
Agencia La Cruz

08 de Julio del 2014
Oficio: **Alcr-1106-2014**

Licenciado:

José Francisco Jimenez Cascante. **Gerente**
Centro Servicios Financieros Liberia

Licenciado:

Manrique Acosta García. **Jefe a.i.**
Agencia La Cruz.

Mba:

Mauricio Durán Ross.
Dirección Capital Humano

Licenciado:

Rainier Hernández Salvatierra. **Jefe**
Subproceso Banca Fácil

Estimados señores y señora:

La suscrita María Patricia Molina Martínez, cédula: 5-294-478, mayor, Licenciada en Administración de Empresas, en mi condición de ex Jefe de la Agencia La Cruz, me permito brindarles informe final de mi gestión, de conformidad con la circular DIRCH-C-002-2014 del 18 de febrero del 2014, emitida por la Dirección de Capital Humano y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, me permito presentar para sus consideraciones, informe de los aspectos más relevantes realizados durante mi gestión como Jefa de Agencia La Cruz, en el periodo comprendido desde el *01 de agosto del 2001 al 28 de mayo del 2014*. Esto ante mi actual nombramiento en propiedad como Supervisora de Agencia La Cruz, desde el pasado 28-05-2014.

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 2005 publicada en la Gaceta No.131 del 7 de julio del 2005, así como de acuerdo a lo dispuesto por la Contraloría General de la República en las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de control Interno, publicada en la Gaceta No.131 del 7 de julio de 2005, la normativa, la cual es de carácter obligatorio, misma que forma integral de esta.

Seguidamente les presento el resumen ejecutivo, adjuntando la documentación de respaldo.

Atentamente.

Licda. Patricia Molina Martínez. Supervisora.
Agencia La Cruz

A- Presentación:

Resumen Ejecutivo:

Este informe se realiza con el fin de cumplir con la directriz emitida por la Contraloría General de la República, en lo referente a la presentación del Informe Final de Gestión, según circular D-1-2005-CO_DFOE, en el periodo comprendido desde el *01 de agosto del 2001 al 28 de mayo del 2014* como Jefe de Agencia La Cruz.



El informe de gestión financiera se realiza con corte al 31-05-2014, exponiéndose la composición actual de las Carteras de Crédito, Gestión Cobratoria y Captación. Así como los resultados obtenidos al 31-05-2014, según las metas asignadas para el periodo 2014 a la Agencia de La Cruz, para las siguientes carteras, productos y servicios:

- 1- Colocación de créditos en cartera financiera
- 2- Colocación de créditos en cartera social
- 3- Colocación nuevas tarjetas de crédito Visa
- 4- Cartera Captación de ahorro a plazo
- 5- Afiliaciones de Pagos Automáticos de Salarios
- 6- Afiliaciones de ahorros programados
- 7- Apertura de Cuentas de Ahorros
- 8- Afiliación Seguros
- 9- Morosidad
- 10- Crecimiento mora mayor 90 días

Adicionalmente se exponen las estrategias más relevantes aplicadas durante mi gestión, para lograr el cumplimiento de las metas asignadas del año 2014, así como la realización de diferentes actividades tendientes a reforzar temas de control interno y ley 8204.

Por último se incluyen observaciones importantes para mantener un desarrollo óptimo de las diversas actividades que se generan en la Agencia, a las cuales debe dárseles seguimiento permanente, dado que presentan alteraciones constantes que podrían incidir en futuras evaluaciones de Auditoría, Oficialía de Cumplimiento y Contraloría de Servicio.

B- Resultados de Gestión:

1.-Referencia sobre la labor sustantiva en la Agencia La Cruz:

En relación a la labor sustantiva de esta Agencia, se definieron varios lineamientos necesarios para lograr el cumplimiento obtenido al 31-05-2014 de las metas asignas para el año 2014; así como para mantener una adecuada supervisión de las normas de control interno, con el fin de proteger el patrimonio institucional.

Como parte de la labor mencionada, desde inicios del mes de Enero-2014, se distribuyeron y asignaron oportunamente las metas a cada funcionario en sus BDP, se establecieron medidas predictivas para las Metas Crucialmente Importantes, de forma semanal, permanente y oportuna, las cuales fueron compartidas con todo el equipo de trabajo, y se les dio un seguimiento en equipo de forma semanal, incorporando las observaciones de mejoras que cada uno de los compañeros propuso, realizó y aportó, de acuerdo a sus conocimientos y experiencias en los puestos que desempeñan en la plataforma.

A continuación procedo a detallar distribución - composición de las diferentes carteras, metas asignadas por la Administración y cumplimiento de dichas metas por parte de Agencia La Cruz al 31-05-2014:

1. Distribución de Carteras:

- **Cartera Total de Crédito:**

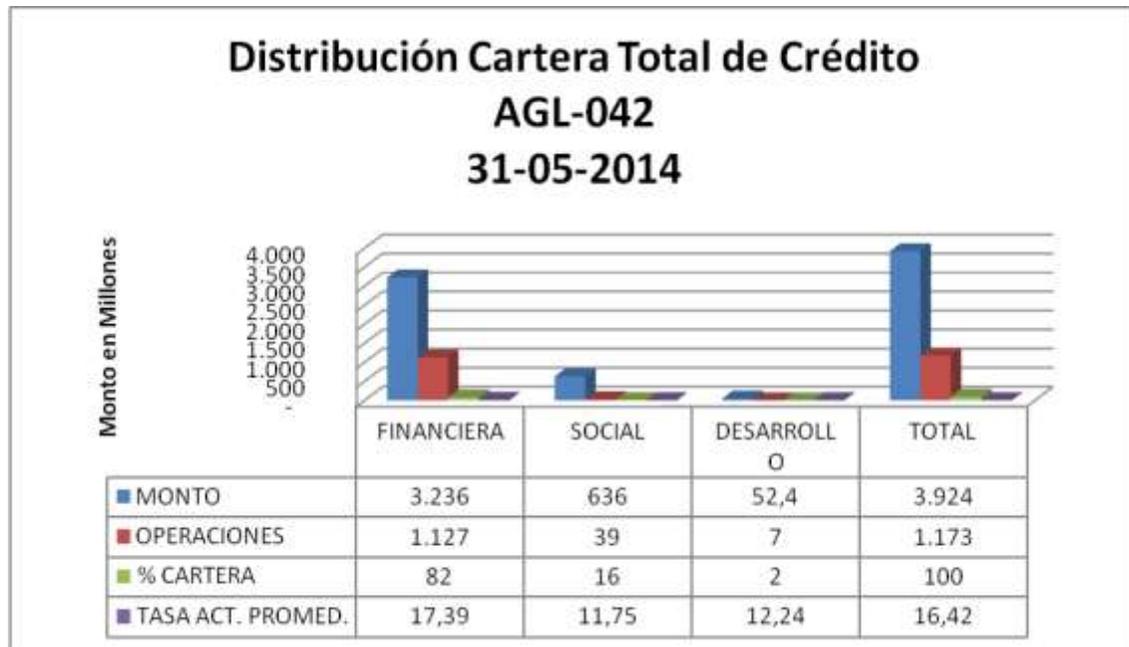
TIPO_RESUMEN	CART_BPDC							
CARTERA	(Todas)							
SUCURSAL	(Todas)							
OFICINA	(Todas)							
LINEA	(Todas)							-
PRODUCTO	(Todas)							
OFICINA_NOMBRE	AGENCIA LA CRUZ							
Valores								
F_ARCH	Tasa Int.	CANTOPER	PRINCIPAL	SALDO	Crec del Mes	Crec Acum	Crec %	
31/05/2014	16,42%	1.173	3.924.659.434,20	3.126.919.339	839.731	176.320.022,11	5,98%	
30/04/2014	16,45%	1.188	3.922.411.948,74	3.126.079.608	40.279.712	175.480.291,27	5,95%	
31/03/2014	16,42%	1.175	3.856.856.298,02	3.085.799.896	30.752.110	135.200.579,12	4,58%	
28/02/2014	16,91%	1.176	3.826.180.418,98	3.055.047.786	79.596.659	104.448.469,59	3,54%	
31/01/2014	16,90%	1.154	3.684.159.523,73	2.975.451.127	24.851.811	24.851.810,67	0,84%	
31/12/2013	17,16%	1.161	3.641.294.828,06	2.950.599.316				
Total general	16,71%	7.027	22.855.562.451,73	18.319.897.072				

La cartera total de crédito de Agencia La Cruz, al 31-05-2014 es por un monto principal de ¢3 924 659 434.20 con saldo de ¢3 126 919 339 con 1 173 operaciones y con una tasa activa promedio de 16.42%. Al 31-12-2013 el monto principal de la cartera total de crédito era por ¢3, 641, 294,828.06 con un saldo neto de ¢ 2 950 599 316, con 1 161 operaciones, y presentaba una tasa activa promedio de 17.16%

Desde el 31-12-2013 al 31-05-2014, la misma presenta un incremento en el saldo de cartera de ¢176 320 022.11 y su activa promedio se disminuyo en 0.74% producto de aquellos créditos que presenta tasa referenciada.

