
OFICINA PERIFERICA EL ALTO DE GUADALUPE

20 de abril 2012
PAG-0762-2012

MBA. Omar Sánchez Lizano, Director
Dirección Regional Central

Estimado señor:

En cumplimiento con el ordenamiento jurídico, específicamente al inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la República en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta número 131 del 07 de julio del 2005, le presento el Informe Final de gestión como coordinadora de la Oficina Periférica El Alto de Guadalupe, durante el periodo comprendido entre el 02 de febrero del 2009 y el 21 de abril del 2012.

1. Presentación:

El presente informe contiene un resumen de los aspectos más importantes de la gestión realizada como Coordinadora de la Oficina Periférica El Alto de Guadalupe con el fin de mostrar los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones asignadas durante el periodo indicado. El informe muestra de manera resumida los principales resultados relacionados con el negocio bancario, a saber:

- Captación
- Colocación
- Morosidad
- Resultados de Riesgo Operativo – Control Interno

2. Resultados de la Gestión

A. Referencia sobre la labor sustantiva institucional de la Oficina durante el ejercicio de mi cargo:

La Oficina Periférica El Alto de Guadalupe inició operaciones el 01 de setiembre del 2004, inicialmente como Ventanilla de Servicios, transformándose posteriormente a Oficina Periférica en el mes de julio 2008. Se encuentra adscrita al Centro de Servicios Financieros Goicoechea.

Actualmente cuenta con un total de nueve funcionarios, brindando todos los productos y servicios que tiene a su disposición el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

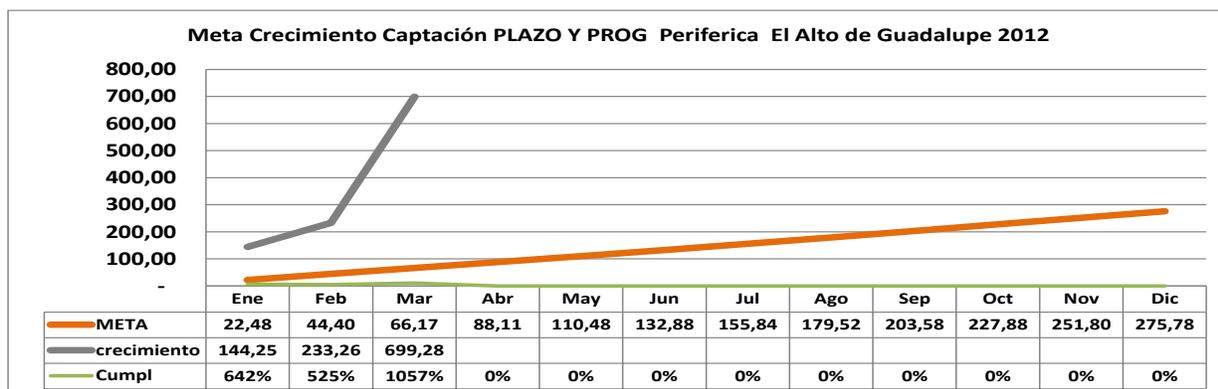
A continuación se detalla el resultado de la gestión con corte al 31 de marzo del 2012.

A.1 Captación:

Para este año, la oficina presenta un crecimiento importante en el saldo de ahorro a plazo, y un crecimiento sostenido en el saldo de ahorros programados:

PRODUCTO	Valores											
	DIC-2011	ENERO	FEBRERO	28/03/2012	CRE MES	CRE ACUM	CUM ACU	META_MARZO	TOTAL	CUM ANUAL	META_ANUAL	TOTAL
AHORRO A PLAZO	₡2.444,87	₡2.593,72	₡2.681,72	₡3.144,15	₡462,43	₡699,28	1087,31%	₡64	263,27%	₡266		
AHORRO PROGRAMADOS	₡15,42	₡10,82	₡11,83	₡17,51	₡5,68	₡2,09	112,23%	₡2	20,56%	₡10		
Total general	₡2.460,29	₡2.604,54	₡2.693,55	₡3.161,66	₡468,11	₡701,37	1059,85%	₡66	254,32%	₡276		

Como se observa en el cuadro adjunto, a la fecha la meta de ahorro a plazo tiene un porcentaje de cumplimiento anual del 263,27% y ahorros programados del 20,56%.



