

San José, 30 de junio del 2010.
Oficio N° OCO: 133 -2010

MBA. Róger Benavides Villalobos, Gerente a.i.
Centro Servicios Financieros Goicoechea

Licenciada
Msc. Sandra Valerín Martínez. Directora
Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional

Licenciado
Erick Rojas Zúñiga, Coordinador
Ofician Periférica Coronado

Estimada señora y señores

En acatamiento a la directriz emitida por la Dirección Regional Central, mediante oficio **DRC-0605-2010**, del 03 de marzo del 2010, Circular DDHO-C-19-2010 del 16 de abril del 2010 y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, se presenta para su consideración el informe de los aspectos más relevante durante la gestión realizada como Coordinadora de la Oficina Periférica de Coronado, durante el período comprendido entre el 17 de marzo del 2008 al 11 de junio del 2010.

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de Junio del 2005 publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de Julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control de Interno, dictada por El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicado en La Gaceta No. 23 del 18 de Noviembre del 2005.

Cordialmente,

Lic. María I. González Arce
Jefe de Agencia Bancaria

INFORME FINAL DE GESTION

ENTIDAD: Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Oficina Periférica Coronado.

NOMBRE: María I. González Arce

PERIODO: 17 de marzo del 2008 al 30 de junio del 2010.

En cumplimiento del artículo 12 inciso e de la Ley General de Control Interno, remito el correspondiente informe final de gestión al cargo que desempeñé como Coordinadora de la Oficina Periférica de Coronad.

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de Junio del 2005 publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de Julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control de Interno, dictada por El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicado en La Gaceta No. 23 del 18 de Noviembre del 2005, y Circular DDHO-C-19-2010 del 16 de abril del 2010, de la Dirección de Desarrollo Humano Organizacional del Banco Popular.

Presentación.

Se expone un resumen de los aspectos más relevantes de la gestión realizada en el puesto de Coordinadora de la Periférica de Coronado. Este informe se remite en oficio formal al MBA. Róger Benavides Villalobos, Gerente a.i. CSFG, a la Msc. Sandra Valerín Martínez, Directora de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional y al Lic. Erick Zuñiga Rojas, quien asume el cargo de Coordinador de la Oficina de Coronado a partir del día 1-7-2010.

El informe muestra de manera resumida los principales resultados relacionados con el negocio bancario, específicamente en aspectos tales como:

- 1- Colocación.
- 2- Morosidad.
- 3- Captación.
- 4- Estrategias de negocios
- 5- Control interno
- 6- Organización de la Oficina

Resultados de la Gestión

1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Dirección Regional Central

Un elemento fundamental implementado para el alcance de los objetivos trazados fue mantener una comunicación adecuada y oportuna con la Gerencia del CSFG, así como con los colaboradores de la Periférica, lo anterior en materia de unificación de criterios para la aplicación de los procedimientos de trabajo y estrategias de negocios.

Existe documentación que evidencia la programación de reuniones periódicas con el personal, con el fin de mantener a los funcionarios al tanto de la estrategia definida por el Banco. Asimismo se utilizó el canal de correo electrónico para retroalimentar al personal sobre la estrategia institucional, cambios en los procedimientos de trabajo, lanzamiento de productos entre otros.

Es importante mencionar que esta servidora se encuentra como responsable de la Oficina de Coronado desde su apertura (17-3-2008), razón por la cual los resultados que se mostrarán más adelante corresponden a la gestión acumulada desde dicha fecha:

Cartera de Crédito.

La Cartera de Crédito muestra un crecimiento acumulado de ¢738.79 millones al 27-6-2010. Observando el siguiente cuadro se determina que dicho crecimiento se concentra en las carteras de crédito personal y crédito personal hipotecario. En cuanto al crédito de vivienda se observa un avance lento en el cumplimiento de la meta, lo cual se atribuye a la ausencia de nuevos proyectos de vivienda en la zona producto del plan regulador. Asimismo se nota un decrecimiento mínimo en las carteras de crédito back to back y crédito de desarrollo (desde el mes de marzo 2009, el ejecutivo de desarrollo se traslado al CSFG).