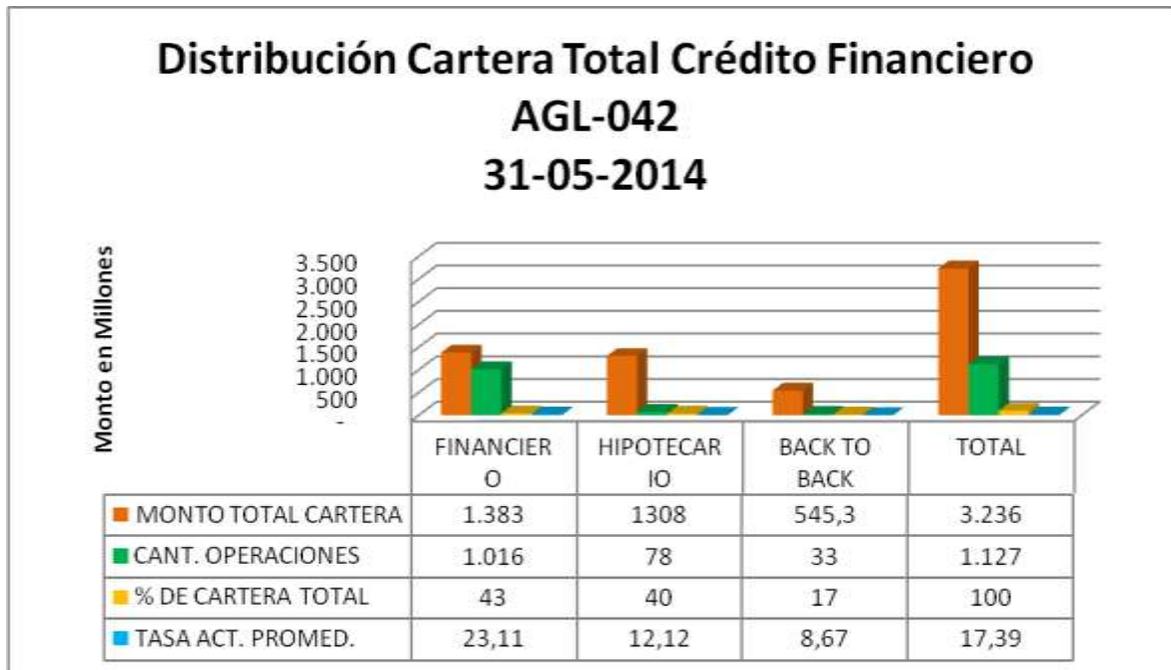
Distribución Total de la Cartera de Crédito:

El monto total de la misma es de ¢3,923 millones con 1 173 operaciones al 31-05-2014. Del 100% de la cartera total, la cartera financiera representa el 82% de dicha cartera, la cartera social representa un 16% y la cartera de desarrollo representa un 2%. Ver gráfico adjunto donde se detalla la distribución de la cartera total de crédito, por cartera, monto en millones, cantidad de operaciones de cada cartera y la tasa promedio activa de cada una de las carteras.



• **Distribución Total de la Cartera de Crédito Financiero:**

Adjunto se detalla el monto total de dicha cartera por €3,236 millones con 1 127 operaciones y una tasa activa promedio del 17.39 al 31-05-2014. Adjunto en gráfico, se detalla la composición de la misma por línea de crédito: Fiduciario, Hipotecarios y Back to Back, saldos, cantidad de operaciones, porcentaje que representa cada línea en la cartera total de crédito financiero y tasa activa promedio según el producto – línea. Importante indicar que el 83% de la cartera se centraliza en crédito fiduciario e hipotecario con un 43% y 40% respectivamente.



Cabe mencionar que de la cartera de crédito fiduciario, 372 operaciones corresponden a Tarjetas VISAS, con un saldo de €418,5 millones y con una tasa activa promedio del 27.11%.

CARTERA	F							
SUCURSAL	(Todas)							
OFICINA	(Todas)							
LINEA	(Todas)							-
PRODUCTO	TARJETAS							
OFICINA_NOMBRE	AGENCIA LA CRUZ							
Valores								
F_ARCH	_Tasa Int.	_CANTOPER	PRINCIPAL	_SALDO	Crec del Mes	Crec Acum	Crec %	_CC
31/05/2014	27,11%	372	418.510.583,05	185.252.203	-2.671.973	-1.642.444,26	-0,88%	
30/04/2014	26,96%	386	433.747.399,40	187.924.176	6.910.844	1.029.528,58	0,55%	
31/03/2014	26,96%	374	410.667.606,36	181.013.333	-3.455.245	-5.881.315,02	-3,15%	
28/02/2014	32,21%	378	422.225.507,56	184.468.577	5.352.478	-2.426.070,49	-1,30%	
31/01/2014	32,09%	354	370.634.111,62	179.116.099	-7.778.548	-7.778.548,45	-4,16%	
31/12/2013	32,11%	352	364.086.770,57	186.894.648				
Total general	29,57%	2.216	2.419.871.978,56	1.104.669.036				

• **Distribución Total de la Cartera de Crédito Social:**

Adjunto se detalla el monto total de dicha cartera por ¢636 millones con 39 operaciones y una tasa activa promedio del 11.75% al 31-05-2014. Desde el mes de febrero del 2014 dicha cartera viene mostrando un decrecimiento, producto de cancelaciones con otras entidades financieras por indicar los clientes mejores condiciones en plazo y tasas.

Esta cartera representa el 16% de la cartera Total de crédito de Agencia La Cruz.

REGION	(Todas)													
BANCA	(Todas)													
MOREDA	(Todas)													
Cod Dest	(Todas)													
CDRP_EJECUTIVO	(Todas)													
TIPO_RESUMEN	CART_BPDC													
CARTERA	S													
SUCURSAL	(Todas)													
OFICINA	(Todas)													
LINEA	(Todas)													
PRODUCTO	(Todas)													
OFICINA_NOMBRE	AGENCIA LA CRUZ													

Valores														
F_ARCH	Tasa Int.	CAR/TOPE	PRINCIPAL	SALDO	Dec del Mes	Dec Acum	Dec %	COBRO_JUDICIAL	Dec Acum CJ	Saldo_Meta	Dec Mes Meta	Dec Acum Meta	Dec % Meta	
31/05/2014	11,75%	39	635.747.341,75	539.857.924	528.723	-6.454.138,66	-1,18%	0	0	539.857.924	528.723	-6.454.139	-1,18%	
30/04/2014	11,78%	39	633.194.779,30	539.329.201	9.958.539	-6.982.861,63	-1,28%	0	0	539.329.201	9.958.539	-6.982.862	-1,28%	
31/03/2014	11,93%	39	622.154.015,70	529.370.662	-3.797.484	-16.941.400,62	-3,10%	0	0	529.370.662	-3.797.484	-16.941.401	-3,10%	
28/02/2014	12,00%	40	626.261.680,90	533.168.147	-18.569.309	-13.143.916,40	-2,41%	0	0	533.168.147	-18.569.309	-13.143.916	-2,41%	
31/01/2014	12,08%	48	642.982.480,95	551.737.455	5.425.392	5.425.392,12	0,99%	0	0	551.737.455	5.425.392	5.425.392	0,99%	
31/12/2013	12,11%	42	635.345.961,05	546.312.063				0		546.312.063				
Total general	11,95%	242	3.795.486.259,65	3.239.775.453				0		3.239.775.453				

- **Cartera Total de Gestión Cobratoria:**

2.1 Mora = ↑ 90:

Valores									
F_ARCH	↓↑	_Tasa Int.	IT/IC	_COBRO_JUDICIAL	Crec Acum CJ	_Saldo_Meta	_Crec Mes Meta	_Crec Acum Meta	_Crec % Meta
31/05/2014		16,42%		42.697.193	19.233.933	3.084.222.146	-3.476.544	157.086.089	5,37%
30/04/2014		16,45%		38.380.918	14.917.659	3.087.698.689	36.636.887	160.562.632	5,49%
31/03/2014		16,42%		34.738.093	11.274.834	3.051.061.802	32.321.602	123.925.745	4,23%
28/02/2014		16,91%		36.307.586	12.844.327	3.018.740.200	64.499.129	91.604.143	3,13%
31/01/2014		16,90%		21.210.056	-2.253.203	2.954.241.071	27.105.014	27.105.014	0,93%
31/12/2013		17,16%		23.463.259		2.927.136.057			
Total general		16,71%		196.797.107		18.123.099.965			

Al 31-05-2014 Agencia La Cruz presenta 33 operaciones en estado de Cobro Judicial con un saldo de ¢42, 697 193.

2.2 Cartera de Cobro Judicial:

Valores									
F_ARCH	↓↑	_Tasa Int.	IT/IC	_COBRO_JUDICIAL	Crec Acum CJ	_Saldo_Meta	_Crec Mes Meta	_Crec Acum Meta	_Crec % Meta
31/05/2014		16,42%		42.697.193	19.233.933	3.084.222.146	-3.476.544	157.086.089	5,37%
30/04/2014		16,45%		38.380.918	14.917.659	3.087.698.689	36.636.887	160.562.632	5,49%
31/03/2014		16,42%		34.738.093	11.274.834	3.051.061.802	32.321.602	123.925.745	4,23%
28/02/2014		16,91%		36.307.586	12.844.327	3.018.740.200	64.499.129	91.604.143	3,13%
31/01/2014		16,90%		21.210.056	-2.253.203	2.954.241.071	27.105.014	27.105.014	0,93%
31/12/2013		17,16%		23.463.259		2.927.136.057			
Total general		16,71%		196.797.107		18.123.099.965			

Al 31-05-2014 Agencia La Cruz presenta 33 operaciones en estado de Cobro Judicial con un saldo de ¢42, 697 193.

