

## OFICINA PERIFERICA HATILLO LA VERBENA

20 de abril de 2012  
**OHAT 491-2012**

Licenciado  
Msc. Guido Ovares Morales. Gerente  
Centro de Servicios Financieros Pavas

Licenciada  
MBA. Maritza Fuentes Salas. Directora  
Desarrollo Humano y Organizacional

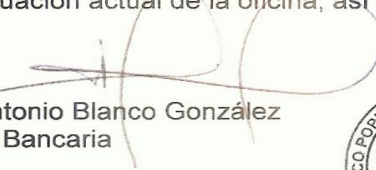
Licenciado  
MBA. Omar Sánchez Lizano  
Dirección Regional Central

Estimada señora y señores:

De conformidad con la circular DRC 0459-2012, emitida por la Dirección Regional Central el 28 de marzo 2012, adjunto el informe de Gestión correspondiente al período comprendido del 06 de marzo 2009, al 20 de abril 2012, en el puesto de Jefe Agencia Bancaria, de la Oficina Periférica Hatillo La Verbena.

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. Asimismo el informe considera el formato establecido por la Contraloría General de la República, según la Gaceta 131 del 07 de julio del 2005, además se menciona aspectos de resultados, estrategias, aspectos generales, situación actual de la oficina, así como cambios implementados.

Atentamente

  
Lic. Marco Antonio Blanco González  
Jefe Agencia Bancaria



## **INFORME FINAL DE GESTION OFICINA PERIFERICA HATILLO LA VERBENA PERIODO COMPRENDIDO DEL 06 MARZO 2009 AL 20 ABRIL 2012**

### **1-Aspectos Generales**

La Oficina Periférica de Hatillo La Verbena, fue fundada el 20 de agosto de 1995, actualmente tiene 17 años de operar, fue creada bajo la necesidad de descongestionar al casco Central Metropolitano, de la zona comprendida por los 8 Hatillos, Sagrada Familia, Barrio Cuba, y sectores como la 15 de setiembre, 25 de julio, zona de la Reina y alrededores, su horario de atención al público es de 1 p.m. a 7 p.m. de lunes a viernes y los sábados de 8:15 a.m. a 11:30 a.m., lo cual hace que sea la única oficina de horario vespertino que atienda los barrios del sur de la capital, el mercado actual y potencial de la oficina se ve reducido por cuanto en la localidad existen pocas empresas e instituciones públicas que atender, como son la Clínica Dr. Solón Núñez Frutos, el comercio que existe en Plaza América, SYKES que anteriormente era Constenla, por lo que se ha tenido que emigrar a otras áreas mediante estrategias conjuntas tanto a nivel de la oficina como del CSF, para lograr atraer tanto inversión como colocación a esta unidad administrativa. Hatillo siempre se ha caracterizado por ser una oficina de personas, la concentración de población que existe en la zona, hace que esta oficina sea un centro de negocios de muy alto tránsito, muchas veces superando en cantidad de transacciones y de personas a otras oficinas, esto hace ver la necesidad de que esta oficina está colapsada, tanto a nivel de infraestructura como de personal, por lo que son constantes las quejas de clientes, que se quejan de que tienen que hacer largas filas, para ser atendidos, que los tiempos de espera son muchos, y que las condiciones físicas de la oficina no son las mejores, como son los espacios para esperar, ley 7600, baños etc.

Mediante el siguiente análisis FODA, se puede resumir a la Oficina Periférica de Hatillo en una sinopsis actual de cómo está la oficina.

### **FORTALEZAS**

- 1- Ubicación, si bien es cierto la oficina se encuentra detrás de la zona conflictiva de Aguanta Filos (este aspecto de la cercanía con Aguanta Filos se va a medir como una amenaza), la oficina está ubicada dentro del Centro Comercial en el Centro de Hatillo lo que hace que los clientes tengan acceso por medio de carro y a pie a la oficina por una sola entrada al centro comercial, aparte de que el parqueo es bastante grande con capacidad para 65 vehículos.

