

---

## Oficina Periférica de Coronado

30 de marzo del 2012  
**OCO-064-2012**

Licenciada  
Karla Miranda Perez, **Gerente**  
**Centro de Servicios Financieros Goicoechea**  
MBA. Maritza Fuentes Salas, **Directora**  
**Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional**  
Lic. Rafael Murillo Valverde, **Jefe a.i.**  
**Oficina Periférica del Banco Popular**

Estimadas señoras:

En cumplimiento al procedimiento presentación y publicación de Informes de Fin de Gestión según lo establece la Ley General de Control Interno publicada en la gaceta No.131 del 7 de julio del 2005 presento para su consideración el informe de los aspectos relevantes durante el periodo comprendido entre el 15 de junio del 2011 al 30 de marzo del 2012 como Coordinadora de la Oficina Periférica en Coronado.

Cordialmente,

Xinia Chinchilla Chavarría, MBA  
**Coordinadora**

Copia:  
Dirección Regional Central

---

## Oficina Periférica de Coronado

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

**NOMBRE:** Xinia Chinchilla Chavarría

**PERIODO:** 15 de junio del 2011 al 30 de marzo del 2012.

En cumplimiento del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, presento el Informe Final de Gestión como Jefe de la Agencia Bancaria en Coronado.

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 publicado en la Gaceta No. 131 del 07 de julio del 2005, así como las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control Interno. Y circular DDHO-C-19-2010 del 16 de abril del 2010 de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional del Banco Popular.

### A. PRESENTACIÓN

Se presenta un resumen de los principales resultados de gestión en temas como:

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

### B. RESULTADOS DE LA GESTIÓN.

- **Referencia sobre la labor sustantiva de la Dirección Regional, Centro de Servicios Financieros Goicoechea y la Oficina Periférica de Coronado.**

Desde un principio de mi gestión con el fin de alcanzar los objetivos establecidos para el 2012 he mantenido una comunicación abierta y constante con el Personal a fin de lograr el apoyo en el cumplimiento de las metas y transmitirle las directrices recibidas tanto en las reuniones de las Medidas Crucialmente Importantes con la Gerencia del CSF Goicoechea y la Dirección Regional con los comunicados de estrategias de negocios y todo tipo de requerimientos administrativos y de control interno. Sobre estos temas como estrategias, procedimientos, nuevos productos se han desarrollado reuniones semanales con el personal, lo cual consta en minutas y/o mediante correo electrónico para agilizar el proceso de comunicación.

## Oficina Periférica de Coronado

### Cartera de Crédito

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento de la cartera de crédito del 30 de junio del 2011 al 22 de marzo del 2012 según información disponible en el sitio de la Unidad de Inteligencia de Negocios (UIN).

#### Detalle de cumplimiento metas 2011 (En millones de colones)

Saldo de Cartera	30-06-2011	31-12-2011	Crecimiento Acumulado	Meta anual	Cumplimiento Anual
Financiera	¢3.369.06	¢3.889.87	¢477.81	¢535	160.96%
Social	¢343.43	¢777	¢404.36	¢132	364.61%

Cabe indicar que al 30 de junio del 2011 el cumplimiento de la meta de la cartera social se ubicaba en un 31.96% y la cartera financiera en un 61.66%.

#### Detalle de cumplimiento metas 2012 (En millones de colones)

Saldo de Cartera	31-12-2011	22-03-2012	Crecimiento Acumulado	Meta a marzo	Cumplimiento Acumulado	Cumplimiento Anual
Financiera	¢3.889	¢4.131	¢242	¢115	210%	36%
Social	¢777	¢1075	¢298	¢96	312%	111%

El éxito en el cumplimiento de las metas en vivienda y personal hipotecario obedece a la atención de clientes referidos por Corredores de Bienes Raíces y personas conocidas que solicitaron el crédito en la Oficina de Coronado.

