PERIF.BO SN JOSE ALAJUELA	95,05%
111	PERIF. ALAJUELA ESTE	93,33%

Con mucho entusiasmo y la esperanza de seguir mejorando la imagen y los resultados de esta oficina, iniciamos el año 2012, todo el equipo de trabajo nos propusimos realizar un gran esfuerzo desde el inicio del año con la intención de no solamente lograr el cumplimiento de las metas asignadas, sino que también, poder colocar a esta Periférica como la mejor de las adscritas del C.S.F. Alajuela, ya que por varios años ocupaba la última posición.

Otro aspecto importante a considerar, es que al finalizar el año 2011, se realizó el traslado del Centro de Negocios de Desarrollo de Alajuela y el mismo se ubicó en esta Periférica, lo cual nos ayuda a brindar una nueva imagen ante nuestros clientes y usuarios y además, a la atracción de nuevos clientes de captación de ahorros y colocación de créditos. A partir de este momento iniciamos algunas estrategias en conjunto con los funcionarios de Desarrollo, con la intención de brindarle un mejor y más integrado servicio a nuestros clientes.

A través de todo el año 2012, el equipo de trabajo de esta Oficina se esforzó muchísimo por mejorar los resultados, realizamos diferentes estrategias: visitas a empresas, instituciones públicas, proyectos urbanísticos, desarrolladores, ferias de crédito, ventas de autos, etc. todo esto valió la pena, pues a pesar de que en varias ocasiones durante este año se nos aumentó las metas, logramos concluir el año con excelentes resultados y sobrepasar por mucho, el cumplimiento de **todas las M.C.I.** asignadas a esta Oficina y así logramos ser **la única Oficina del C.S.F. Alajuela que logró cumplir con la totalidad de las metas establecidas en las M.C.I.**

3. Estado de la Autoevaluación del sistema de Control Interno.

A pesar de que el resultado de la revisión efectuada por los auditores en enero del 2012 no fue tan bueno, a través de varios cambios, la motivación al personal, la instauración de nuevos controles y las supervisiones efectuadas, en la última autoevaluación realizada en esta Periférica en octubre 2012, se obtuvo calificación de “Excelente” y la misma fue ratificada por funcionarios de la UTEG en noviembre 2012, lo que evidencia la buena gestión y seguimiento para el logro del buen Control del Riesgo. Adicional a esto, existe en la Oficina, todo un archivo en donde se encuentran dichas autoevaluaciones y la respectiva evidencia de todos los controles realizados y del seguimiento que se le dio. Todos los funcionarios de esta Periférica están plenamente identificados con este tema, lo cual favorece grandemente con los resultados obtenidos.

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno.

Dentro de las acciones realizadas con el fin de establecer, mantener, perfeccionar el sistema de Control Interno de esta Oficina, se pueden nombrar los siguientes.

- Entregar a todos los funcionarios de la Oficina una copia del cuestionario de Riesgo Operativo vigente, con el fin de comentar y dejar claro cualquier duda al respecto.
- Asignar individualmente a cada miembro del equipo de trabajo de esta Periférica, los controles y seguimientos de los cuales deben encargarse diariamente, tomando en cuenta que el Control Interno es un tema que nos compete a todos.

- Generar un ambiente de control en el cual, todos los funcionarios participen activamente de todos los controles diarios y tengan su propia responsabilidad y compromiso, para el buen logro del trabajo en equipo.
- Realizar reuniones periódicamente, en las cuales se de seguimiento a todos los controles establecidos para cada miembro del equipo y mediante el cual se pueda retroalimentar sobre las gestiones realizadas.
- Alternar las funciones y responsabilidades cada cierto tiempo, con la finalidad de que todos conozcan a fondo, cada uno de los procesos y controles.
- Revisar una vez al mes, todos los controles y archivos correspondientes al Riesgo Operativo y Control de Riesgo, con el propósito de verificar que se esté cumpliendo con todos los requisitos que conllevan.