- 2- Horario, el horario vespertino es una ventaja para los clientes que vienen a realizar trámites tales como crédito, reposición de tarjetas, aperturas de cuentas de ahorros, actualización de datos, cheques, etc, sin embargo para el cliente de ahorro a plazo no le es grato este horario ya que la mayoría de clientes inversionistas les gusta el horario de mañana por una cuestión de seguridad, por lo que también el horario se estará midiendo como una debilidad.
- 3- Antigüedad, la oficina tiene 17 años lo que la convierte en una de las oficinas periféricas más antiguas, la cartera de crédito y de ahorro a plazo la convierten en una oficina consolidada, aparte del punto de ubicación, el cual ya el cliente conoce desde hace muchos años, aspecto importante en la retentiva del cliente de Hatillo.
- 4- Trámites, a excepción del trámite de Crédito de Desarrollo en la oficina se tramitan todo tipo de trámites, y en caso de Desarrollo, se reciben documentos y se remiten al CSF, si necesidad de dejar al cliente con la insatisfacción de que no se le atendió.
- 5- Clientela, el cliente que visita Hatillo es el cliente de la zona, siempre vienen los mismos clientes, lo que hace que la oficina caiga en cierto grado de confort, no estamos hablando de una oficina de paso, si no de una oficina que atiende a la zona, esto también se puede traducir en una amenaza por lo que se estará considerando posteriormente.

## OPORTUNIDADES

- 1- Si bien es cierto la zona está saturada, existen oportunidades de expansión hacia las zonas industriales de Barrio Cuba y otros lugares , que no son zonas tocadas por otras oficinas periféricas, actualmente se han atraído clientes importantes de esa zona .
- 2- El fácil acceso que existe a la zona, por parte de otras áreas como Pavas, Catedral, Circunvalación, San Sebastián, el horario y el parqueo hacen que clientes de todas estas áreas emigren a la oficina.

## DEBILIDADES

- 1- Modelo de atención al cliente, la oficina cuenta con un modelo de agencia totalmente obsoleto, han pasado dos tipos de modelos de oficinas periféricas y Hatillo no se ha remodelado, esto por cuanto de que en la zona no existen opciones de traslado, a un edificio nuevo que cumpla con lo establecido por el nuevo modelo de oficina, si bien es cierto esta dependencia ha realizado constantes labores y gestiones para poder trasladarlo, no ha sido posible, por cuanto no existe una verdadera, real y concreta opción de traslado de esta oficina, esto crea frustración ante los clientes, tanto externos como los clientes internos.
- 2- Falta de Personal, el modelo actual de la oficina es de 11 funcionarios para una Oficina Periférica modelo A, actualmente solo hay 8 funcionarios, lo que hace que una oficina modelo A, ni siquiera cumpla con el modelo de oficina B, el cual tiene que tener 9 funcionarios, abonado al alto índice de tránsito de clientes, esto

provoca que la oficina colapse la mayor parte del mes, a eso se suman, que por no tener suficiente personal el riesgo operativo decaiga ya que apenas se tiene el personal para atender al público de frente, asimismo labores de alertas, labores administrativas y de archivo se ven limitadas, teniendo que utilizar otros mecanismos no sanos como la autorización de tiempo extraordinario que al final le cuesta más a la institución que los recursos, por cuanto el trabajo siempre se acumula, no es que se terminó la tarea y ya no se acumula más trabajo, se han realizado constantes labores y gestiones ante Desarrollo Humano para traer más personal con resultado negativo, esto crea insatisfacción tanto en el cliente externo como en el cliente interno.