- Cartera de Incobrabilidad:**

Valores								
F_ARCH		_Tasa Int.	_CANTOPER	PRINCIPAL	_SALDO	Crec del Mes	Crec Acum	Crec %
31/05/2014		27,90%	135	196.136.948,50	156.863.832	-181.602	6.135.770,45	4,07%
30/04/2014		27,91%	135	196.015.353,20	157.045.434	-2.876.010	6.317.372,26	4,19%
31/03/2014		27,90%	136	199.065.774,80	159.921.444	-46.174	9.193.382,59	6,10%
28/02/2014		28,32%	136	199.070.903,60	159.967.618	5.745.376	9.239.556,66	6,13%
31/01/2014		28,30%	131	191.586.508,30	154.222.243	3.494.181	3.494.181,16	2,32%
31/12/2013		28,33%	128	187.368.687,70	150.728.061			
Total general		28,11%	801	1.169.244.176,10	938.748.631			

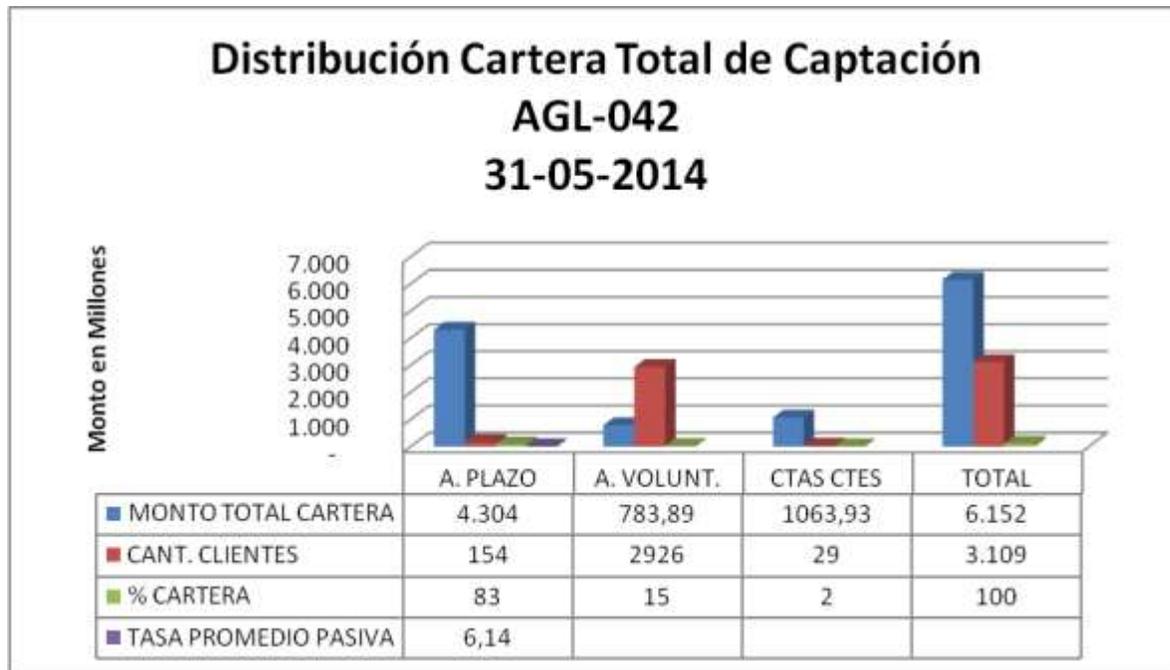
Al 31-05-2014 Agencia La Cruz presenta 135 operaciones en estado de incobrabilidad con un saldo de ¢156, 863,832.00

- Cartera de Crédito Adjudicada:**

Valores								
F_ARCH		_Tasa Int.	_CANTOPER	PRINCIPAL	_COBRO_JUDICIAL	Crec Acum CI	_Saldo_Meta	
31/05/2014		16,93%	3	55.000.000,00	53.251.938	0	0	
30/04/2014		16,93%	3	55.000.000,00	53.251.938	0	0	
31/03/2014		16,93%	3	55.000.000,00	53.251.938	0	0	
28/02/2014		16,93%	3	55.000.000,00	53.251.938	0	0	
31/01/2014		16,93%	3	55.000.000,00	53.251.938	0	0	
31/12/2013		16,93%	3	55.000.000,00	53.251.938		0	
Total general		16,93%	18	330.000.000,00	319.511.625		0	

Al 31-05-2014 Agencia La Cruz presenta 3 operaciones por la suma de ¢55, 000,000.00 en estado de adjudicados. Importante indicar que durante el mes de Mayo se logró la venta de uno los bienes y hasta la fecha está pendiente el registro contable, a la espera del informe de liquidación de venta, por parte del área de Bienes Adjudicados, para el respectivo registro.

- **Cartera Total Captación:**



Al 31-05-2014 la Cartera de Ahorro a plazo representa el 83% del 100% de la Cartera Total de Captación con un saldo de ¢4,304 millones con 154 clientes.

Importante indicar que la cartera que más clientes presenta es la de Ahorro Voluntario con 2 926 cuentas aperturadas. La cartera que presenta menos saldos y clientes es la de Cuentas Corrientes con 29 clientes.

- **Cartera Total de Ahorro a Plazo:**

FECHA DE ARCH	OFICINANOMB	TIPO_CLIE	TIPO MONEDA	TITULOS	SALDO ¢	TASA	DIAS VENC
31/05/2014	PERIF.LA CRUZ	NUEVO	COLONES ¢	1	5.000.000	6,12	172,00
		Total NUEVO		1	5.000.000	6,12	172,00
		SE MANTIENE	COLONES ¢	165	2.467.054.301	6,14	126,30
			DOLARES \$	18	1.832.812.254	2,98	230,02
		Total SE MANTIENE		183	4.299.866.555	6,14	170,51
	Total PERIF.LA CRUZ			184	4.304.866.555	6,14	170,51
Total 31/05/2014				184	4.304.866.555	6,14	170,51
Total general				184	4.304.866.555	6,14	170,51

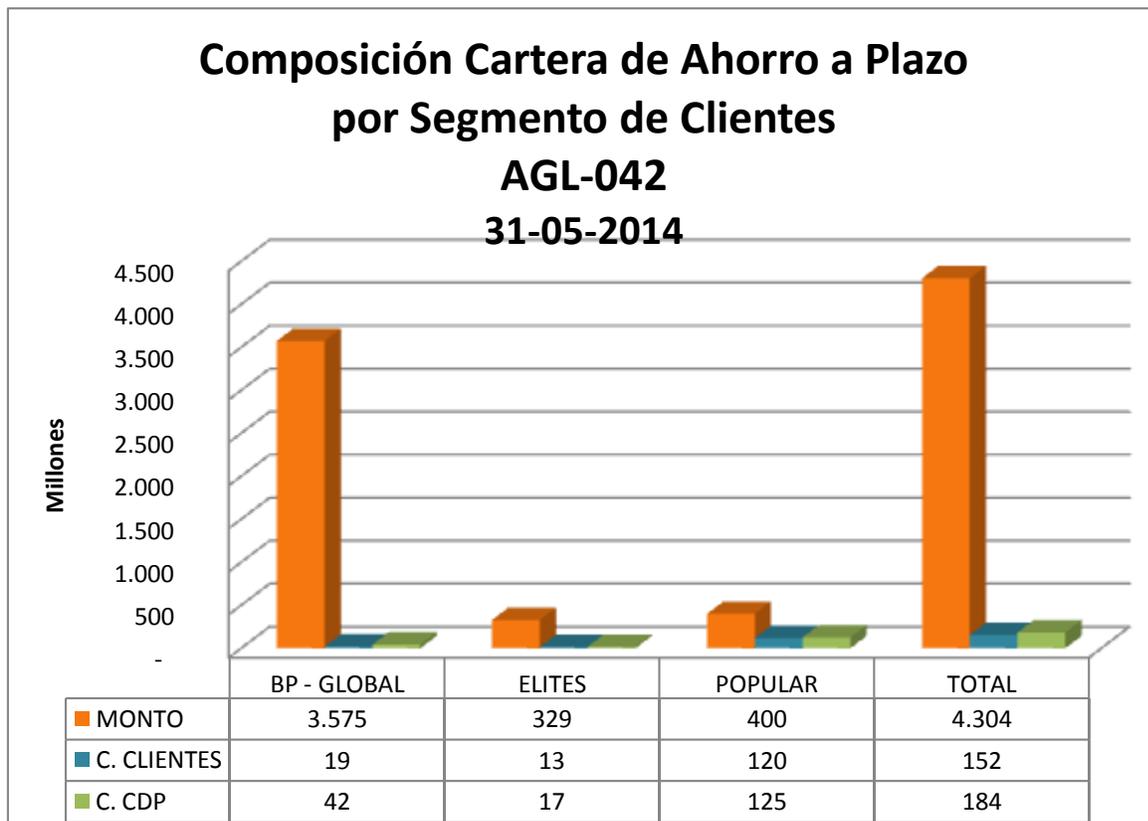
Al 31-05-2014 Agencia La Cruz presenta un saldo de cartera de ahorro a plazo de ¢ 4 304 866 555 con 184 emisiones de CDP de los cuales 165 fueron emitidos en moneda colones por la suma de ¢ 2 467 054 301 y 18 fueron emitidos en dólares por un monto total de \$ 1 832 812 254.

• **Comportamiento de la Cartera de Ahorro a Plazo:**

OFICINA NOMB	FECHA DE ARCHIVO	TITULOS	SALDO ¢	CRECIMIENTO MENS	CREC
PERIF.LA CRUZ	31/05/2014	184	4.304.866.555,00		303165695
	30/04/2014	182	4.001.700.860,00		8113612
	31/03/2014	183	3.993.587.248,00		-32831209
	28/02/2014	184	4.026.418.457,00		104469883
	31/01/2014	185	3.921.948.574,00		464194078
	31/12/2013	183	3.457.754.496,00		
Total PERIF.LA CRUZ		1.101	23.706.276.190,00		

Del 31-12-2013 al 31-05-2014 Agencia La Cruz ha presentado un incremento en la cartera de ¢847 millones. En el mes de marzo-14 presenta un decrecimiento producto de cancelaciones de CDP por cancelaciones de crédito Back to Back, fallecimiento de uno de los clientes y un traslado de fondos a Coopealianza por el tema de rendimientos, competencia pagaba más que el Banco.

• **Composición de la Cartera de Ahorro a Plazo al 31-05-2014:**



Al 31-05-2014, el 83% de la cartera total de ahorro a plazo esta centraliza en el segmento de clientes BP – Global, 19 clientes componen este segmento con un monto acumulado e de ¢3 575 millones, para 42 emisiones de CDP.

El 9% de la cartera total se centraliza en el segmento de clientes Popular, para un total de 120 clientes, con un monto acumulado de ¢400 millones, para un total de 125 emisiones de CDP.