OFICINA PERIFERICA DE CORONADO CRECIMIENTO DE CARTERA AL 27-6-2010

| PRODUCTO | dic-09 | 27-jun-2010 | Crecimiento Acumulado | Cumplimiento Anual | Meta Anual |
|-----------------------------|-----------------|--------------------|------------------------------|---------------------------|-------------------|
| BACK TO BACK | 192,59 | 186,64 | -5,95 | -108,36% | 5,49 |
| DESARROLLO | 88,52 | 84,24 | -4,28 | 0,00% | 0,00 |
| SOCIAL | 213,13 | 250,06 | 36,93 | 25,20% | 146,56 |
| PERSONAL HIPOTECARIO | 276,39 | 525,72 | 249,33 | 523,86% | 47,59 |
| PERSONAL | 1.078,59 | 1.541,35 | 462,76 | 180,25% | 256,73 |
| Total general | 1.849,22 | 2.588,02 | 738,79 | 161,88% | 456,37 |

Las estrategias implementadas en materia de colocación, aunado a un estricto seguimiento en la calidad del servicio y a los tiempos de respuesta son los elementos claves para los resultados obtenidos por la Oficina Periférica de Coronado.

Es importante resaltar el aspecto socioeconómico en que se ubica la Oficina, lo cual genera la necesidad de fortalecer alianzas con otros canales que permitan el acceso a deudores de un perfil de ingresos mayor, con el fin de minimizar el impacto que pudiera generar el hecho de tener concentrada la cartera de colocación en clientes con ingresos muy comprometidos. En ese sentido sobresale la alianza con Banca Fácil, y la cantidad de crédito que ingresan por referidos especialmente los que poseen garantía hipotecaria.

Meta de estimación de crédito y morosidad

En cuanto a la calidad de cartera se realizaron esfuerzos importantes para mantener la estrategia de seguimiento de cartera. Asimismo se instruye a la analista titular brindar seguimiento a la morosidad de las operaciones con garantía hipotecaria.

Adicionalmente se invirtió tiempo para capacitar al personal para ofrecer y analizar las líneas de crédito definidas para el refinanciamiento de operaciones y tarjetas.

| Fecha Archivo | Cantidad Operaciones | Saldo | Crecimiento Del Mes | Crecimiento Acumulado | Cobro Judicial | M>01 | M>60 | M>90 | Factor de riesgo |
|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|---------------|--------------|--------------|------------------|
| 31/05/10 | 1.500 | 2.448.960.922 | 170.506.257 | 576.652.849 | 42.407.899 | 18,33% | 2,45% | 1,98% | 3,79% |
| 30/04/10 | 1.197 | 2.278.454.665 | 136.568.597 | 406.146.592 | 38.755.028 | 19,55% | 2,44% | 2,05% | 3,92% |
| 31/03/10 | 1.143 | 2.141.886.069 | 137.589.808 | 269.577.996 | 37.349.559 | 20,87% | 2,19% | 1,90% | 3,49% |
| 28/02/10 | 1.073 | 2.004.296.260 | 79.018.578 | 131.988.187 | 31.701.151 | 18,70% | 2,34% | 1,74% | 3,74% |
| 31/01/10 | 1.246 | 1.925.277.682 | 52.969.609 | 52.969.609 | 23.612.841 | 17,70% | 2,18% | 1,67% | 3,08% |
| 31/12/09 | 1.230 | 1.872.308.073 | | | 23.085.406 | 17,64% | 1,91% | 1,74% | 2,91% |
| Total general | 7.389 | 12.671.183.672 | | | 196.911.884 | 18,84% | 2,27% | 1,86% | 3,52% |

Captación de Ahorros

A continuación se muestra el comportamiento del saldo de captación de la Oficina al 31/5/2010, con respecto al saldo al 31/12/2009:

SALDO DE CAPTACION DE AHORROS

AL 31/5/2010

| PRODUCTO | Dic. 2009 | Abril 2010 | Mayo 2010 | Crecimiento Acumulado | Cumplimiento Acumulado | Cumplimiento Anual | Meta Anual |
|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------------|------------------------|--------------------|---------------|
| AHORRO A PLAZO | 2.548,08 | 2.249,69 | 2.230,18 | -317,90 | -225,37% | -96,43% | 329,66 |
| AHORRO VOLUNTARIO | 227,90 | 254,19 | 341,41 | 113,51 | 90,11% | 37,53% | 302,44 |
| CUENTAS CORRIENTES | 18,28 | 53,45 | 37,10 | 18,81 | 117,99% | 49,16% | 38,27 |
| AHORRO PROGRAMADOS | 9,43 | 17,36 | 22,33 | 12,90 | 128,42% | 54,95% | 23,48 |
| Total general | 2.803,69 | 2.574,69 | 2.631,02 | -172,67 | -58,93% | -24,89% | 693,85 |

Considerando los datos preliminares al 21-6-2010 el saldo de captación de ahorro a plazo se conforma de la siguiente manera:

Saldo en colones ₡1.901.907.316.00

Saldo en dólares \$ 510.033.00.