#### En inventario de crédito quedan:

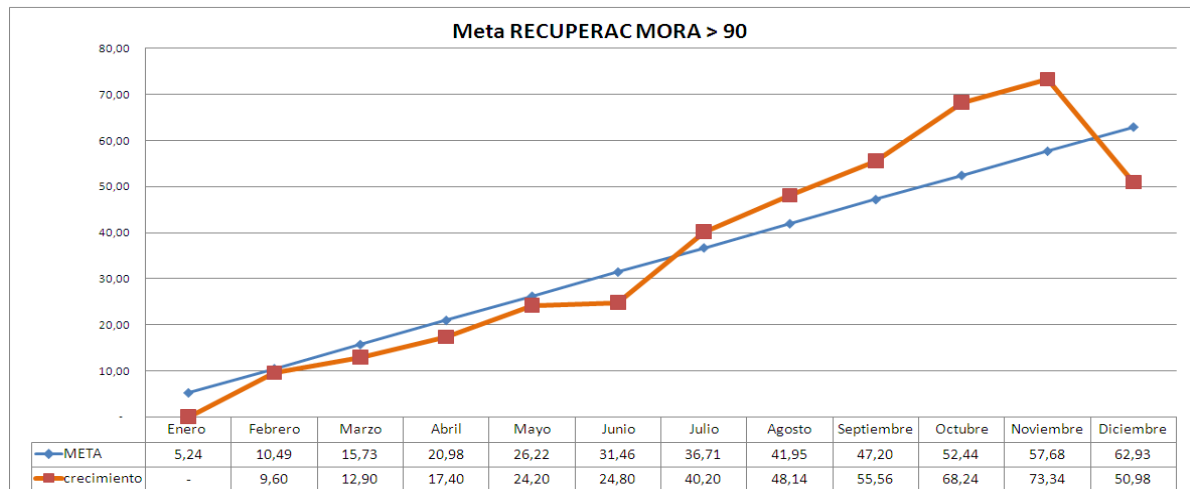
- Personal Hipotecario colones: 8 casos por ¢165.5 millones.
- Personal hipotecario dólares: 1 caso por \$28.000.
- Vivienda colones: 4 casos por ¢115 millones.
- Vivienda dólares: 3 casos por \$324.000

## Oficina Periférica de Coronado

### Morosidad

A continuación se presenta un detalle del cumplimiento de la morosidad mayor a 90 días según la meta establecida al 31 de diciembre del 2011.

		Nota: Los valores negativos en los cumplimientos de la meta de mora>90 son equivalentes al 100% o más de cumplimiento. Son oficinas que reversan					
META	MORA >90						
Sucursal Responsable	(Todas)						
Oficina Responsable	PER CORONADO						
Valores							
Región Responsable	Meta Anual	Meta Acum	Result Acum Dic	Cumpl Acum	Meta Mensual	Res Dic	Cumpl del mes
CENTRAL	62.934.972	62.934.972	50.984.051	123,44%	5.244.581	-22.356.055	-23,46%
<b>Total general</b>	<b>62.934.972</b>	<b>62.934.972</b>	<b>50.984.051</b>	<b>123,44%</b>	<b>5.244.581</b>	<b>-22.356.055</b>	<b>-23,46%</b>



Tal como se observa en el cuadro anterior tomado de la UIN al 31 de diciembre del 2011 se cumplió en un 123.44% la meta de la mora mayor a 90 días y en el último mes inclusive se reversó operaciones que estaban con atraso superior. Dicho resultado se logró gracias a la persistencia con operaciones atrasadas con saldo mayor a ₡10 millones que se refinanciaron a través de Fideicomiso de Garantía lo cual hace más expedito el trámite.

## Oficina Periférica de Coronado

### Mora al 29 de febrero del 2012

MORA > 90 DIAS CORONADO			
MES	META	crecimiento	Cump
Ene	7,85	0,74	
Feb	15,70	11,79	124,15

La información disponible está al 29 de febrero y la meta de la morosidad se mantiene en un 124.15%.

### CAPTACIÓN

#### Detalle de saldos de ahorro a plazo y voluntario al 31 de diciembre 2011

REGION	(Varios elementos)	RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2011						
SUCURSAL	(Todas)							
OFICINA NOMBRE	(Todas)							
OFICINA	(Todas)							
Rótulos de fila	dic-10	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CRE MES	CRE ACUM	CUM ANUAL	META_ANUAL	
AHORRO A PLAZO	430.324	501.771	516.218	14.447,35	85.894	147,06%	58.408	
AHORRO PROGRAMADOS	5.128	8.014	3.918	-4.096,53	-1.210	-33,94%	3.564	
AHORRO VOLUNTARIO	147.768	173.691	177.059	3.367,71	29.291	116,36%	25.172	
CUENTAS CORRIENTES	40.655	51.459	59.640	8.181,00	18.984	209,06%	9.081	
<b>Total general</b>	<b>623.875</b>	<b>734.935</b>	<b>756.835</b>	<b>21.899,53</b>	<b>132.960</b>	<b>138,18%</b>	<b>96.225</b>	

Tal como se observa el cumplimiento general en ahorro a plazo fue de un 138.18%.