2. Metas Asignadas para el 2014:

A continuación, procedo a detallar las metas asignadas para el periodo 2014 a la Agencia La Cruz y los resultados obtenidos al 31-05-2014:

- Metas Cartera de Crédito:**

Cartera	Meta
Fiduciario	Incremento de saldo de cartera del 31-12-13 en ¢269 Millones.
Personal Hipotecario	Incremento de saldo de cartera del 31-12-13 en ¢84 Millones.
Social	Incremento de saldo de cartera del 31-12-13 en ¢98 Millones.
Tarjeta VISA	100 colocaciones

- Meta Cartera de Captación:**

Cartera	Meta
Ahorro a Plazo	250 Millones crecimiento saldo cartera del 31-12-13

- Metas Gestión Cobratoria:**

		Valores			
Región Responsable	Oficina Responsable	Meta Año	Meta Mensual	Meta sin Incobrables	Meta Recup Incob
NORTE	AGENCIA LA CRUZ	43.903.979	3.658.665	48.303.105	4.399.126
Total NORTE		43.903.979	3.658.665	48.303.105	4.399.126
Total general		43.903.979	3.658.665	48.303.105	4.399.126

- Metas Servicios Bancarios:**

Producto - Servicio	Meta
Apertura de Cuentas de Ahorro	210
Afiliaciones de Ahorro Programados	56
Afiliaciones de Pagos Automáticos de Salarios	102

Sociedad Anónima	Meta
Popular Seguros	210
Popular Fondos de Inversión	--

3 Resultados de metas al 31-05-2014:

- Informe cumplimiento de meta de la Cartera Total de Crédito Financiero:**

OFICINA NOMBRE	MCI OFICINA	CUMPLIMIENTO
AGENCIA LIBERIA CENTRO	82,36%	●
AGENCIA LA CRUZ	110,58%	●
AGENCIA SARDINAL	111,48%	●
CSF LIBERIA	114,94%	●

Al 31-05-2014 en cumplimiento acumulado mensual de la meta total de la cartera financiera esta en un 110.58%.

- Informe cumplimiento de meta por producto de la Cartera de Crédito Financiero:**

PRODUCTO	SALDO AL 31-12-2013	META	CRECIMIENTO ACUMULADO	CRECIMIENTO DEL MES	SALDO	CUMPLIMIENTO ACUMULADO	CUMPLIMIENTO ANUAL
PERSONAL	1.310,00	269	66,50	(18,24)	1.376,50	56,33%	24,7%
HIPOTECARIO	1.086,00	84	117,47	18,78	1.203,47	282,38%	139,84%

Al 31 de diciembre del 2013, la oficina reflejaba un saldo de cartera de crédito financiero de ¢2,953 millones, incrementándose a ¢3,236 para un crecimiento total de ¢ 183,9 millones. Lográndose un cumplimiento mensual acumulado del 110.58 y un cumplimiento anual del 52%

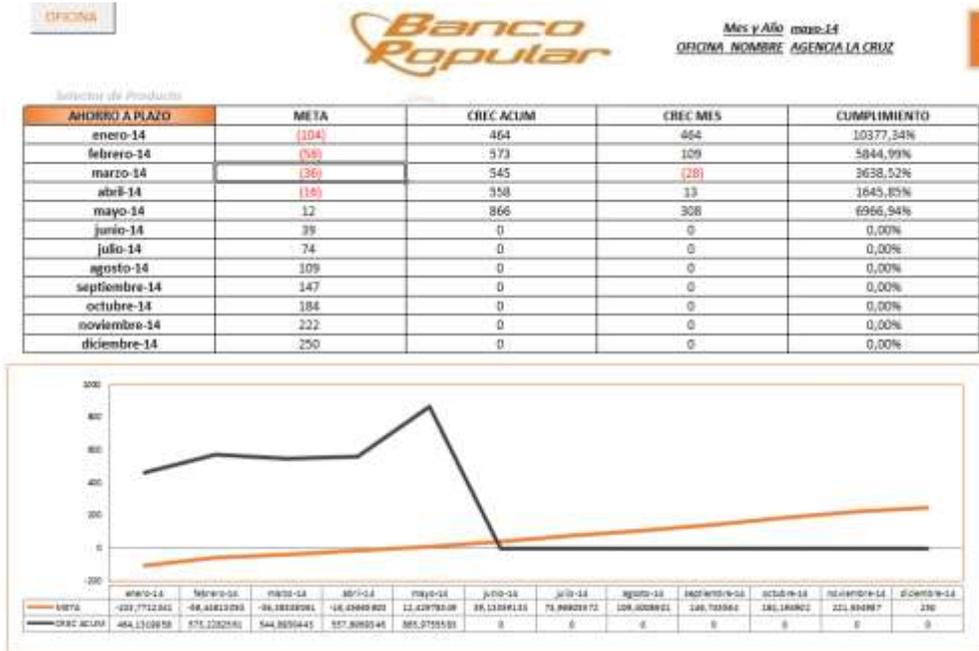
- Informe cumplimiento de meta de la Cartera de Crédito Social:**

PRODUCTO	SALDO AL 31-12-2013	META	CRECIMIENTO ACUMULADO	CRECIMIENTO DEL MES	SALDO	CUMPLIMIENTO ACUMULADO	CUMPLIMIENTO ANUAL
SOCIAL	546	98	(6,53)	0.52	539.86	-14.98%	0.00%

Al 31 de diciembre del 2013, la Agencia cerró con un saldo de cartera de crédito Social de ¢546,312, 063 millones, al 31-05-2014 el saldo de la cartera es de ¢539,857, 924. Dicha cartera presenta un decrecimiento de ¢6, 454,138.66, productos de cancelaciones por parte de los clientes con otras entidades financieras, argumentando mejores condiciones en plazos y tasas.

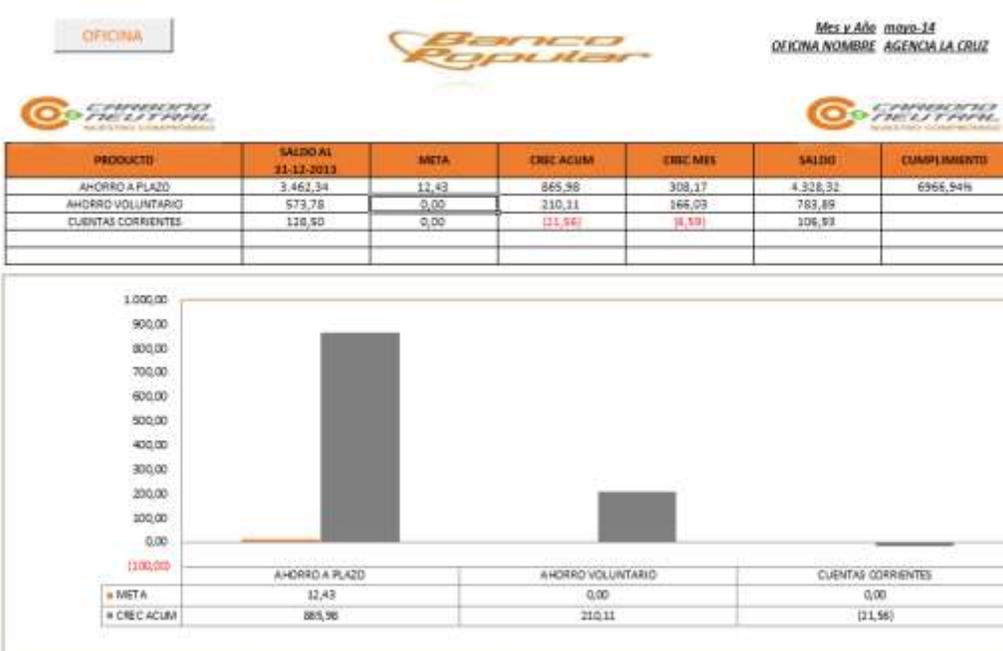
Importante mencionar que por el actual desarrollo económico la zona, muy deprimido hasta el punto de que alguna población del PEA emigra a otros lugares del país en busca de trabajos, el desarrollo habitacional es muy bajo, y las personas que realizan algún proyecto de mejora en la mayoría de las ocasiones los realizan con fondos propios productos de ahorros, de ahí la poca demanda en crédito social.

• **Informe cumplimiento de meta de la Cartera de Ahorro a Plazo:**



La meta asignada para el 2014, en Ahorro a Plazo, era crecer en ¢250 millones el saldo de la cartera del 31-12-2013 correspondiente a ¢3,462.34 y al 31-05-2014 Agencia La Cruz, presenta un crecimiento acumulado de ¢866.98 para un cumplimiento de 6, 699.94%.

• **Informe crecimiento de la Cartera de Voluntario:**



En cuanto a la cartera de Ahorro Voluntario, a la Agencia La Cruz para el período 2014 no se le asigno meta, pero con respecto al saldo presentado del 31-12-2013 al 31-05-2014, la cartera presenta un incremento en el saldo de ¢210.11 millones.