5. Principales logros alcanzados durante la gestión.

Durante los dos años de gestión y con la ayuda de todo el equipo de trabajo conformado en esta Oficina, logramos alcanzar y cumplir con muchos objetivos, como por ejemplo, el cumplir con las metas dispuestas por la administración en Colocación, Captación de ahorros; Morosidad, Pensiones, control del saldo de Vacaciones de los funcionarios, la evaluación anual de Control del Riesgo, entre otras.

Cumplimiento de Metas: Con los resultados obtenidos, nos permitió cumplir y sobre pasar las metas establecidas y con ello, que se nos reconociera

económicamente, con el pago del BDP y BSC correspondiente al año 2011. Al cierre de este 2012, tenemos cumplidas y sobrepasadas todas las metas asignadas mediante M.C.I., esto, pese a que algunas de ellas eran un tanto difíciles de alcanzar, pero gracias al esfuerzo realizado por todo el equipo, logramos cumplirlas.

Crecimiento de Saldo Créditos Activos: Con el esfuerzo de todos los miembros de mi equipo de trabajo, aunado a algunas estrategias efectuadas, han contribuido a que esta Oficina en estos dos últimos años, esté logrando alcanzar un **crecimiento de saldo de su cartera de créditos de un 255%** (pasando de ¢1.635 millones de colones en diciembre 2010, a los **¢4.180** millones de colones a diciembre **2012**).

- Para este 2012, se nos asignó **la meta más alta** de todas las Periféricas de la Dirección Regional Norte, en cuanto al crecimiento de saldo de crédito: ¢1.565 millones; y al finalizar el año, logramos superar esa meta por más de 200 millones de colones, lo cual significa un gran logro para esta Oficina.
- Al finalizar este año 2012, logramos colocarnos como la Oficina Periférica con **mayor crecimiento de saldo** de cartera activa de crédito de **toda la Dirección Región Norte** (incluyendo por encima de sucursales como San Ramón y Nicoya), alcanzamos un crecimiento acumulado de **¢1.763.13** millones de colones (al 20/12/12).

