

20 de abril de 2012
OPRC-0822-2012

Master.
Guido Ovares Morales, **Gerente**
Centro de Servicios Financieros Pavas

Licenciada.
Gaudy Serrano Morales, **Gerente**
Centro de Servicios Financieros BP Total

Estimado(a) señor(a):

En atención a la directriz **D-1-2005-CO-DFOE**, de la Contraloría General de la República y en el procedimiento de aplicación general **“Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión”** y en concordancia con lo establecido en la **Ley de información no Divulgada N° 7975**, es menester presentarle mi “Informe Final de Gestión” que corresponde a mi nombramiento como Jefe de la Periférica Mata Redonda entre enero 2009 y el 29 noviembre 2011. Además de mi nombramiento como Jefe de la Ventanilla de Servicios Joissar entre el 01 de diciembre del 2011 al 20 de febrero del 2012.

La oficina Periférica Mata Redonda realizó su apertura al público bajo mi coordinación el 15 de enero 2009 con un área aproximada de 367 m² con un total de 7 funcionarios, ofreciendo todos los productos bancarios que ofrece una oficina periférica convencional, con excepción de crédito de Desarrollo e Hipotecario, no obstante es importante mencionar que en el año 2011 se gestionó a través de nuestra oficina un financiamiento de Desarrollo a la empresa Servicios Clínicos La Sabana por un monto de \$1.200.000,00 aproximadamente.

En cuanto a los logros financieros obtenidos por la oficina, los mismos se tratan de describir en el siguiente cuadro:

	2009			2010			2011		
	Meta	Logro	Cumpli- miento	Meta	Logro	Cumpli- miento	Meta	Logro	Cumpli- miento
Colocación	145 Mills	726 Mills	502%	215 Mills	460 Mills	215%	556 Mills	573 Mills	103%
Captación	542 Mills	719 Mills	133%	263 Mills	760 Mills	290%	522 Mills	1104 Mills	211%
Pensiones	320	355	111%	161	356	221%	350	303	87%

Es importante indicar que el cierre de la Periférica Mata Redonda se dio el 29 de noviembre del 2011, por lo que los datos corresponden hasta el mes de noviembre.

Tal y como se aprecia en el cuadro anterior, el comportamiento de la oficina durante los dos años y once meses de servicio fue sencillamente excelente, al cierre del año 2011 el saldo en la cartera crediticia fue de aproximadamente ₡1.760 millones, y el índice de morosidad de 0.41 en mora mayor a 90 días.

Cabe mencionar que un 85% de esta cartera corresponde a colocación fiduciaria, lo cual permitía tener una rentabilidad excepcional.

En el año 2009, la Periférica Mata Redonda logró un índice de rentabilidad de 15.14% colocándola como la oficina más rentable a nivel nacional, y en el año 2010 se ubicó en el puesto 9 alcanzando el 8.87% de índice de rentabilidad.

En cuanto a captación, la oficina logró superar en forma efectiva las metas planteadas durante los tres años, alcanzando a finales del 2011 un saldo de aproximadamente ₡2.450 millones.

En relación al riesgo operativo realizado por la auditoría, la oficina obtuvo un 7% en el año 2009 y un 10% en el año 2010 lo cual se califica como "Satisfactorio".

La evaluación realizada por la Contraloría de Servicios, resultó una calificación de 93 para el año 2009 y 90 para el 2010, determinándose como "Bueno".

La Periférica Mata Redonda no mostró problemas de clima organizacional y se caracterizó por contar con funcionarios con un alto grado motivacional, lo cual generaba un excelente ambiente de trabajo y por ende una atención a clientes efectiva.

Estas y otra cantidad de factores de efectividad y solides de la oficina, permitieron que durante los tres años de gestión, los funcionarios logran obtener el máximo puntaje posible en la calificación del Balance Score Card y el Balance de Desarrollo Personal y por ende el monto máximo de remuneración.

Uno de los temas que ha generado una gran expectativa desde su apertura es la afluencia de clientes, lo cual es descrito en un estudio recientemente realizado por el Proceso de Gestión Estratégica que textualmente dice:

"Esta Oficina Bancaria dispone de muchas comodidades, sin embargo, según se pudo observar en la visita realizada, no es muy visitada por los clientes dados a que es una zona poco comercial lo que provoca un flujo de personas escaso".

Al respecto detallo la cantidad de transacciones realizadas en algunos meses del año 2011 de las oficinas del Conglomerado Centro de Servicios Financieros Pavas:

	Pavas	Hatillo	Uruca	Mata Redonda
Enero	9743	5968	5078	4702
Febrero	9059	4920	4756	4607
Abril	9863	6165	5164	5316
Junio	8482	4019	5361	4450
Julio	8773	5148	5150	5352
Agosto	4591	3161	3110	3410
TOTAL	50511	29381	28619	27837

Aclaro que los datos del mes de agosto corresponden hasta el día 17 inclusive.

Tal y como se puede observar en el cuadro anterior, la Periférica Mata Redonda era diariamente visitada por una gran cantidad de clientes, y como se muestra en algunos meses superó la cantidad de transacciones de otras oficinas más consolidadas.

Su reconocimiento en la zona se acrecentaba con el paso del tiempo, fue un punto estratégico para muchos ruteros y mensajeros de diferentes empresas, y entre otros era muy visitada por funcionarios públicos como: ARESEP, Contraloría General de la República, ICE, Ministerio de la Presidencia, ICODER, Consejo Nacional de la Producción, Municipalidad de San José, INA, PROCOMER, Registro Público. Además de funcionarios de múltiples empresas privadas de los alrededores.

Luego de presentarse el cierre de la Periférica Mata Redonda el 29 de noviembre del 2011, nos correspondió a mí y a los funcionarios trasladarnos a la Ventanilla de Servicios Joissar, en donde iniciamos labores a partir del 01 de diciembre del 2011.

La cartera total de la Periférica Mata Redonda se trasladó a la Ventanilla de Servicios Joissar incluyendo su centro de costos.

Durante mis casi tres meses de gestión de dicha Ventanilla, se continuó tratando de dar seguimiento a las labores realizadas en la Periférica Mata Redonda.

Se trató de mantener los clientes de Ahorro a Plazo dando como resultado un balance muy positivo, ya que los saldos mostraron un crecimiento de más de ¢176 millones.

Por instrucciones gerenciales, se detuvo la colocación crediticia en la Ventanilla, provocando un deterioro de más de ¢80 millones.

Se retomó la atención de las alertas de la Oficialía de Cumplimiento, dándosele trámite a más de 85 alertas históricas en aproximadamente un mes de gestión, y se procesaron alrededor de un 95% del total de las alertas presentadas en la Ventanilla.

Durante el poco tiempo de mi función como jefatura de la Ventanilla de Servicios Joissar, pude determinar el potencial de crecimiento que esta oficina refleja, lo cual considero una oportunidad financiera para los objetivos planteados por la institución.

No existe a mi salida pendiente alguno de atender, en cuanto a disposiciones que durante mi gestión hayan sido giradas por parte de la Contraloría General de la República, ni tampoco disposiciones o recomendaciones giradas por algún otro órgano de control externo.

Las recomendaciones de la Auditoría Interna durante mi gestión han sido atendidas.

Cordialmente,

MBA. Alonso Soto B.
Jefe

Copia: Licda. Milena Otárola Zúñiga
Dirección de Desarrollo Humano
Subproceso Banca Fácil
Subgerencia General de Negocios