- Informe de cumplimiento de la meta la cartera de **Gestión Cobratoria**:
- **Meta mora 90 días:**

Valores													
F_ARCH	Tasa Int.	CANTOPER	PRINCIPAL	% Mora 1-30	% Mora 31-60	% Mora 61-90	% Mora 91-90	M-90	FB	CREC PERIDREAL	CREC MORASOMAYOR	Suma de PERIDREAL	
31/05/2014	16,42%	1.175	3.924.659.434,20	9,20%	2,17%	1,09%	5,27%	1,50%	1,94%	3.354.030	2.802.559	61.449.584,80	
30/04/2014	16,45%	1.188	3.922.411.948,74	9,79%	5,94%	0,18%	6,10%	1,41%	1,84%	5.602.766	4.059.558	58.095.555,25	
31/03/2014	16,42%	1.175	3.856.856.298,02	9,28%	0,54%	0,48%	1,02%	1,30%	1,68%	4.942.061	3.520.163	52.492.788,75	
28/02/2014	16,91%	1.176	3.826.180.418,98	7,95%	4,93%	0,21%	5,14%	1,20%	1,54%	-512.443	14.745.640	47.550.727,35	
31/01/2014	16,90%	1.154	3.684.159.523,73	12,45%	0,36%	0,68%	1,02%	0,73%	1,60%	-3.417.081	-3.902.644	48.063.170,23	
31/12/2013	17,16%	1.161	3.641.294.828,06	8,44%	0,93%	0,03%	0,98%	0,87%	1,73%			51.480.251,02	
Total general	16,71%	7.027	22.855.562.451,73	9,51%	2,51%	0,45%	2,95%	1,18%	1,72%			319.132.077,60	

En lo que a morosidad de mora mayor a 90 días se refiere, con respecto al indicar al 31-12-2013 era de 0.87% y al 31-05-2014 es de 1.50% incrementándose el indicador en 0.63%. Importante indicar que el mismo se ha incrementado productos de la falta oportuna de aplicación del plan actual de gestión de morosidad de agencia La Cruz, por la rotación constante de personal, falta oportuna de suplencias, exceso en cargas de trabajo en la plataforma ante el ingreso de funcionarios nuevos con falta de experiencia.

- **Meta pases a Cobro Judicial:**

Valores										
F_ARCH	Tasa Int.	CANTOPER	PRINCIPAL	_COBRO_JUDICIAL	Creac Acum CJ	_Saldo_Meta	_Creac Mes Meta	_Creac Acum Meta	_Creac % Meta	
31/05/2014	16,42%	1.173	3.924.659.434,20	42.697.193	19.233.933	3.084.222.146	-3.476.544	157.086.089	5,37%	
30/04/2014	16,45%	1.188	3.922.411.948,74	38.380.918	14.917.659	3.087.698.689	36.636.887	160.562.632	5,49%	
31/03/2014	16,42%	1.175	3.856.856.298,02	34.738.093	11.274.834	3.051.061.802	32.321.602	123.925.745	4,23%	
28/02/2014	16,91%	1.176	3.826.180.418,98	36.307.586	12.844.327	3.018.740.200	64.499.129	91.604.143	3,13%	
31/01/2014	16,90%	1.154	3.684.159.523,73	21.210.056	-2.253.203	2.954.241.071	27.105.014	27.105.014	0,93%	
31/12/2013	17,16%	1.161	3.641.294.828,06	23.463.259		2.927.136.057				
Total general	16,71%	7.027	22.855.562.451,73	196.797.107		18.123.099.965				

En cuanto a la meta de pases de Cobro Judicial para el 2014, la meta establecida es de ¢43,903 millones y al 31-05-2014 la oficina tramitado a pases de cobro judicial la suma de ¢42,697 millones, es decir al 31-05-2014 prácticamente cumplió lo establecido para todo el período en 5 meses, afectando en un 45% de la meta una sola operación de crédito personal hipotecario en dólares (línea 98), donde la cliente (educadora) por razones ajenas a nuestro control no pudo seguirle haciendo frente a la deuda. El 55% de los casos pasados a CJ son

clientes de las líneas personales, 33, 35, 42, 46, 47, 58, 73, 81 donde los clientes se han quedado desempleados, no cuenta con un trabajo estable ocasionando que no le puedan hacer frente a la deuda.

Igual indicar que la falta de aplicación al plan anual de gestión de morosidad por parte de la plataforma, puedo ayudar a evitar más pases, verificándose en tiempo y forma para asesorar a los clientes en propuesta de arreglos y en lo referente a la póliza de desempleo, para los casos que aplicaban.

• **Meta Recuperación de Incobrabilidad:**

REGION	(Todas)	▼										
BANCA	(Todas)	▼										
MONEDA	(Todas)	▼										
Cod Dest	(Todas)	▼										
CORP_EJECUTIVO	(Todas)	▼										
TIPO_RESUMEN	CART_INCOB	▼										
CARTERA	(Todas)	▼										
SUCURSAL	(Todas)	▼										
OFICINA	(Todas)	▼										
LINEA	(Todas)	▼										
PRODUCTO	(Todas)	▼										
OFICINA_NOMBRE	AGENCIA LA CRUZ	▼										
Valores												
F_ARCH	▼	_Tasa Int.	_CANTOPER	PRINCIPAL	_SALDO	Crec del Mes	Crec Acum	Crec %	_COBRO_JUDICIAL	Crec Acum CJ	_Saldo_Meta	_Crec Mes Meta
31/05/2014		27,90%	135	196.136.948,50	156.863.832	-181.602	6.135.770,45	4,07%	156.863.832	6.135.770	0	0
30/04/2014		27,91%	135	196.015.353,20	157.045.434	-2.876.010	6.317.372,26	4,19%	157.045.434	6.317.372	0	0
31/03/2014		27,90%	136	199.065.774,80	159.921.444	-46.174	9.193.382,59	6,10%	159.921.444	9.193.383	0	0
28/02/2014		28,32%	136	199.070.903,60	159.967.618	5.745.376	9.239.556,66	6,13%	159.967.618	9.239.557	0	0
31/01/2014		28,30%	131	191.586.508,30	154.222.243	3.494.181	3.494.181,16	2,32%	154.222.243	3.494.181	0	0
31/12/2013		28,33%	128	187.368.687,70	150.728.061				150.728.061		0	
Total general		28,11%	801	1.169.244.176,10	938.748.631				938.748.631		0	

De la meta establecida de recuperar ϕ 48, 303,105 del monto total de la cartera de incobrabilidad, se pudo determinar que al 31-05-2014 solo se ha logrado recuperar ϕ 23, 103,786.00 lo cual equivale a un7% del cumplimiento anual de la meta.

Importante indicar que dicha meta está distribuida entre toda la plataforma, específicamente en los BDP de cada compañero, y se les distribuyo la cartera para la respectiva depuración y gestión de los casos que se evidencien se pueden recuperar y así cumplir con la meta, según plan anual de gestión cobratoria de esta oficina, mismo que como lo indique ya no se ha podido cumplir al 100% por varios aspectos fuera de mi control.

- **Metas Servicios Bancarios:**
 - **Informe cumplimiento de la meta de apertura de Cuentas de Ahorros:**

OFICINA

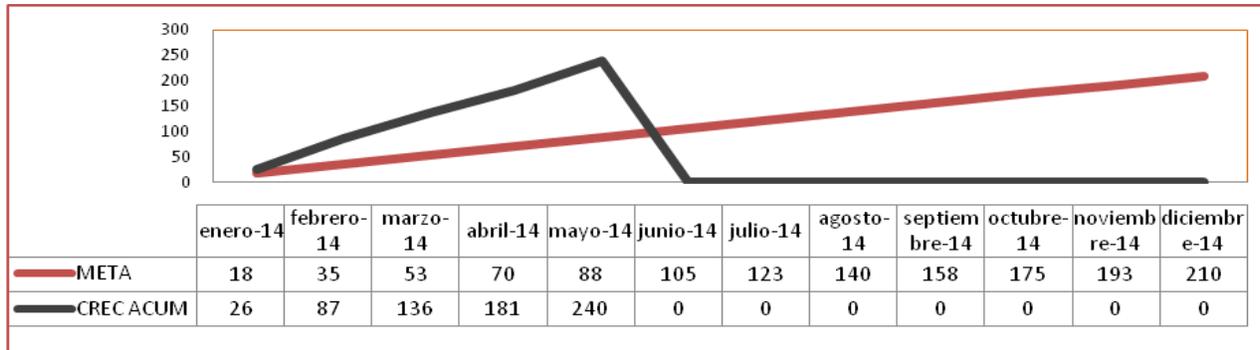


Mes y Año mayo-14
OFICINA NOMBRE AGENCIA LA CRUZ



Selectar de Producto

CUENTAS AHORRO	META	CREC ACUM	CREC MES	CUMPLIMIENTO
enero-14	18	26	26	148,57%
febrero-14	35	87	61	248,57%
marzo-14	53	136	49	259,05%
abril-14	70	181	45	258,57%
mayo-14	88	240	59	274,29%
junio-14	105	0	0	0,00%
julio-14	123	0	0	0,00%
agosto-14	140	0	0	0,00%
septiembre-14	158	0	0	0,00%
octubre-14	175	0	0	0,00%
noviembre-14	193	0	0	0,00%
diciembre-14	210	0	0	0,00%



Agencia La Cruz logra la meta propuesta es aperturar 210 cuentas de ahorros para el período 2014 al 31-05-2014 con 240 cuentas aperturas, para un cumplimiento del 274.29%.

5.5.2 Informe cumplimiento de la meta de apertura de Ahorro Programados:

OFICINA

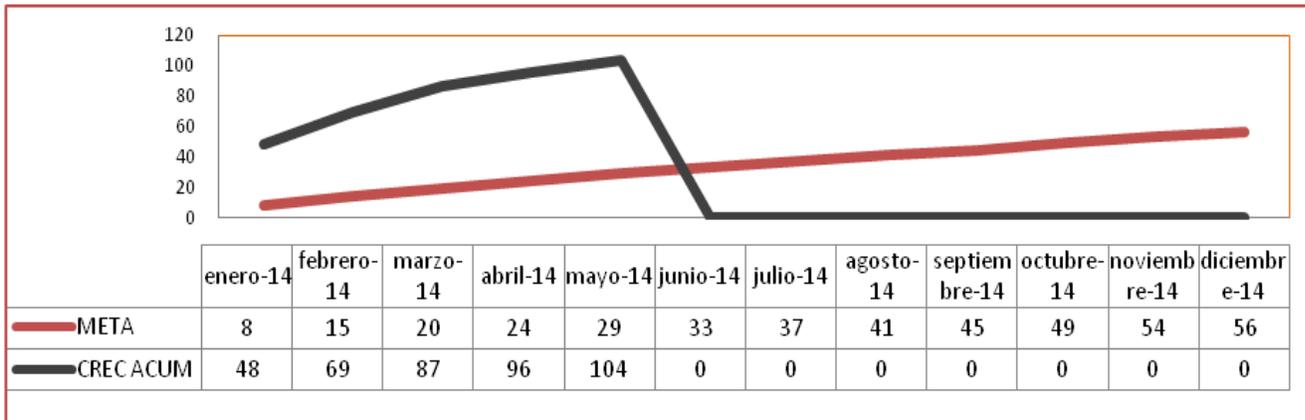
Banco Popular

Mes y Año mayo-14
OFICINA NOMBRE AGENCIA LA CRUZ



Seleccionar de Producto

AHORRO PROGRAMADO	META	CREC ACUM	CREC MES	CUMPLIMIENTO
enero-14	8	48	48	571,42%
febrero-14	15	69	21	471,81%
marzo-14	20	87	18	439,16%
abril-14	24	96	9	401,04%
mayo-14	29	104	8	354,76%
junio-14	33	0	0	0,00%
julio-14	37	0	0	0,00%
agosto-14	41	0	0	0,00%
septiembre-14	45	0	0	0,00%
octubre-14	49	0	0	0,00%
noviembre-14	54	0	0	0,00%
diciembre-14	56	0	0	0,00%



Agencia La Cruz logra cumplir la meta propuesta de afiliar y aperturas de 56 ahorros programados para el periodo 2014 al 31-05-2014 con 104 ahorro programados, para un cumplimiento del 354.76%.