SUCURSAL	(Todas)	DIRECCION REGIONAL NORTE					
SUB - PRODUCTO	(Todas)	RESULTADOS AL 20/12/2012					
REGION	NORTE						
	Valores						
OFICINA_NOMBRE	DIC-2011	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CRE MES	CRE ACU	META DICIEMBRE	CUM ANUAL
SUC LIBERIA	¢25.472,90	¢31.236,94	¢30.406,70	-¢830,25	¢4.933,80	¢3.811	129,45%
CSF ALAJUELA	¢34.805,69	¢39.452,23	¢39.700,25	¢248,02	¢4.894,56	¢4.245	115,30%
SUC DE CAÑAS	¢23.155,04	¢26.346,23	¢26.230,59	-¢115,64	¢3.075,56	¢3.065	100,35%
SUC PUNTARENAS	¢14.537,09	¢17.104,55	¢17.131,79	¢27,25	¢2.594,71	¢2.210	117,41%
SUC GRECIA	¢18.079,08	¢20.624,31	¢20.640,23	¢15,92	¢2.561,15	¢2.493	102,75%
SUC SANTA CRUZ	¢18.810,51	¢20.761,02	¢20.981,14	¢220,12	¢2.170,63	¢2.335	92,98%
SUC SAN CARLOS	¢13.883,36	¢15.789,05	¢15.735,71	-¢53,34	¢1.852,36	¢2.263	81,87%
PER BARR SN JOSE ALAJUELA	¢2.416,51	¢4.125,60	¢4.179,64	¢54,04	¢1.763,13	¢1.565	112,69%
PER ALAJUELA DEL ESTE	¢3.186,64	¢4.838,43	¢4.894,92	¢56,48	¢1.708,28	¢1.526	111,96%
SUC SAN RAMON	¢14.692,85	¢16.324,92	¢16.272,74	-¢52,18	¢1.579,89	¢2.283	69,20%
PER UPALA	¢5.061,73	¢6.626,90	¢6.573,07	-¢53,84	¢1.511,34	¢1.527	99,00%
PER LIBERIA CENTRO	¢5.471,73	¢6.814,02	¢6.802,95	-¢11,08	¢1.331,22	¢1.191	111,77%
PER MONTEVERDE	¢580,64	¢1.893,32	¢1.900,25	¢6,93	¢1.319,61	¢1.015	129,96%
SUC NICOYA	¢25.973,92	¢27.048,04	¢27.238,00	¢189,96	¢1.264,08	¢2.479	50,99%
PER PLAZA SAN CARLOS	¢2.699,65	¢3.875,44	¢3.834,06	-¢41,39	¢1.134,41	¢1.207	94,00%
PER ZARCERO	¢2.429,64	¢3.422,52	¢3.473,78	¢51,26	¢1.044,14	¢1.009	103,52%
VEN ATENAS	¢2.343,31	¢3.362,96	¢3.376,97	¢14,01	¢1.033,66	¢934	110,65%
PER STA ROSA POCOSOL	¢1.581,52	¢2.544,81	¢2.613,00	¢68,20	¢1.031,48	¢1.036	99,55%
PER OROTINA	¢4.019,47	¢5.065,52	¢5.031,32	-¢34,20	¢1.011,85	¢1.044	96,94%
PER ALAJUELA CTRO	¢2.864,78	¢3.815,59	¢3.825,25	¢9,66	¢960,47	¢897	107,12%
PER TILARAN	¢5.364,86	¢6.190,54	¢6.321,78	¢131,24	¢956,92	¢925	103,43%
PER AGUAS ZARCAS	¢5.971,19	¢6.888,08	¢6.878,42	-¢9,66	¢907,23	¢765	118,62%
PER JACO	¢4.018,92	¢4.909,45	¢4.891,43	-¢18,02	¢872,51	¢1.116	78,18%
VEN ABANGARES	¢3.142,50	¢3.992,46	¢4.010,54	¢18,09	¢868,05	¢878	98,90%
PER NARANJO	¢1.927,99	¢2.733,27	¢2.750,46	¢17,19	¢822,47	¢848	96,98%
PER LA FORTUNA	¢3.803,03	¢4.580,96	¢4.621,60	¢40,64	¢818,57	¢869	94,14%
PER EL ROBLE	¢3.955,77	¢4.787,38	¢4.772,48	-¢14,90	¢816,71	¢697	117,15%
PER LA CRUZ	¢2.131,85	¢2.774,17	¢2.764,89	-¢9,28	¢633,04	¢538	117,61%
PER HUACAS	¢1.613,82	¢2.180,85	¢2.204,65	¢23,80	¢590,83	¢868	68,09%
PER POAS	¢4.692,19	¢5.311,20	¢5.276,71	-¢34,48	¢584,53	¢576	101,41%
PER MALL SAN RAMON	¢2.619,38	¢3.009,64	¢2.973,87	-¢35,76	¢354,49	¢105	337,77%
PER GRECIA CENTRO	¢1.625,93	¢1.962,13	¢1.978,30	¢16,17	¢352,37	¢102	345,88%
VEN LA FLORENCIA	¢994,04	¢1.292,03	¢1.267,04	-¢24,99	¢273,00	¢111	246,32%
PER PALMARES	¢4.649,25	¢4.904,74	¢4.887,34	-¢17,40	¢238,09	¢622	38,27%