Observando el cuadro anterior se concluye que el **cumplimiento acumulado** de las metas de ahorro voluntario, cuentas corrientes y ahorro programado es satisfactorio. No obstante se deben mantener los esfuerzos realizados para la implementación de la estrategia de ahorro a plazo con el fin de disminuir el decrecimiento en el saldo (seguimiento de la cartera activa, llamando a los clientes que se les vence el certificado, llamadas en épocas especiales del año, sean: cumpleaños, navidad, o bien algún evento especial, de acuerdo con la cultura del cliente). Se realizaron varias actividades con los clientes de BP Global, (desayunos y cenas) con una presentación para informar sobre los alcances del Banco Popular.

Indicador de Rentabilidad

El nivel de Rentabilidad de la Oficina Periférica de Coronado para el año 2009 fue de 1.80% y se logró un 3.43% sobrepasando significativamente la meta fiada para dicho periodo. Al 30-4-2010 se observa un indicador del 2.11% (0.28 mayor al esperado para el corte de abril 2010 1.83%). A partir de lo anterior se establece que el indicador simulado para la Oficina de Coronado sobrepasara el indicador de 5.48% establecido para el año 2010.

UTILIDAD OPERATIVA AL 30-4-2010

| INDICADOR AL 30-4-2010 | META ABRIL 2010 | DIFERENCIA MENSUAL | INDICADOR ANUAL SIMULADO 04-2010 | META AÑO 2010 | DIFERENCIA ANUAL |
|------------------------|-----------------|--------------------|----------------------------------|---------------|------------------|
| 2,11% | 1,83% | 0,28% | 6,32% | 5,48% | 0,84% |

Venta de pensiones al 31-5-2010

| REGION | ACUMULADO | CUMP MENSUAL | META AL 31-5-2010 | CUMP ANUAL | META ANUAL |
|---------------|-----------|--------------|-------------------|------------|------------|
| CENTRAL | 52 | 53,71% | 97 | 21,48% | 242 |
| Total general | 52 | 53,71% | 97 | 21,48% | 242 |

Se observa que al 31-5-2010 existe un rezago en cuanto al cumplimiento de la meta de pensiones, a partir de lo cual se reactiva la visita a algunas empresas en compañía de la Ejecutiva de pensiones, en virtud de la poca afluencia de clientes que posean su pensión con otras operadoras de pensiones. Se mantiene activa la

estrategia de la venta cruzada de pensiones con los demás productos y servicios que solicitan los clientes.

2. Cambios habidos en el entorno

Se establece que el hecho de eliminar el día sábado de la jornada laboral, impactó negativamente la atención de algunos clientes de ahorro a plazo que frecuentaban la oficina durante el fin de semana.

Durante el año 2009, 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.

Se establece que las medidas adoptadas por el Banco, en materia de cierre masivo de cuentas, impacto de manera importante los saldos de captación nivel general.

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

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

| AÑO | FECHA DE CORTE | OFICIO | CALIFICACIÓN | NIVEL DE RIESGO |
|------------|-----------------------|---------------|---------------------|------------------------|
| 2008 | 19-08-2008 | ANS-661-08 | 4% | Excelente |
| 2009 | 19-05-2009 | ANS-490-09 | 9% | Satisfactorio |
| 2010 | 12-02-2010 | ANS-151-10 | 8% | Satisfactorio |

Se detallan las autoevaluaciones de Control Interno que se apegan a la Sugef 24-00 y que ejecuta la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión para el período:

| AÑO | Oficio | PORCENTAJE | CALIFICACIÓN |
|------------|---------------|-------------------|---------------------|
| 2008 | UTEG-389-2008 | 0% | Excelente |
| 2009 | UEEG-245-2009 | 2% | Excelente |

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

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.

Referente a la Ley 8204, se logro realizar 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.

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

5.1 Capacitación y acompañamiento del personal para una adecuada prestación de los productos y servicios del Banco. Es importante exaltar que al momento de la apertura de la Oficina de Coronado el 70% de personal era completamente nuevo en los puestos a desempeñar, lo cual genero un exhaustivo seguimiento por parte del Supervisor y Coordinadora de la Oficina para lograr que los colaboradores superaran exitosamente la curva de aprendizaje sin sacrificar la prestación de los servicios.