#### Detalle de cumplimiento de metas 2012

REGION	(Varios elemento)	MCI CAPTACION AL 21-03-2012									
BANCA	(Todas)										
SUCURSAL	(Todas)										
OFICINANOMB	PERIF.CORONA										
Valores											
Rótulos de fila	DIC-2011	ENERO	FEBRERO	21/03/2012	CRE MES	CRE ACU	META_MARZO	CUM ACUM	META_ANUAL	CUM ANUAL	
AHORRO A PLAZO	€3.443,24	€3.520,12	€3.409,66	€3.589,66	€180,01	€146,42	€69	211,22%	€286	51,14%	
AHORRO PROGRAM	€17,56	€11,78	€18,22	€23,15	€4,93	€5,59	€2	300,77%	€10	55,22%	
<b>Total general</b>	<b>€3.460,80</b>	<b>€3.531,90</b>	<b>€3.427,88</b>	<b>€3.612,81</b>	<b>€184,93</b>	<b>€152,01</b>	<b>€71</b>	<b>213,56%</b>	<b>€296</b>	<b>51,28%</b>	

## Oficina Periférica de Coronado

En ahorro a plazo el cumplimiento de la meta al 22 de marzo del 2012 se ha alcanzado de manera satisfactoria gracias al seguimiento diario de los vencimientos de la cartera Plus y BP Global así como la Popular en algunos casos superiores a ₡2.5 millones. A su vez se destinó un cubículo para la atención preferencial de ahorro a plazo lo cual ha sido muy satisfactorio para los clientes inversionistas a plazo. A su vez a los clientes preferenciales de BP Global se les visita en su lugar de trabajo a fin de darles un mejor servicio.

### SOCIEDADES ANONIMAS

#### Detalle de resultados al 31 de diciembre del 2011

DETALLE DE PENSIONES AL 31-12-2011							
SUCURSAL	(Todas)						
OFICINA	(Todas)						
EJECUTIVO	(Todas)						
OFICINA_NOMBRE	PER CORONADO						
REGION	Octubre11	oviembre11	Logro_Diciembre11	Acumulado	CUMP_ACUM_MENSUAL	META_ANUAL	CUMP_ANUAL
CENTRAL	2	10	13	265	133%	200	133%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>265</b>	<b>133%</b>	<b>200</b>	<b>133%</b>

Durante del 2011 en Pensiones se logro la meta en un 133%. En seguros no había meta.

#### Detalle de resultados al 21 de marzo del 2012

DETALLE AL 21 DE MARZO DEL 2012										
OFICINA	(Todas)									
OFICINA_NOMBRE	PER CORONADO									
REGION	(Todas)									
Valores										
Rótulos de fila	Dic-11	ene-2012	Feb-12	Mar-12	CRE MES	CRE ACUM	META_MARZO	CUM ACUM	CUM ANUAL	META_ANUAL
PENSIONES	0	20	25	34	9	34	62	55,18%	9,56%	356
SEGUROS	0	0	0	0	0	0	53	0,00%	0,00%	305
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>34</b>	<b>114</b>	<b>29,72%</b>	<b>5,15%</b>	<b>660</b>

En cuanto a seguros hay un rezago importante debido a que la meta se comunicó en febrero y se solicitó capacitación la cual fue recibida por Popular Seguros en marzo así como los usuarios para los funcionarios de la plataforma. En la presente semana se han vendido aproximadamente 6 seguros gracias al compromiso del personal y la persistencia diaria sobre este tema de mi parte a fin de que se alcancen las metas definidas.

- **Cambios habidos en el entorno durante mi gestión.**

---

## Oficina Periférica de Coronado

Durante mi gestión no observé cambios importantes en el entorno de la Oficina de Coronado que pudieran afectar positiva o negativamente la oficina.

- **Estado de la Autoevaluación del sistema de control interno de la Oficina**

De acuerdo a oficio UTEG-247-2011 del 18 de diciembre del 2011 de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión la oficina se **ubicó en un 6% para un nivel Satisfactorio.**

El 22 de marzo del presente año se remite autoevaluación con corte al 29 de febrero del presente año a la Dirección Regional y se obtiene un 6% Nivel Satisfactorio.