## AMENAZAS

- 1- El constante aumento de población de la zona, ha hecho que la competencia no se estanque, más bien que sea más agresiva, por ejm, el Banco Nacional tiene dos agencias, una con horario normal y otra con horario vespertino, el Banco de Costa Rica amplió la agencia a dos locales en el Centro Comercial Plaza América, BAC, tiene una agencia con horario de 1 a 8 pm, y los sábados de 1 a 6 pm, Grupo Mutual, tiene una agencia en Plaza América, por lo que la competencia está bien ubicada en la zona, y por motivo de la alta cantidad de población está aumentando su presencia en la zona.
- 2- Al estar la oficina ubicada detrás de una de las zonas más conflictivas del área Metropolitana como lo es Aguanta Filos, y si bien es cierto el local comercial del Banco está dentro del Centro Comercial, si hay un peligro latente ante un asalto o cualquier acto delictivo dirigido hacia la oficina.

El presente FODA pretende de una manera rápida resumir el estado actual de oficina desde el punto de vista de logística de cómo está la Oficina Periferica de Hatillo a la fecha.

## PERSONAL A CARGO

Este es el personal que he tenido a mi cargo desde que empecé funciones como Jefe de la Agencia Bancaria Hatillo La Verbena desde el 06 marzo 2009 a la fecha.

Mayela Zúñiga Richmond	ced	0109260539	Supervisora
Alejandra Gutierrez Rojas	ced	0111260261	Analista Crédito
Luis Fdo. Torres Jiménez	ced	0202840664	Plataforma
Carlos Avila Jiménez	ced	0106170440	Plataforma
Alexander Pereira Sanabria	ced	0110500190	Plataforma
Lisbeth Molina Arias	ced	0108630306	Plataforma
Cynthia Bonilla Benavidez	ced	0107720390	Supervisora
Karla Rojas Guerrero	ced	0113650651	Plataforma
Lisette León Melendez	ced	0106530651	Plataforma
Luis Diego Meléndez Zúñiga	ced	0111260127	Plataforma

---

Silvia Bermudez Masís	ced	0108700157	Supervisora
Alexander Blanco Sion	ced	0107090246	Plataforma
Massiel Murillo Soto	ced	0113630788	Plataforma
Lorna Ibarra García	ced	0108490076	Analista Crédito
Jonathan Chacón González	ced	0112590549	Plataforma
Oberto Alvarez Quirós	ced	0701570969	Plataforma
Milena Villalobos Sandoval	ced	0603650986	Plataforma
Michelle Sandí Agüero	ced	0114300833	Plataforma
Cindy Villalobos Céspedes	ced	0111910845	Plataforma
Roy Serrano Mora	ced	0303030106	Plataforma
Juliana Murillo Movellán	ced	0111970420	Plataforma

Observando la cantidad de funcionarios que han transitado por la oficina, y el tiempo transcurrido que es de 03 años se desprende que existe un muy alto grado de rotación de los funcionarios, casi por ejemplo que se cambia cada año la plataforma entera incluido los analistas de crédito y supervisor, esta situación se da por cuanto al existir un muy alto tránsito de clientes y al estar la oficina incompleta, se crea mucho estrés en los compañeros lo que genera que muchos deciden trasladarse a otras oficinas menos congestionadas, u optar por otros puestos en áreas administrativas.

Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

### SALDOS DE CREDITO DE CARTERA ACTIVA

Cartera	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012 (23 04 12)	DIFERENCIA
FINANCIERA	¢4.613.910.000.00	¢4.943.330.000.00	¢5.573.440.000.00	¢5.754.000.000.00	¢1.123.090.000.00
SOCIAL	¢1.991.730.000.00	¢1.727.250.000.00	¢2.099.820.000.00	¢2.554.000.000.00	¢562.270.000.00
TOTAL	¢6.606.640.000.00	¢6.670.580.000.00	¢7.673.260.000.00	¢8.308.000.000.00	¢1.701.360.000.00