Dicho proceso genero la consolidación de un modelo integral para la prestación de los servicios del Banco el cual nos permitió durante dos años consecutivos el logro de las metas fijadas y sobrepasar los niveles de rentabilidad establecidos.

5.1 Se logra llevar a la práctica el mandato de logra un impacto positivo en la comunidad, utilizando como mecanismo un acercamiento con el gobierno local y grupos organizados de la comunidad:

- Participación en sesiones de trabajo de grupo de emprendedores que posee el cura párroco, con el fin de impulsar la línea de crédito desarrollo.
- Participación y patrocinio de las fiestas patronales celebradas en el Cantón Vaquez de Coronado durante el año 2008.
- Participación y patrocinio de actividad de la Oficina de la Mujer, en conmemoración del día Internacional de la Mujer.
- Visitas de seguimiento a la Municipalidad de Coronado, lo cual permitió tener acceso a información vital para realizar mapeos, contacto con clientes patentados, entre otros, en concordancia con la estrategia definida por el Banco.

5.2. Acercamiento con las principales instituciones públicas y privadas con la zona de influencia para atender el plan de negocios y plan de trabajo para los años 2008-2009 en la promoción de los productos de colocación y captación.

5.3 Se logra aplicar la estrategia y orientación establecidas por la Gerencia General y el Proceso de Gestión Cobratoria y en coordinación con la Dirección Regional Central en cuanto a la estructura de trabajo para minimizar el impacto de morosidad y cobro judicial durante el período o crisis nacional o internacional.

5.6 Se establecieron convenios en diferentes empresas que se ejercieron a través del programa Ventajas Popular para el año 2009 para un total de 6, (Convenio de crédito y de descuentos).

5.7 Pagos de salarios con instituciones de la zona de influencia.

6. Estado de los proyectos más relevantes

Como parte de la gestión realizada, algunos proyectos requieren la continuidad del caso, entre los cuales sobresale el seguimiento a las siguientes actividades:

6.1 Convenio de Crédito firmado con la empresa Jimenez y Tanzi.

6.2 Convenio de Crédito firmado con la empresa Tienda Solidarita Karina.

6.3 Propuesta de Pago Automático de Salarios presentado a la Municipalidad de Coronado.

7. Administración de los recursos financieros.

Se formuló el presupuesto anual operativo para los diferentes años como lo establece el Proceso de Presupuesto con el cual se logró y se podrá llevar a cabo las labores de operación normal de la oficina.

A través de la Unidad de Contabilidad, se llevó a cabo un estricto seguimiento al Presupuesto asignado.

Se realizaron las gestiones pertinentes para atender las medidas relacionadas en cuanto al tema de contención del gasto. La Gerencia General Corporativa emitió una serie de acciones para contribuir con la contención del gasto, donde todo el personal se comprometió a contribuir de diferentes maneras con esta acción, según los oficios GGC-1924-2008 del 15/10/2008, DRC-0462-2009 del 24-02-2009 y GGC-0374-2009 del 05/03/2009.

8-Sugerencias para la buena marcha de la Oficina Periférica de Coronado

Se recomienda mantener el modelo de comunicación desarrolladas en el puesto: 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 modelo de atención implementado desde la apertura de la oficina, en el sentido de promover la polifuncionalidad de manera que todos los funcionarios posean un amplio conocimiento de los productos y servicios y que el cliente pueda realizar todas sus transacciones con un mismo colaborador y no tener que trasladarse de un área a otra.

Mantener el control de los tiempos de respuesta en los servicios que se brindan.

Tener un adecuado conocimiento sobre los inventarios en proceso de ingreso y análisis, de los productos de crédito, sean estos créditos personales, hipotecarios, tarjetas de crédito entre otros.

Lo anterior con el fin de propiciar una adecuada distribución de los trámites en procura de mantener tiempos de respuesta efectivos.

Mediante archivo electrónico llamado "Oficina Periférica de Coronado", se hace entrega del respaldo de algunos aspectos operativos, con el fin coadyuvar a la buena administración de la oficina:

- Detalle de oficios emitidos
- Detalle de clientes importantes de la oficina
- Detalle de contactos
- Desglose de usuarios de la Oficina
- Informes de Auditoría Interna
- Informe de la Contraloría de Servicios
- Autoevaluaciones de Riesgo Operativo
- Detalle de activos de la Oficina.
- Archivo digital para la administración de la Política Conozca su cliente.

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 la oficina Periférica de Coronado.

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 a la Oficina Periférica de Coronado.

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. -----Ultima línea-----