A pesar de que la Periférica se ha caracterizado por ser más colocadora que captadora, al cierre del mes de diciembre 2012, la oficina contaba con un saldo de 2444,87 millones y al 28-03-2012 el saldo es de 3144,15 para un crecimiento neto durante el primer trimestre de 700 millones.

Dentro de las estrategias utilizadas para lograr este resultado, se encuentra el seguimiento a los clientes BP Global, Élite y Popular, dando especial énfasis a los dos primeros grupos a través del contacto telefónico para recordar vencimientos y felicitar por el cumpleaños, así como una atención personalizada.

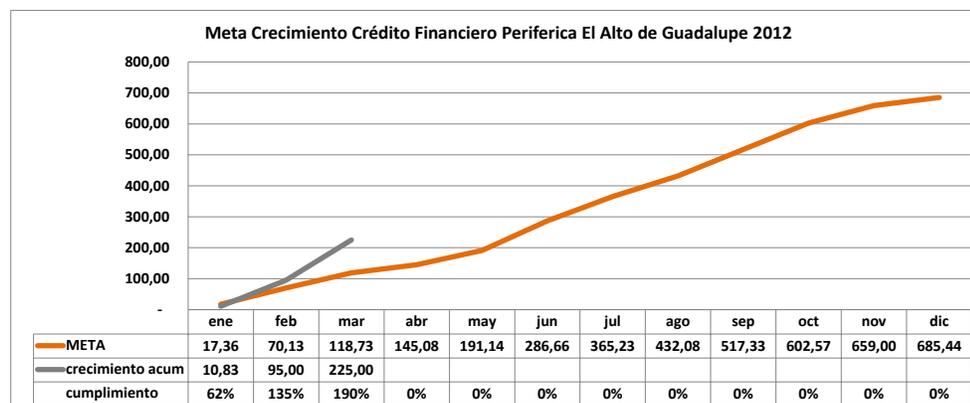
Al respecto, es importante indicar que se debe dar seguimiento a un vencimiento del certificado de depósito a plazo número 16106960210067187 a nombre de Asepipasa por 460 millones de colones para el día 22 de setiembre 2012, con el fin emprender las acciones necesarias para gestionar su renovación, pues representa una parte muy importante del crecimiento logrado de la cartera durante este año.

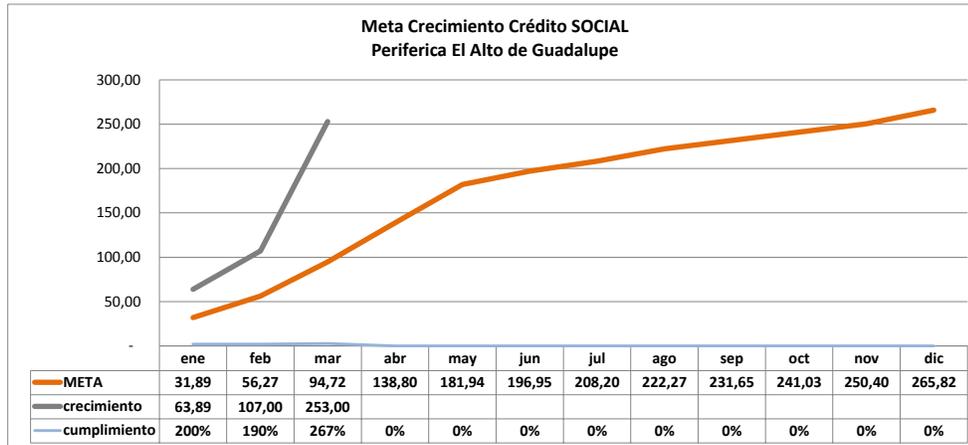
A.2 Colocación:

La cartera financiera muestra en conjunto un cumplimiento acumulado del 189% tal y como se muestra en el cuadro adjunto:

CARTERA	PRODUCTO	Valores				CREC_MENSUAL	CREC_ACUM	META_MARZO	CUMPL_ACUM	META_ANUAL	CUMPL_ANUAL
		Dic-11	31/01/2012	29/02/2012	31/03/2012						
F	BACK TO BACK	206	207	244	237	-7	30	5	576%	31	100%
	COOPEMEX	139	131	128	126	-2	-14	0	0%	0	0%
	NEGOCIACION DE PAGO	41	46	46	46	0	5	0	0%	0	0%
	PERSONAL	2.689	2.675	2.694	2.774	80	84	63	135%	362	23%
	PERSONAL HIPOTECARIO	538	567	597	657	60	119	41	291%	237	50%
	VEHICULO USADO	54	53	54	53	-1	-1	10	-6%	56	-1%
Total F		3.668	3.678	3.763	3.892	130	225	119	189%	685	33%
S	COOPEMEX	24	24	25	28	3	5	0	0%	0	0%
	NEGOCIACION DE PAGO	0	0	0	3	3	3	0	0%	0	0%
	REM_REP_MEJ	17	17	16	16	0	0	12	-4%	33	-1%
	SOCIAL	20	19	24	23	0	4	2	211%	5	75%
	VIVIENDA	561	626	664	803	139	242	81	298%	228	106%
Total S		621	686	730	874	144	253	95	267%	266	95%
Total general		4.289	4.364	4.492	4.766	274	477	213	224%	951	50%

De esta manera, a la fecha la meta de crédito financiero tiene un porcentaje de cumplimiento anual del 33% y la meta de crédito social de un 95%.





Dentro de la estrategia desarrollada para lograr el crecimiento de la cartera de crédito se encuentra un trabajo conjunto con Banca Fácil, un trato preferencial a los clientes referidos, una atención de calidad a todo cliente que se presentaba en la plataforma de crédito y manejo de bases de datos. Es importante mencionar que el trabajo en la atención al cliente es un pilar fundamental para el crecimiento de la cartera, donde los tiempos de respuesta han sido indispensables para que los mismos clientes nos recomienden con otras personas.

Con respecto al inventario de crédito en trámite, para la semana del 16 al 21 de abril se espera girar un crédito personal hipotecario por la suma de $\text{¢}13.000.000.00$. Quedarían en análisis tres créditos de tipo personal hipotecario por 15, 13.5 y 5.1 millones de colones, y tres créditos para la cartera de vivienda por 47 y 28 millones de colones y $\text{\$}66.000$ dólares.

A.3 Índices de Morosidad:

Dada la importancia que tiene para la institución la calidad de la cartera, principalmente en lo que respecta al índice de mora mayor a 90 días, se gestionaron las operaciones contenidas en los grupos para pase a cobro judicial y en mora mayor a 61 días.

Importante indicar que no se tienen operaciones millonarias con problemas de morosidad y que con corte al 31 de marzo 2012 la mora mayor a 90 días es de 0.97%.

B. Cambios habidos en el entorno en el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca titular subordinado:

Durante mi gestión se presentaron los siguientes cambios representativos en el entorno:

- Cambios en el diseño de productos y servicios que ofrece el banco, dando como resultado la generación de nuevas estrategias de ventas de manera proactiva para atender las necesidades de los clientes, se puede mencionar la creación de la línea de crédito para vehículo usado, sólo por citar un ejemplo.
- Creación de un banco estatal en la zona de influencia dando como resultado una competencia más agresiva.
- Creación de la Oficina Periférica de Coronado, dando como resultado mayor competencia interna.
- Cumplimiento de la Ley 8204 dando como resultado un cierre masivo de cuentas, así como una disminución en la cartera de clientes de ahorro a plazo para los años 2009 y 2010.

C. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o al titular subordinado:

La última evaluación realizada por la auditoría interna tiene corte al mes de diciembre 2011. El resultado fue comunicado mediante oficio ANS-691-2011 del 14 de diciembre 2011, ubicándose el nivel de exposición al riesgo en un **“Satisfactorio”** con un resultado de 6%.

Para el año 2010, la evaluación se realizó en el mes de marzo, el resultado fue comunicado mediante oficio ANS-124-2010 del 12 de marzo 2010, ubicándose el nivel de exposición al riesgo en un **“Excelente”** con un resultado de 4%.

No existen a la fecha informes y recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna pendientes de atender.

D. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado:

Tomando como referencia las evaluaciones y autoevaluaciones de control interno que se han realizado en esta Periférica se pueden citar las siguientes medidas tomadas para establecer, mejorar y evaluar el sistema de control interno:

- Autoevaluaciones de riesgo operativo de forma cuatrimestral para detectar de manera oportuna errores en la aplicación de controles, esto con el fin de tomar las medidas correctivas.
- Entrega de correos electrónicos invitando a los funcionarios a cumplir con las medidas de evaluación de la guía de riesgo operativo, principalmente aquellas que han sido detectadas como incumplidas.
- Entrega de correo electrónico con el objetivo de informar a los funcionarios las medidas de la guía de riesgo operativo en las que ellos tienen participación y responsabilidad directa para su cumplimiento.
- Tanto la coordinadora como la supervisora de la Periférica velan diariamente porque los aspectos contenidos en la guía de riesgo operativo referentes al control interno sean cumplidos.

E. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda:

- Traslado de la plataforma de servicios al área que ocupaba la plataforma de crédito y viceversa, con el fin de lograr un mejor control en la atención de los clientes – Realizado en el mes de setiembre 2010.
- Dado que la Periférica tiene un nivel de colocación muy alto, se reforzó en el año 2011 la plataforma de crédito con una colaboradora que hasta la fecha venía realizando funciones de plataforma de servicios. Lo anterior, ha permitido brindar un servicio más ágil y oportuno, ya que una funcionaria se encarga del crédito hipotecario y la otra está designada al crédito personal.
- Mantener las calificaciones de control interno y riesgo operativo en los niveles establecidos por la Auditoría Interna.
- Cumplimiento del 100% de las metas de colocación y captación durante los años 2009, 2010, 2011 y primer trimestre 2012.
- Capacitación constante del personal en los productos y servicios que brinda el Banco.
- Trabajo conjunto y de crecimiento con el área de Banca Fácil.

F. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir:

Si bien es cierto se ha realizado una labor importante para avanzar en el trámite de las alertas, a la fecha quedan una cantidad considerable de atender, lo anterior dada la limitación de recursos con que se cuenta para este tema. De la misma manera, dada la reciente publicación de las listas de clientes de riesgo alto, medio y bajo por actualizar, queda pendiente la verificación de estos expedientes y el contacto con los clientes:

Riesgo	Cantidad *
Alto	1
Medio	22
Bajo	74*

*Corresponde a clientes con la Política Conozca a su Cliente pendiente, por revisar o vencida.

G. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la Institución o a la unidad, según corresponda:

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 del presupuesto asignado.

Se realizaron las gestiones pertinentes para atender las medidas relacionadas en cuanto al tema de contención del gasto.

H. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que brinda el informe lo considera necesario:

- Poner especial énfasis en el cumplimiento de los temas prioritarios en el Banco, a saber, captación, colocación, gestión de cobro y Ley 8204. Sobre este último, se recomienda designar medio tiempo una persona para la tarea de monitoreo, aprovechando la incorporación de un nuevo recurso para el próximo mes de mayo, dado que a pesar de los esfuerzos realizados, aún no se ha podido atender en su totalidad el cien por ciento de las alertas.
- Mantener y dar seguimiento a los controles establecidos para el control interno de la Periférica con el fin de poder obtener calificaciones satisfactorias en las evaluaciones que realiza la auditoría, así como un nivel de exposición al riesgo adecuado que permita el buen funcionamiento de la oficina.
- Velar porque los funcionarios estén debidamente capacitados en relación con los productos y servicios que atienden y velar porque sean empleados polifuncionales que puedan realizar cualquier gestión que se les asigne.

I. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe a la instancia correspondiente, enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario:

No existen observaciones al respecto.

J. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República:

No existen directrices emanadas por la Contraloría General de la República para la Oficina Periférica El Alto de Guadalupe.

K. Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna:

De conformidad con el sistema CAR II no existen recomendaciones pendientes de atender por parte de esta administración hacia la auditoría interna.

L. 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 existen disposiciones o recomendaciones pendientes de atender en la Oficina Periférica El Alto de Guadalupe.

Cordialmente,

Licda. Wendy Sancho González
Coordinadora

CC.

Dirección Desarrollo Humano y Organizacional
Centro de Servicios Financieros Goicoechea
Subproceso de Banca Fácil
Lic. Danilo Jiménez López