VEN GUATUSO	¢648,19	¢839,16	¢836,18	-¢2,98	¢187,98	¢110	170,93%
PER DE NOSARA	¢1.010,90	¢1.116,77	¢1.107,09	-¢9,68	¢96,20	¢69	139,65%
VEN SARDINAL	¢496,67	¢451,70	¢444,69	-¢7,01	-¢51,98	¢0	34822,03%
VEN JICARAL	¢984,03	¢853,66	¢897,53	¢43,87	-¢86,51	¢33	-263,63%
VEN PAQUERA	¢1.900,94	¢1.631,03	¢1.581,28	-¢49,75	-¢319,67	¢36	-881,68%
Total general	¢273.617,50	¢321.481,62	¢321.308,66	-¢172,96	¢47.691,16	¢47.402	100,61%

Captación Ahorros: El buen trabajo realizado, las estrategias planteadas, el buen servicio al cliente y el seguimiento diario a los vencimientos de las inversiones, nos ha permitido tener actualmente un saldo muy importante en las captaciones de ahorros de esta Oficina, esto a pesar del entorno financiero, la crisis económica, la competencia en esta zona y las bajas tasas de interés existentes.

- Con el esfuerzo y convicción de todo el equipo de trabajo de esta Oficina, logramos mejorar notablemente los resultados en el saldo de Captación de ahorro a plazo y ahorros programados, contribuyendo a que esta Oficina en estos dos últimos años, esté logrando alcanzar un **crecimiento de saldo de Captación de un 350%** (pasando de ¢436 millones de colones en diciembre 2010, a los **¢1.523.12** millones de colones a diciembre **2012**).
- A pesar de que la meta asignada para este año 2012 era un tanto difícil; y que además, la Mutual Alajuela decidió cancelar sus inversiones que mantenía en esta oficina (las cuales eran cercanas a los ¢500 millones de colones), nos dimos a la tarea de realizar grandes esfuerzos por recuperar esta disminución en el saldo de captación y lograr así cumplir con la meta establecida.

- Al finalizar este año 2012, logramos colocarnos dentro de los primeros puestos del ranking de las Oficinas Periféricas con mayor crecimiento de saldo de Captación de Ahorro a Plazo y Ahorro programados de toda la Dirección Regional Norte, alcanzamos un crecimiento acumulado de **¢482 millones de colones** (al 19/12/12).

Código De Oficina REGION	(Todas) NORTE	DIRECCION REGIONAL NORTE RESULTADOS AL 19/12/2012				
Etiquetas de fila	Valores				CUM	META_ANUAL
	DIC-2011	DICIEMBRE	CRE MES	CRE ACU	ANUAL	TOTAL
ALAJUELA	¢14.319,50	¢20.997,25	¢1.708,61	¢6.677,75	190,17%	¢3.511
GRECIA	¢12.735,59	¢17.121,54	-¢30,86	¢4.385,95	150,88%	¢2.907
NICOYA	¢11.974,44	¢13.800,58	¢199,37	¢1.826,14	213,94%	¢854
PERIF.SANTA CRUZ	¢4.534,96	¢6.190,55	-¢82,74	¢1.655,59	275,10%	¢602
LIBERIA	¢11.479,31	¢12.302,88	-¢948,69	¢823,57	81,93%	¢1.005
PERIF.HUACAS	¢381,95	¢1.167,39	¢514,35	¢785,44	304,47%	¢258
PERIF. OROTINA	¢1.726,35	¢2.491,41	¢17,50	¢765,07	249,09%	¢307
PERIF.UPALA	¢1.545,50	¢2.275,46	¢73,77	¢729,96	196,89%	¢371
VENT. JICARAL	¢744,98	¢1.461,97	¢463,23	¢716,99	381,98%	¢188
SAN CARLOS	¢4.537,72	¢5.250,37	-¢49,43	¢712,65	152,97%	¢466
PERIF.NARANJO	¢1.213,50	¢1.828,48	¢80,64	¢614,98	202,31%	¢304
PUNTARENAS	¢6.539,75	¢7.089,85	-¢86,48	¢550,10	94,88%	¢580
VENT. ATENAS	¢2.483,73	¢2.980,18	¢365,24	¢496,46	185,00%	¢268
PERIF.BO SN JOSE						
ALAJUELA	¢1.041,42	¢1.523,12	¢91,88	¢481,70	205,00%	¢235
PERIF.GRECIA CENTRO	¢1.248,43	¢1.705,37	¢282,05	¢456,95	149,51%	¢306
PERIF.LA CRUZ	¢3.641,42	¢4.068,96	-¢66,74	¢427,54	96,64%	¢442
VENT. ABANGARES	¢1.939,09	¢2.356,12	-¢36,55	¢417,03	136,35%	¢306
PERIF. MONTEVERDE	¢900,93	¢1.317,60	-¢27,82	¢416,67	109,70%	¢380
PERIF.LIBERIA CENTRO	¢2.153,83	¢2.532,50	-¢75,59	¢378,67	154,83%	¢245
PERIF.EL ROBLE	¢1.849,31	¢2.210,13	-¢44,25	¢360,83	116,63%	¢309
VENT. NOSARA	¢581,71	¢931,02	-¢4,91	¢349,30	124,77%	¢280
PERIF.JACO	¢506,99	¢812,54	-¢39,18	¢305,55	108,47%	¢282
PERIF.ZARCERO	¢1.765,11	¢2.032,59	-¢50,06	¢267,47	69,21%	¢386
PERIF.STA ROSA POCOSOL	¢317,99	¢517,28	-¢10,12	¢199,29	118,69%	¢168