### COLOCACION BRUTA

Cartera	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012 (23 04 12)	DIFERENCIA
FINANCIERA	¢1.050.457.137.00	¢1.778.190.083.00	¢2.408.393.292.00	¢1.004.706.067.00	¢1.357.936.155.00
SOCIAL	¢8.358.450.00	¢18.664.000.00	¢766.736.815.00	¢585.370.750.00	¢758.378.365.00
TOTAL	¢1.058.815.587.00	¢1.796.854.083.00	¢3.175.130.107.00	¢1.590.076.817.00	¢2.116.314.520.00
TOTAL OPERACIONES	574	819	902	363	328

### CAPTACION

Cuenta	Año 2009	Año 2010	2011	2012 (23 04 2012)	DIFERENCIA
AHORRO A PLAZO	¢4.047.610.000.00	¢4.671.740.000.00	¢5.945.000.000.00	¢6.938.100.000.00	¢2.890.490.000.00
AHORRO PROGRAMADO	¢59.810.000.00	¢44.230.000.00	¢23.000.000.00	¢22.430.000.000.00	¢37.380.000.00
AHORRO VOLUNTARIO	¢1.040.640.000.00	¢1.183.640.000.00	¢1.453.000.000.00	¢1.454.820.000.00	¢414.180.000.00
TOTAL DE CAPTACION	¢5.148.060.000.00	¢5.899.610.000.00	¢7.375.000.000.00	¢8.368.490.000.00	¢3.267.290.000.00

### MOROSIDAD

Año	Meta	Acumulado	% cumplimiento
2009	¢222.540.000.00	¢524.930.000.00	42.39%
2010	¢136.240.000.00	¢141.930.000.00	96.00%
2011	¢119.705.172.00	¢40.581.396.00	294.98%
2012 (23 04 2012)	¢136.912.932.00	¢11.303.026.00	201.44%

### PENSIONES

Año	Meta	Acumulado	% cumplimiento
2009	500	501	100.20%
2010	215	532	247.26%
2011	440	300	68.00%
2012 ( al 23 04 2012)	462	55	69.00%

### META UTILIDAD OPERATIVA

Año	U.O Acumulada	Activo Productivo promedio	Meta U.O	Logrado
2009	¢155.667.000.00	¢6.944.616.000.00	5.81%	2.24%
2010	¢394.976.000.00	¢6.901.936.570.00	3.91%	8.37%
2011	¢233.156.000.00	¢7.696.256.500.00	9.71%	7.81%

Diferencia 09 -3.57%  
Diferencia 10 4.46%  
Diferencia 11 -1.90%

### AUTOEVALUACION DE RIESGO OPERATIVO

Año	Meta Institucional	Logrado	NIVEL
2009	10% Exposición al Riesgo	9%	Satisfactorio
2010	10% Exposición al Riesgo	10%	Satisfactorio

2011	10% Exposición al Riesgo	14%	Regular
------	--------------------------	-----	---------

### CUMPLIMIENTO DE META PORCENTUAL COLOCACION

	META 2009	LOGRO % 2009	META 2010	LOGRO % 2010	META 2011	LOGRO % 2011
FINANCIERO	219.36	-148.40%	275.39	129.15%	425	214.24%
SOCIAL	0	0	0	0	125	295.32%

### CUMPLIMIENTO DE META PORCENTUAL CAPTACION

	META 2009	LOGRO % 2009	META 2010	LOGRO % 2010	META 2011	LOGRO % 2011
AHORRO A PLAZO	541.77	-300.82	349.50	178.58%	571	223.08%
AHORRO VOLUNTARIO	87.47	-74.51	147.82	96.73%	235	114.73%
AHORROS PROGRAMADOS	39.52	57.74	24.90	-27.92%	32	-68.69%

### CUADROS VACACIONALES AL 23 04 2012.

Días Pendientes

Bermúdez Masis Silvia	11.74 días
Chacón González Jonathan	14.50 días
Rojas Guerrero Karla	11.50 días
Serrano Mora Roy	02.50 días
Villalobos Sandoval Milena	03.75 días
Melendez Zúñiga Luis Diego	11.50 días
Ibarra García Lorna	14.40 días
Gutierrez Rojas Alejandra	14.53 días