• **Informe cumplimiento de la meta Afiliaciones de Pagos Automáticos de Salarios:**

OFICINA

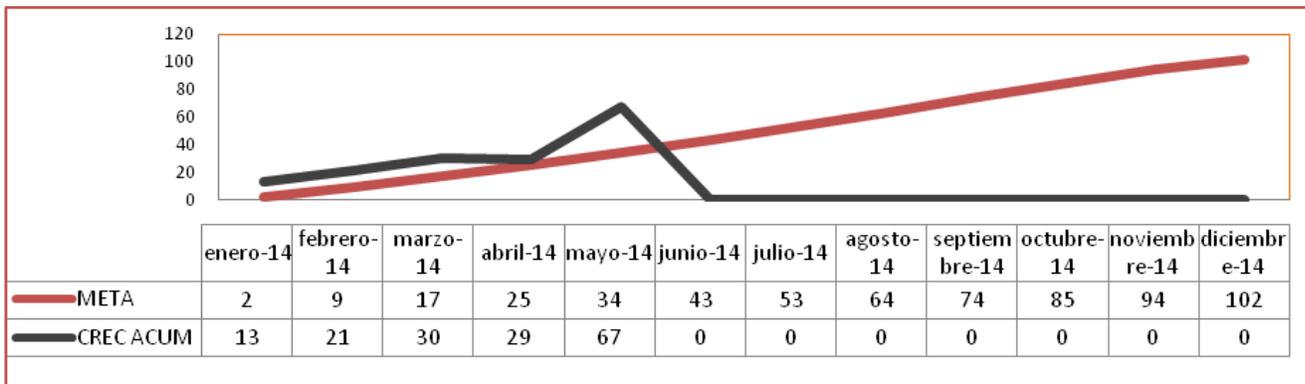


Mes y Año **mayo-14**
OFICINA NOMBRE **AGENCIA LA CRUZ**



Selector de Producto

PAS	META	CREC ACUM	CREC MES	CUMPLIMIENTO
enero-14	2	13	13	692,83%
febrero-14	9	21	8	231,62%
marzo-14	17	30	9	177,66%
abril-14	25	29	(1)	114,79%
mayo-14	34	67	38	194,95%
junio-14	43	0	0	0,00%
julio-14	53	0	0	0,00%
agosto-14	64	0	0	0,00%
septiembre-14	74	0	0	0,00%
octubre-14	85	0	0	0,00%
noviembre-14	94	0	0	0,00%
diciembre-14	102	0	0	0,00%



Agencia La Cruz logra cumplir al 31-05-2014, 67 nuevas afiliaciones de PAS, de la meta total de afiliar 102 Pagos Automáticos de Salarios para el período 2014. Para un cumplimiento anual del 65.68% y un cumplimiento acumulado mensual del 194.95%

- **Informe cumplimiento de la meta Sociedades Anónimas:**
- **Popular Seguros S.A.:**

TIPO	(Todas)	▼
MONEDA	(Todas)	▼
CARTERA	(Todas)	▼
SUB - PRODUCTO	(Todas)	▼
SUCURSAL	(Todas)	▼
OFICINA_NOMBRE	AGENCIA LA CRUZ	▼
REGION	(Todas)	▼
OFICINA	(Todas)	▼

		Valores									
PRODUCTO	CONDICION	31/12/2013	enero	febrero	marzo	abril	mayo	diciembre	CUM MENSUAL	CUM ANUAL	
SEGUROS	CREC ACUM	-	0	5	12	26	47	0	-	-	
	CREC MES	-	0	5	7	14	21	0	-	-	
	META	-	3	13	24	36	49	145	96,20%	32,41%	
	SALDO	-	0	5	12	26	47	0	-	-	

Agencia La Cruz logra cumplir al 31-05-2014, en un 96.20% la meta mensual acumulada de nuevas afiliaciones de Seguros, es decir solo a logra afiliar 47 seguros de la meta total de afiliar 210 para el período 2014. Para un cumplimiento anual del 32.41%. En esta meta Agencia La Cruz, no está cumpliendo con lo establecido, por lo que se deberá de redoblar los esfuerzos en el cumplimiento de esta meta y revisar las actuales estrategias, para buscar alternativas de mejoras que permitan cumplir con la respectiva meta. Igual no se omite indicar, que esta meta está distribuida entre los compañeros de la plataforma en sus BDP.

- **Fondos de Inversión S.A.:**

Populart FONDOS DE INVERSIÓN		Ranking de Oficinas		Banco Popular	
31-may-14					
Posición	Oficina	Monto Colocado	Clientes		
1	CSF BP Total	€2.387.385.668,48	30		
2	CSF Desamparados	€2.323.364.591,33	27		
3	CSF Pavas	€1.814.569.782,83	16		
4	Sucursal de Grecia	€1.330.405.998,11	17		
5	CSF Catedral	€1.098.292.982,72	65		
6	CSF Liberia	€1.013.287.170,44	11		
7	Sucursal San Ramón	€706.838.951,06	63		
8	CSF Alajuela	€704.312.920,74	25		
9	Sucursal Puntarenas	€555.595.676,53	4		
10	CSF Moravia	€461.522.208,03	43		
11	CSF Goicoechea	€452.095.075,72	18		
12	CSF Pérez Zeledón	€359.233.931,99	32		
13	Suc Turrialba	€359.202.259,00	41		
14	CSF Del Este	€276.397.210,16	21		
15	Sucursal Nicoya	€263.261.503,05	19		
16	Agencia La Cruz	€251.622.130,04	4		
17	Agencia Paseo Metrópoli	€220.524.809,26	4		
18	Sucursal de Guápiles	€215.290.598,63	11		
19	Agencia Plaza Lincoln	€166.582.036,00	11		
20	Agencia Santo Domingo	€146.189.421,75	15		
21	Sucursal San Carlos	€144.245.526,91	5		
22	CSF Heredia	€104.838.489,35	11		
23	Agencia Aguas Zarcas	€104.342.803,47	8		
24	Agencia Naranjo	€87.961.696,45	3		
25	Agencia Orotina	€82.374.227,82	12		
26	Agencia Belén	€76.927.011,68	4		
27	Agencia Palmares	€68.560.124,69	6		
28	Agencia Santa Barbara	€64.497.296,52	2		
29	Agencia Terra Mall	€61.338.327,18	1		
30	Sucursal de Cartago	€59.912.796,14	13		

Agencia La Cruz, no presenta meta en esta Sociedad, pero al 31-05-2014 presenta un saldo de inversión por €251,6 millones, posicionando a la oficina en el puesto # 16 del ranking total de oficinas y como la primera agencia a nivel nacional con mayor monto de inversiones.

4. Estrategias Implementadas para el cumplimiento de la metas:

Las estrategias aplicadas que permiten a la Agencia La Cruz, el cumplimiento de algunas de las metas propuesta para el 2014, al 31-05-2014 son:

- 1.- Identificación, compromiso, disposición, iniciativa, mística, comunicación, apoyo, deseos de ayudar a los clientes, sesiones de Choaching para realizar críticas constructivas de mejoras en el servicio y estrategias de trabajo, así como el trabajo en equipo de todos los compañeros de la oficina.
- 2.- La distribución de la metas mediante la herramienta de BDP entre los compañeros de la plataforma desde inicios de enero-2014, y el seguimiento semanal del cumplimiento individual de la meta, generando esto venta e integración de productos a los clientes por la plataforma, competencia sana entre los compañeros, ante el reconocimiento y premiación al mejor vendedor del mes.
- 3.- Clientes de crédito y captación referenciados por la plataforma, a los cuales se les realiza visitas, entrega y seguimiento de propuestas personalizadas a clientes potenciales de la zona.
- 4.- Crédito Express, compañeros de créditos se trasladan por su propios medios a los lugares de trabajo de los clientes que están tramitando crédito a recepción de documentos para análisis y firmas para formalizar.
- 5.- Visitas a empresas e instituciones a promocionar los productos del Banco por parte de la jefatura y compañeros de la plataforma en medios propios.
- 6.- Confección personalizada de Brochures de ciertos productos específicos para volantear en empresas, instituciones y comercios, sin dejar de mencionar la promoción semanal de algunos productos por parte de los compañeros a través de la plataforma a los clientes que se apersonan a la oficina.

5.- Sugerencia para mantener y alcanzar el logro de los resultados para el 2014:

Crédito Financiero y Social:

- Aprovechar las bases de datos del banco y las obtenidas por los compañeros de crédito para la colocación de crédito financiero, tarjetas VISA y social. No se ha podido explotar al 100 % esta estrategia.
- Dar seguimiento a los inventarios de créditos y tiempos de respuesta de los mismos.
- Establecer compromisos mensuales alcanzables, en aquellas metas en las que se va rezagado.