VENT. PAQUERA	¢546,67	¢742,96	¢5,30	¢196,29	136,12%	¢144
VENT.GUATUSO	¢177,86	¢355,84	¢4,65	¢177,98	138,63%	¢128
PERIF.MALL SAN RAMON	¢1.953,27	¢2.128,57	¢46,57	¢175,30	35,36%	¢496
PERIF.LA FORTUNA	¢190,96	¢338,01	-¢11,98	¢147,06	66,87%	¢220
PERIF.PLAZA SAN CARLOS	¢661,37	¢792,48	-¢110,57	¢131,11	48,70%	¢269
VENT.FLORENCIA	¢178,82	¢292,05	-¢5,38	¢113,23	69,90%	¢162
PERIF.AGUA SARCAS	¢909,05	¢991,49	-¢45,84	¢82,44	41,71%	¢198
PERIF.PALMARES	¢2.491,13	¢2.526,10	-¢59,25	¢34,97	12,03%	¢291
VENT.SARDINAL	¢802,74	¢789,28	-¢21,71	-¢13,47	-5,87%	¢229
PERIF.ALAJUELA	¢1.579,02	¢1.315,79	-¢31,14	-¢263,23	-98,98%	¢266
PERIF. ALAJUELA ESTE	¢1.509,49	¢1.156,34	¢141,03	-¢353,15	-174,71%	¢202
CA/AS	¢8.913,23	¢8.138,91	-¢65,63	-¢774,32	-82,49%	¢939
PERIF.SAN PEDRO POAS	¢2.103,10	¢1.296,71	-¢24,89	-¢806,38	-247,09%	¢326
PERIF.TILARAN	¢4.966,68	¢3.586,94	-¢97,51	-¢1.379,74	-388,14%	¢355
SAN RAMON	¢8.477,18	¢6.265,19	-¢541,57	-¢2.211,99	-75,89%	¢2.915
Total general	¢125.625,00	¢145.682,38	¢1.425,29	¢20.057,37	90,76%	¢22.100

Morosidad: El equipo de trabajo conformado para este fin en esta Periférica y las buenas labores realizadas por ellos, dan como resultado el mantener niveles muy bajos de morosidad en esta Oficina, lo cual se puede ver en los informes y resultados que se publican en nuestros sistemas informáticos.