A su vez de acuerdo a evaluación aplicada por parte de la Auditoría Interna comunicada por la Dirección Regional el 30 de noviembre del 2011 la oficina obtuvo una calificación del **10% la cual se ubica dentro del nivel satisfactorio.**

- **Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Unidad.**

Posterior a la evaluación de la Auditoría Interna y las autoevaluaciones aplicadas se han atendido las recomendaciones en forma oportuna y según corresponda. Se realizan reuniones periódicas para fortalecer la conciencia en los funcionarios sobre la importancia del control interno.

- **Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional o de la Unidad.**

Durante el 2011 se logró disminuir considerablemente el saldo de vacaciones del personal ya que el 100% tenía más de 20 días de vacaciones acumuladas lo cual incumplía con la política vigente. A su vez se cumplió en un 100% todos los indicadores del Balance Score Card lo cual se logró con el seguimiento continuo de los resultados de la Oficina y la aplicación de las estrategias establecidas institucionalmente. A su vez se le ofreció un servicio de calidad en los tiempos de respuesta a los clientes de crédito hipotecario y una oportuna atención a los inversionistas importantes.

Con la Municipalidad en febrero del presente año se nos dio permiso para instalar un Stand para colocar crédito y se les presentó una propuesta de inversión y servicios que están valorando. Con el Centro Agrícola Cantonal de Coronado se hizo varias reuniones a fin de otorgar crédito para cancelación de pasivos de sus asociados y para el organización lo cual no se ha concretado.

---

## Oficina Periférica de Coronado

- **Estado de los Proyectos más importantes**

Es importante darle seguimiento a la propuesta de inversión y pago de salarios presentada a la Municipalidad de Coronado. A su vez es importante continuar con la atención de clientes BP Global. Hay dos solicitudes de colaboración por parte de la Municipalidad de Coronado y el Centro Agrícola Cantonal para el mes de abril del presente año que es importante presentar ante la Dirección Regional que solicitaron en la presente semana para que Mercadeo Estratégico valore las solicitudes según formato establecidos.

Con respecto a Monitoreo de las Alertas es importante atender las que están pendientes de atención y que la Dirección Regional autorizó tiempo extraordinario para su atención. No queda ninguna inconsistencia de la Política Conozca a su Cliente pendiente de atender.

- **Administración de los recursos financieros**

El presupuesto 2012 se hizo desde el Centro de Financieros Goicoechea. Se han atendido de manera oportuna, las justificaciones de algún rezago en el cumplimiento de las metas en forma trimestral. Se le ha instruido al personal la importancia del contención del gasto. En la Oficina Periférica de Coronado no se cuenta con caja chica.

- **Sugerencias para la buena marcha de la Oficina Periférica en Coronado**

1. Se recomienda mantener las reuniones semanales con el personal para conocer estrategias, metas, temas de control interno y normativa vigente, así como los resultados del Banco y de la Oficina.
2. Continuar capacitando al personal de plataforma de servicios (1planta) en crédito (segunda planta) para una eventual falta de personal que se pueda presentar y no desmejorar la colocación de crédito financiero y social.
3. Mediante archivo electrónico denominado "xchinchilla y xchinchilla 2012" se encuentran todos los oficios, controles y actividades atendidas, a fin de que sea de utilidad a la persona que me sustituya.
4. Darle seguimiento y atención a la solicitud de Patrocinio de la Municipalidad de Coronado y al Centro Agrícola Cantonal para el mes de abril.
5. Continuar con la atención de alertas de Monitoreo Ley 8204 pendientes de atención y los aspectos a subsanar producto de la última autoevaluación con corte al 29 de febrero del 2012.

- **Observaciones sobre asuntos de actualidad**

No se considera observaciones al respecto.



---

## Oficina Periférica de Coronado

- **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.**

En mi periodo de gestión no se emitieron disposiciones a la Oficina Periférica de Coronado.

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

Con oficio ANS-589-2011 del 02 de noviembre del 2011 se me comunicó el resultado de la evaluación de riesgo operativo con corte al 28 de setiembre del 2011 realizado por la Auditoría Interna, en dicho informe no vienen recomendaciones específicas, no obstante con base en el informe de discusión se implementaron las acciones pertinentes para mejorar dicho indicador que resultó un 10% nivel Satisfactorio. A la fecha no hay recomendaciones pendientes de atender a la Auditoría. -----Ultima Línea-----.