Indicador de Morosidad:

- Dar seguimiento oportuno al plan de trabajo de gestión cobratoria de la oficina, este no se ha podido cumplir al 100% por varios aspectos de controles, cargas de trabajos de la plataforma y problemas de recurso humano.
- Distribución mensual de la morosidad de toda la oficina entre todos los compañeros a inicios del mes.
- Solicitud de gestión semanal a los compañeros de los casos asignados.

Captación de Ahorro a Plazo:

- Dar seguimiento oportuno a los cumpleaños de los clientes BP- Global por parte del jefe de agencia y solicitar signos externos a BP – Global.
- Dar seguimiento oportuno a los cumpleaños de los clientes Elites y Popular por parte de la encargada, utilizando signos promocionales como tarjetas de cumpleaños y objetos promocionales acorde al perfil del cliente.
- Llamada oportuna y previa al vencimiento de los títulos.
- Visitas a clientes BP-Global de la oficina, por parte de la Jefatura, para aplicar estrategia de retención.
- Visitas a clientes potenciales de la zona, con capacidad de inversión por ventas de bienes inmuebles.
- Revisar el control de cheques recibidos de otros bancos con montos importantes para ofrecer inversiones a los dueños de las cuentas.

Servicios y Productos Bancarios:

- Medición semanal de avance de cumplimiento de metas por funcionario de la plataforma, utilizar herramienta establecida o implementar una nueva, lo importante es que no se deje de medir la colocación y venta cruzada de productos por la plataforma de servicios.
- Reconocer y motivar al mejor vendedor por mes.

Servicio al cliente :

- Realizar sesiones de trabajo relacionadas con el tema, dejando evidencia física de la sesión mediante minuta.
- Ejecutar talleres que permitan al equipo de trabajo, compartir ideas y experiencias, así como externar ideas y sugerencias de mejoras en los procesos, servicios y productos apoyándose en el gestor de desarrollo humano.
- Revisión permanente del acatamiento a lo indicado en el Manual de Servicio al Cliente.

Riesgo Operativo:

- Discusión y comentario de los informes de auditoría y encargados de control interno con todo el personal, para establecer plazos de seguimiento estricto y corrección de las medidas incumplidas.
- Realizar sesiones de trabajo y comunicar oportunamente al personal de las modificaciones de políticas y procedimientos, al igual que circulares y normativa de aplicación obligatoria.
- Mantener la políticas interna de rotación de funciones de controles internos entre la plataforma, es una buena práctica de control que permite detectar oportunamente omisión y inconsistencias en los mismos.
- Realizar plan de trabajo anual de distribución de funciones de control internos entre la plataforma, de tal forma que cada uno conozca y tenga bien claro sus funciones y responsabilidades.

6- Cambios habidos en el entorno

El cantón de La Cruz, es uno de los cantones más rezagados de la Región, ha experimentado cambios variados durante los últimos años en cuanto a las principales actividades económicas de la zona. Al 2011 presenta una población de 19 181 habitantes, de los cuales el 45.40% representa el PEA del cantón y solo un 67.90% del PEA es decir 5,913 personas cuentan con seguro.

Sus principales actividades económicas son: La Agricultura, Comercio, Construcción, Financiero, Industria y Servicios

Se realizó un análisis de las actividades que más impactan el negocio, adjunto se detalla el mismo:

Tipo:	Análisis de la Actividad	Fortalezas de la Actividad	Debilidad de la Actividad
Comercial	Últimos años ha incrementado.	Generación de empleos a jefas de hogar.	Salarios mínimos. / Sin garantías Laborales. / Inestabilidad Laboral. / Negocios Familiares. / Poca permanencia en el Mercado por cargas patronales y requisitos municipales.
Servicios	Últimos años ha incrementado.	Generación de empleos a jefas de hogar.	Salarios mínimos. Inestabilidad Laboral.
Exportación (24.8% de la Rch)	Cítricos	Generación de empleos para mano de obra especializada del cantón.	-Contratación de mano de obra extranjera. -Salarios mínimos. -Inestabilidad laboral. -Única empresa dedicada en la zona en esta actividad. -Mano de obra especializada se trae de otro cantón. -Trabajo por temporada.
Turismo	Crecimiento muy lento.	Generación de empleos de mano de obra no especializada. Mano de obra especializada traída de afuera de la zona.	En proceso de construcción de proyecto de hotel. "Proyecto Santa Elena",
Agricultura	Naranja, piña, Maíz, Frijol, tiquisque.	Generación de empleos de mano de obra no especializada.	Salarios mínimos y contratos por temporadas de 5 meses.
Agricultura	Maíz, Frijol, piña	Producción familiar	No genera empleo con condiciones mínimas.
Ganadería	Engorde - Cría.	Producción familiar	No genera empleo con condiciones mínimas.

Importante indicar que los mejores clientes de la cartera de ahorro a plazo, se ubican en el sector Ganadería, Agricultura y comercio.

En la actualidad el cantón de La Cruz, presenta una importante gama de opciones a nivel financiero, entre las entidades que se presentan a parte del Banco Popular y las cuales nos impactan directamente en el negocio, están:

Nombre Fecha de permanencia	Instalaciones	Impacto Directo al Negocio
Banco Nacional de Costa Rica (45 años aproximadamente en la zona)		-Crédito Hipotecario. -Crédito de Vivienda. -PAS (Mora VISA) -Cuentas Corrientes (Datafonos y transferencias Internacionales) -Certificados de ahorro a plazo.
Banco de Costa Rica (1 Oficina en La Cruz y 1 móvil en Peñas Blancas). (6 años)		-Crédito personal hipotecario. -Crédito de Vivienda. -Crédito Desarrollo. -Cuentas Corrientes -Cuentas de Ahorros (Transferencias Internacionales) -Fondos de Inversión -PAS
Coopeservidores. 5 años		-Crédito personal fiduciario -Ahorro a Plazo.
Coopealianza 7 años		-Crédito personal fiduciario. -Inversiones de Ahorro a Plazo.

Además se cuenta con:

<u>Bancrédito</u> (1 Ejecutivo de venta)	2 años	-Crédito personal fiduciario.
Caja de Ande (1 Ejecutivo de ventas)	3 años	-Crédito personal fiduciario.
Prestamista: Existen 3 prestamistas.	<i>Fecha de presencia:</i> 10, 8 y 6 años aproximadamente	-Crédito personal hipotecario

Importante indicar, que durante los dos primeros meses del primer semestre del 2014, con el objeto de aplicar parte de las estrategias establecidas en el plan de negocios del Banco, y así poder alcanzar las metas asignadas, se llevo a cabo dicho análisis a través de visitas a los cantones y mediante el departamento de patentes de la Municipalidad de La Cruz; para determinar mediante la emisión de patentes la cantidad de entidades públicas y privadas en el cantón, determinándose lo siguiente:

Sector Público y Privado en la zona:					
Distritos:	La Cruz	Santa Cecilia	La Garita	Santa Elena	Total
Cantidad de empresas públicas:	36	13	6	9	64
Cantidad de empleados publicos	1138	78	36	136	1388
Cant. de empresas privadas fisicas:	244	102	24	28	398
Cant. de empleados privados fisicos:	665	128	643	40	1476
Cant. de patronos privados jurídicos:	353	15	5	13	386
Cant. de empleados privados jurídicos:	345	53	246	33	677
Total PEA por cantón	2148	259	925	209	3541
Total empresas Pub. Y Priv. Cantón:	633	130	35	50	848

7- Estado de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional

Para el cumplimiento de las normas de control interno establecidas, la administración mantiene implementadas una serie de actividades de carácter obligatorio que se desarrollan a lo largo del año, entre las que podemos citar:

a-Revisiones integrales de Riesgo Operativo por parte de la Auditoría Financiera, determinándose en la última visita de este ente del día 27 de junio 2014, un nivel de exposición al riesgo “Satisfactorio” con un resultado de 12%, comunicándose el resultado de la evaluación mediante oficio AF-279-2014 del 07 de julio 2014.

b- Aplicaciones bimensuales del cuestionario de Riesgo Operativo por parte de la jefatura de la Agencia, con lo cual se logra mantener una revisión periódica del estado de los controles establecidos para cada área. El último resultado de la revisión efectuada del periodo Marzo-Abril 2014 reflejó un nivel de riesgo “Regular”, y fue comunicado a la DRN mediante oficio Alcr-748-2014 del 09-05-2014.

c-Visitas por parte de Riesgo Operativo, efectuadas por la funcionaria Denia Salas, encargada de Control Interno. Última evaluación se llevó a cabo el pasado mes de Marzo-2014

d-Visitas cuatrimestrales por parte de los encargados de control interno de las direcciones regionales CSSR ultima visita realizada fue del 31-03-2014 al 04-04-2014, y el resultado fue un nivel de exposición al riesgo de “Regular”.

e.- Todos los resultados de las diferentes evaluaciones se dan a conocer al todo el personal de la oficina, DRN, Gerencia del CSF, Encargada de Control interno del CSF- Liberia.