- A pesar de que al finalizar este año 2012, logramos colocarnos como la Oficina Periférica con mayor crecimiento de saldo de cartera activa de crédito de toda la Dirección Región Norte (crecimiento acumulado de ¢1.763.13 millones de colones), cerramos este año como la Periférica con el **saldo menor en mora mayor a 90 días**, de las Oficinas adscritas al C.S.F. Alajuela (**¢25.5 millones** al 31/12/2012).

META	MORA >90
Sucursal	CSF DE ALAJUELA
Sucursal Responsable	(Varios elementos)
Región Responsable	(Todas)

Oficina Responsable	Valores					
	Meta Año	Meta Mensual	Result Mes	Cumpl Mes	Resul Acum	Cump Acum
CSF ALAJUELA	409.488.245	34.124.020	129.930.607	26,26%	- 178.186.643	-229,81%
PER BARR SN JOSE ALAJUELA	39.918.653	3.326.554	- 4.311.725	-77,15%	25.544.150	156,27%
PER ALAJUELA DEL ESTE	64.331.860	5.360.988	4.321.539	124,05%	51.615.331	124,64%
PER ALAJUELA CTRO	58.384.598	4.865.383	- 6.029.293	-80,70%	48.035.584	121,54%
Total general	572.123.356	47.676.946	123.911.129	38,48%	- 52.991.578	-1079,65%

Atención de Alertas: Desde el momento mismo en que se nos asignó a los Coordinadores de Periféricas, la responsabilidad de “Atención de Alertas”, personalmente me encargo de la justificación del 100% de las alertas que se generan semanalmente. Al cierre del año 2011 recibí el Oficio PGOCC 285 2012 enviado por la Oficialía de Cumplimiento Corporativo, mediante el cual me felicitaban por haber atendido en tiempo y forma la totalidad de la “Alertas” generadas durante el 2011. Al día de hoy que hago entrega de esta oficina, doy fe de que se encuentran debidamente atendidas, justificadas y aprobadas por la Oficialía de Cumplimiento Corporativa, el 100% de las alertas generadas en este año 2012.

Saldo de días de Vacaciones: Durante estos dos años se ha mantenido una excelente programación trimestral y el debido seguimiento y cumplimiento mensual del cuadro vacacional de todos los funcionarios de esta Periférica, lo cual nos ha permitido cumplir con lo establecido y normado en cuanto a este aspecto y al finalizar este 2012, cada uno de los funcionarios de esta Oficina cuentan con un saldo de días pendientes: inferior a los 6 días.

6. Gestiones no concluidas.

Debido al inesperado cambio solicitado por la Dirección Regional Norte, (mediante su Oficio DRN 1116 2012, del 17 de noviembre 2012 y recibido en esta oficina el 24 de diciembre del 2012), en cuanto a la rotación de los Coordinadores de Periféricas, están quedando inconclusas, varias gestiones que veníamos tramitando durante los últimos meses del 2012:

Créditos millonarios: Durante los últimos meses, estábamos gestionando algunos créditos hipotecarios por montos muy importantes, los cuales ya se encontraban bastante adelantados (algunos inclusive con sus respectivos avalúos) con los cuales nos estábamos asegurando un muy buen inicio del año 2013.

Convenio con Coopemontecillos R.L.: Durante los últimos meses y con la ayuda de un funcionario de la Banca de Desarrollo, iniciamos algunas gestiones con el gerente financiero de la Cooperativa Coopemontecillos R.L., con el cual pretendíamos realizar algunas alianzas estratégicas para que esa distinguida cooperativa trabajara con nuestro Banco. Iniciamos con la apertura de dos cuentas

corrientes, las cuales ya se encuentran en activas y en funcionamiento; y la idea era gestionar en un corto plazo, el pago automático de salarios de toda su planilla de empleados, la ubicación de un cajero automático en sus instalaciones, tramitar con miembros de Popular Pensiones los traslados, gestionar algunas inversiones importantes en nuestra Periférica, etc., pero debido a mi inesperado traslado, estas gestiones quedan sin concluir.

7. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión hubiera girado la Contraloría General de la República.

Durante los dos años de gestión no tuvimos visitas, por parte de funcionarios de la Contraloría General de la República, ni recibimos recomendación alguna, por lo tanto, al final de mi gestión, no existen pendientes en cuanto a este tema.

8. Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante la gestión hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

De acuerdo a la última evaluación del Riesgo Operativo, de enero 2012, la Auditoría Interna encontró las siguientes debilidades:

- **3 8 0** arqueos quincenales a la bóveda.
- **3 34 0** bitácora control apertura.
- **4 14 0** y **4 15 0** Activación de chequeras y entrega al cliente.
- **4 20 0** Autorización de notas de Débito y Crédito de cuentas corrientes.
- **6 7 0** Antigüedad de las tarjetas de crédito y débito.
- **6 10 0** Contratos de ahorro programado.
- **9 3 0** Documentación mínima en expedientes de créditos y códigos de destino de los recursos.
- **10 2 0, 10 4 0, 10 5 0 y 10 13 0** Asignación, verificación y conciliación mensual de tasas interés y créditos back to back.
- **10 11 0 y 10 12 0** Bitácora de aprobación y foleo de documentos.
- **10 15 0 y 10 27 0** Traslado de garantías y expedientes a custodia.
- **10 22 0 y 10 23 0** Asignación de servicios Notariales externos y avalúos.
- **10 30 0** Control entrega de garantías.

En cuanto a todas estas medidas incumplidas, desde el mismo mes de enero 2012, se ejecutó un plan de acción y se realizaron las gestiones necesarias para su corrección inmediata; razón por la cual, al fin de mi gestión no queda pendiente de corregir, ninguna recomendación de la Auditoría Interna.

9. Sugerencias para la buena marcha de esta Oficina.

Con la finalidad de que esta Oficina siga marchando en buena forma y logre alcanzar resultados positivos, mis recomendaciones son las siguientes:

- Darle el seguimiento y el cumplimiento a las prioridades establecidas por la administración, en lo referente a los temas de: Ley 8204, captación (a través de la atención personalizada), las gestiones de cobro y el brindar un buen servicio al cliente.
- No descuidar las labores individuales del equipo de trabajo de la Periférica, en los temas de Control del Riesgo y Riesgo Operativo.
- Mantener el 100% del personal de la Oficina, debidamente capacitado en todas las áreas y todos los productos y servicios que brinda el Banco, con el fin de mejorar día a día el servicio al cliente.

Así las cosas, luego de recibir en diciembre del 2010, una Oficina la cual se estaba valorando la viabilidad de la continuidad de sus operaciones, debido a los resultados deficitarios reiterativos obtenidos en los últimos períodos; el día de hoy estoy entregando una Oficina Periférica totalmente cambiada y renovada, con un excelente personal, motivado y deseoso de seguir haciendo surgir a esta oficina, con excelentes indicadores financieros, con cumplimiento mayor al 100% de todas las metas asignadas para este año 2012 mediante las M.C.I. y siendo actualmente, una de las principales Periféricas de toda la Dirección Regional Norte, debido a sus excelentes resultados obtenidos en este año que concluye y por segundo año consecutivo.

Lo anterior para su trámite correspondiente,

Atentamente,

Lic. Sergio Luis Rojas Rodríguez, M.B.A.
Coordinador Oficina Periférica

Cc: arch.

MBA. Maritza Fuentes Salas, Directora Desarrollo Humano
MBA. Carlos Mario Alpízar Hidalgo, Director Regional
Lic. Juan C. Rodríguez Víquez, Gerente C.S.F. Alajuela
Licda. Silvia Goyez Rojas, Coordinadora Banca Fácil
Señores Junta Crédito Local C.S.F. Alajuela.

ANEXOS