7.1- Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el Sistema de Control Interno de la Agencia La Cruz.

a-Atención de las recomendaciones generadas en los informes de Auditoría, los cuales son comunicadas oportunamente a los funcionarios, realizándose el seguimiento necesario para subsanar las debilidades encontradas.

b.-Distribución de algunas medidas de control interno entre la plataforma de servicios, y rotativas mensualmente, con el objeto de propiciar revisiones por parte de los responsables de los controles, que nos permita identificar y determinar en tiempo omisiones, para proceder a corregir las mismas mediante acciones que nos permita mantener el estado de la misma correctamente.

c-Planes de corrección y mejoras ante omisiones e inconsistencias de controles detectados en las respectivas evaluaciones.

d-Adicionalmente se realizan sesiones de trabajo donde se analizan cambios de políticas y procedimientos, recomendaciones de auditoría y encargados de control interno, cambios al Cuestionario de Riesgo Operativo, generándose una comunicación oportuna e ideas para la mejora de los controles.

e-En cuanto a la Ley 8204, se da a conocer de forma oportuna a todo el grupo de trabajo de la Agencia, las circulares, cambios y nuevas políticas y procedimientos en la materia, inconsistencias detectadas por el Técnico de Cumplimiento en visita mensual, dándole seguimiento a la corrección de las mismas y al plan de mejora.

d-Se informan formalmente las medidas del Cuestionario de Riesgo Operativo inherentes a cada puesto, a los funcionarios, con el fin de generar un estado de responsabilidad con los controles que debe mantener en su actividad diaria según corresponda a cada puesto.

e-Es importante indicar que se mantiene un instrumento de evaluación para cada funcionario denominado Balance Desarrollo Personal, donde se incluye un porcentaje importante para la evaluación del Control Interno.

f-Se controla que todos los funcionarios cumplan con la evaluación anual, mediante PPM de Control Interno que le Banco realizar anualmente.

g-Los funcionarios reincidentes en omisiones del Control Interno son llamados en forma individual para tratar de detectar los elementos que están incidiendo en esta condición de repetición de inconsistencias, ofreciéndoles capacitación y acompañamiento para tratar de revertir esta condición.

h- Se rota de forma mensual, los controles diarios asignados a la plataforma de servicio, para determinar de forma oportuna cualquier omisión o inconsistencia en el control.

8 -Estado de los proyectos más relevantes:

Existen varios proyectos a los cuales debe dársele continuidad, los cuales se detallan a continuación:

1-Realizar seguimiento a solicitud de traslado de Agencia a un nuevo local, que reúna las condiciones mínimas para la atención adecuada de nuestros clientes, y el cumplimiento que en materia de seguridad humana y física, además de controles internos, que se requiere institucionalmente. Las condiciones actuales del local que actualmente ocupa Agencia de La Cruz, está afectando varias medidas del actual Cuestionario de Riesgo Operativo, por la distribución del espacio y las condiciones actuales de la infraestructura (forro de plataforma en mal estado, falta de privacidad en la plataforma, cielo raso en mal estado, filtración de agua, mala ubicación de equipo de aires acondicionados, baño para clientes ubicado en cubículo de cajeros automáticos, acceso de discapacitados por cubículo de cajeros automáticos, falta de una oficina para el Jefe de agencia, falta de parqueo, calles alrededor de las instalaciones señalizada en amarillo por el Ministerio de Seguridad Vial, entre otros aspectos.



2-Dar seguimiento a las solicitudes realizadas al área de Ingeniería correspondiente a diferentes necesidades físicas del edificio, mientras se resuelve lo del traslado.

3-Iniciar a partir del mes de Julio-2014 con el proceso de envío de PCSC actualizadas en los últimos 6 meses desde el 01-12-2013 al 30-06-2014 para su escaneo, correspondiente a expedientes originales que fueron remitidos al archivo central en diciembre-2013.

4-Preparar, digitalizar y envié de cajas con documentación contable correspondiente al período del 2012 y 2013 al archivo central. Ultimo envío se llevo a cabo el pasado mes de Julio-2013, pero habían compañeros que resguardaban documentación bajo su responsabilidad de otro períodos, motivo por el cual no se remitido dichas documentación en julio-2013.

5.-Envié de expedientes de productos en estado Cancelados de ex clientes, los mismos que se evidenciaron ante depuración de expedientes en Noviembre- Diciembre -2013 ante envié de expedientes de PSCS al archivo central. No ha sido posible llevar a cabo esta labor por los problemas de recurso humano que ha presentado la oficina desde enero a junio-2014.

6.-Preparar, digitalizar y envié de expedientes de crédito cancelados según depuración realizada por el compañero Giovanni Mora en este primer semestre del 2014, para su envié al archivo central.

7-Dar seguimiento al plan actual de morosidad, para que la compulsa oportuna de las operaciones con estado de morosidad por parte de la plataforma de servicios. Por la rotación constante de personal, incapacidades, capacitaciones y cargas de trabajo, no se ha podido dar un seguimiento estricto al plan ya establecido afectando los indicadores de mora de oficina.

8-Dar respuesta a las alertas generadas según control del Assist desde el 16-06-2014, importante indicar que las acumuladas antes de esta fecha serán tramitadas por mi persona a más tardar el 15-07-2014, ya que por aspectos de cargas de trabajos, por recargo de funciones como Jefe a.i. y supervisora desde el 01-06-14 al 16-06-2014 se me ha hecho imposible atender las mismas.

9.- Dar seguimiento al plan de acción de mejorar y correcciones antes las medidas incumplidas en el Cuestionario de Riesgo Operativo por parte de los encargados de control interno en el mes de Abril-14.

10.- Implementar los respectivos planes de acción para las medidas incumplidas en ultima evaluación por parte de la Auditoria Financiera y tramitar con dicha área la respectiva respuesta del informe.

11-Mantener la práctica rotación de controles y cambio de operador de ATM.

12-Dar seguimiento a los casos hipotecarios en cobro judicial, para ofrecer nueva línea de refinanciamiento, o dación de pago.

13-Dar seguimiento a la asignación de la meta de recuperación de operaciones en esta de Cobro Judicial e incobrabilidad, asignada a los compañeros como parte de sus BDP.

14-Dar seguimiento a las recomendaciones de la Auditoría y Contraloría de Servicios

15-Elaborar un listado de los artículos en desuso y enviar oficio a Julio Vargas de activos para su retiro.

16.- Dar seguimiento al plan de trabajo de normalización del control digital de PCSC, este plan es de conocimiento de la Gerencia de Liberia y a la fecha está pendiente su finalización.

17.- Dar seguimiento estricto a los clientes de captación BP- Global, llamarlos el día de su cumpleaños y coordinar con plataforma cualquier requerimiento de los mismos, ante una

Atención personalizada y privada. En esta cartera de clientes se centraliza un monto importante del saldo de la cartera de Ahorro a Plazo.

18- Dar seguimiento a los 9 clientes selectos asignados a la oficina, no a todos se les ha podido visitar considerando varios aspectos operativos de la oficina, reuniones, capacitaciones y que algunos radican fuera de la zona, como en San José y en Liberia.

9-Adminstración de los recursos financieros:

El presupuesto anual operativo se encuentra debidamente formulado y aprobado para el año 2014. Las partidas autorizadas para utilizar en la oficina quedan con saldo positivo, se deberá controlar dichos saldos y tramitar oportunamente los debidos refuerzos presupuestarios con la respectiva área.

Sobre su ejecución debe prestarse especial atención al cumplimiento del procedimiento establecido en el uso del SIPRE y remitir mensualmente a la Contabilidad del CSF- Liberia, datos de consumo de electricidad, para el envío consolidado de la Información según actual procedimiento.

10-Sugerencias para la buena marcha de la Agencia La Cruz:

1.-Se recomienda muy respetuosamente mantener reuniones semanalmente con todos los funcionarios de la Agencia, a fin de:

-> Seguir realizando sesiones de coaching para que cada uno exprese de forma respetuosa y como una crítica constructiva de mejora aspectos que le incomodan de las decisiones que se toman, o actitudes de los demás compañeros; esto para evitar que se hagan juicios que afecten las relaciones de grupo y el clima, el objetivo mejorar y corregir situaciones que afecten a la oficina de forma grupal.

-> Mantener informados a todos de temas importantes de aplicación inmediata, como procedimientos, avance de Metas Crucialmente Importantes, cumplimiento de medidas predictivas, control interno, Ley 8204, Manual de Servicio y Atención al Cliente, Reglamento Interior de trabajo, código de Etica, circulares de las diferentes áreas del Banco, generando la correspondiente minuta de participación.

2-Compartir resultados de informes de Auditoría, Oficialía de Cumplimiento y Contraloría de Servicios, analizando las omisiones encontradas y permitiendo que los colaboradores generen lluvia de ideas para subsanarlas de forma grupal.

3-Realizar capacitaciones periódicas para refrescar aspectos de la guía de la Política Conozca a su Cliente y cualquier procedimiento en el que los compañeros denuncien dudas en la aplicación.

4-Solicitar capacitación en el uso del programa SICUVAL, existen muchas dudas en el manejo, por aspectos ajenos a mi control y los cuales son de conocimiento de mis jefaturas inmediatas, esta Agencia ha presentado problemas en el manejo y control oportuno de este sistema.

5-Rotar los controles asignados a cada funcionario para obtener un mayor compromiso de cada uno de ellos con su seguimiento.

6-Mantener un seguimiento continuo a los inventario de créditos, poniendo especial atención a los tiempos de respuesta.

7-Dar seguimiento oportuno a las subsanaciones de omisiones o inconsistencias encontradas por el Técnico de Cumplimiento.

8-Realizar salidas constantes a las plataformas, interactuando con los clientes para identificar debilidades en el servicio e implementar las medidas correctivas que correspondan.

9-Controlar diariamente el orden y aseo en las plataformas de servicio y crédito.

10-Mantener una estricta supervisión de los controles de ingreso y egreso de expedientes de crédito, Visa y Políticas Conozca a su Cliente al área de archivo.

11-Mantener la aplicación de las estrategias establecidas en las medidas predictivas como un medio para alcanzar el 100% de las metas.

12- Dar seguimiento al tema de Comisión Salud Ocupacional y capacitación de refrescamiento a la Brigadista de la oficina.

11-Observaciones sobre otros asuntos de actualidad:

No se consideran observaciones al respecto.

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

No existen disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República para la Agencia La Cruz.

13-Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración:

No se emitieron disposiciones en las condiciones anotadas en el título anterior para la Agencia La Cruz.

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

A la fecha se encuentran atendidas las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna.

Sin más por el momento y a la orden ante cualquier consulta adicional del presente informe.

Atentamente,

Licda. Patricia Molina Martínez.
Supervisora. Agencia La Cruz