

San José, 29 de junio de 2010
OUR-1619-2010

Licenciado
Omar Sanchez Lizano, **Director**
Dirección Regional Central

Msc. Sandra Valerín Martínez, Directora
Dirección Desarrollo Humano y Organizacional

Licda. Silvia Goyes Rojas, Jefe
Subproceso Banca Fácil

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

Licenciado Cristian Carvajal Venegas, Subgerente
Centro de Servicios Financieros Alajuela

Estimados señores:

De conformidad con la circular DDHO-C-19-2010 del 16 de abril del 2010, emitida por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, adjunto Informe de Gestión correspondiente al período comprendido entre el 02 de febrero 2006 y el 30 de junio 2010 de forma física y magnética.

El informe considera el formato establecido por la Contraloría General de la República según la Gaceta n°131 del 7 de julio del 2005, tal y como lo especifica el procedimiento denominado "Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión" de Septiembre 2009 de la Intranet; además, se menciona aspectos considerados relevantes en el período indicado relacionados con los pormenores del negocio bancario, resultados y estrategias, así como cambios implementados.

Se procede adjuntar el Informe Final de Gestión según lo indicado.

Cordialmente,

MBA. Tatiana Solano Zavaleta, Jefe
Oficina Periférica la Uruca

Presentación

Resumen Ejecutivo

El informe se elaboró con el objetivo de atender lo dispuesto en la directriz de la Contraloría General de la República, en lo referente a la presentación del Informe final de Gestión, publicada en la Gaceta N° 131 del 7 de julio del 2005.

El periodo que abarca la gestión como Jefe de la Oficina Periférica la Uruca es del 02 de febrero 2006 al 30 de junio 2010, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos por esta oficina al 30 de mayo 2010.

El informe muestra de manera resumida los principales resultados relacionados con el negocio bancario:

1. Colocación.
2. Morosidad.
3. Captación.
4. Estrategias de negocios según oficio DRC-1355-10.

Asimismo, se indican aspectos del plan piloto CSF Pavas para gestión cobratoria realizados en las últimas semanas con el objetivo de disminuir los indicadores de calidad de cartera y lograr negociaciones de pago satisfactorias para los intereses del Banco.

Adicionalmente, se indican los aportes logrados en las estrategias de promoción de productos en función del comportamiento de mercado y los clientes del Banco.

En lo referente al Control Interno, se mencionan los aspectos más relevantes en cuanto a mejorar los procedimientos y políticas que contribuyan al fortalecimiento del Control Interno.

En materia de la Ley 8204, se detalla las principales acciones y los alcances en lo referente al control de la legitimación de capitales y confección de la Política Conozca su Cliente.

Resultados de la Gestión

1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Dirección Regional Central

Como parte fundamental de la labor sustantiva de la Periférica la Uruca, ha sido la comunicación directa y grupal con los funcionarios, con el objetivo de informar, analizar y estandarizar los procedimientos y estrategias de negocios.

Al respecto, se programaron reuniones diarias con el afán de mantener uniformidad en la aplicación de los planes comerciales y de promoción de productos y servicios, y de cierta forma, garantizar que los funcionarios tuvieran los conocimientos necesarios de interés para el negocio bancario y un propicio ambiente de trabajo.

A continuación se detallan los resultados obtenidos por esta oficina en los principales rubros del Banco al 30 de mayo del presente año, sin embargo, se debe indicar que para este inicio de año 2010, se ha venido dando un decrecimiento importante en las carteras de ahorro a plazo y crédito de vivienda y back to back principalmente; sin dejar de lado el aumento significativo en la morosidad.

Cartera de Crédito.

La Cartera de Crédito muestra un crecimiento acumulado de ₡323.7 millones al cierre de mayo 2010; dicha cartera muestra un crecimiento positivo e importante con respecto a meses anteriores; un ejemplo se observa en el crecimiento de ₡124.5 millones que se dio del 30 de abril al 31 de mayo, representado en 486 operaciones colocadas en el período de un mes. Parte o mucho de este logro, obedece a las estrategias de colocación que se reforzaron con Banca Fácil y con Popular Express a partir del mes de marzo aproximadamente.

F_ARCH	Tasa Int.	CANTOPER	SALDO	Crec Acum	Crec %	M>90	FR
31/05/2010	23,31%	2.783	4.218.105.527	323.708.806	8,31%	7,15%	9,62%
30/04/2010	23,27%	2.297	4.093.677.306	199.280.585	5,12%	6,92%	9,39%
31/03/2010	23,08%	2.255	3.998.107.663	103.710.943	2,66%	6,87%	9,31%
28/02/2010	22,81%	2.232	3.959.900.848	65.504.127	1,68%	6,28%	8,44%
31/01/2010	22,82%	2.630	3.910.780.870	16.384.149	0,42%	5,40%	8,22%
31/12/2009	22,95%	2.618	3.894.396.721			5,23%	7,79%
Total general	23,04%	14.815	24.074.968.935			6,32%	8,81%

Se adjunta comportamiento de la cartera de crédito al 28 de junio del presente, logrando observar, tal y como se indicó anteriormente, un crecimiento importante de saldos en la cartera, lo anterior, conforme se integran más las estrategias utilizadas.

F_ARCH	Tasa Int.	CANTOPER	SALDO	Crec Acum	Crec %	M>90	FR
28/06/2010	23,29%	2.514	4.206.901.980	366.210.477	9,54%	6,55%	0,00%
31/05/2010	23,22%	2.715	4.143.828.506	303.137.004	7,89%	5,48%	7,79%
30/04/2010	23,18%	2.244	4.019.400.285	178.708.782	4,65%	5,20%	7,50%
31/03/2010	23,00%	2.217	3.930.836.371	90.144.868	2,35%	5,27%	7,61%
28/02/2010	22,75%	2.201	3.906.195.630	65.504.127	1,71%	4,99%	7,03%
31/01/2010	22,76%	2.599	3.857.075.652	16.384.149	0,43%	4,08%	6,79%
31/12/2009	22,89%	2.587	3.840.691.503			3,91%	6,34%
Total general	23,02%	17.077	27.904.929.926			5,09%	6,10%

Al valorar la cartera de crédito de la Uruca de forma separada y considerando el período finalizado al 31 de mayo del presente, se observa que la cartera de Desarrollo viene en evidente cancelación y adicionalmente deterioro de recuperación, situación que empezó a palpase desde inicios del 2009, dado que la colocación de esta cartera fue cerrada por el proyecto de centralización.

La cartera financiera evidentemente y por tratarse de una oficina de tránsito, es en la que se concentra el mayor crecimiento, no obstante el deterioro de esta cartera no deja de ser preocupante, toda vez que aún y cuando se trata de una cartera relativamente nueva, tiene un comportamiento de cancelación importante, así como que se vio golpeada por una serie de despidos masivos que se diera en la zona de influencia, al verse las empresas privadas, obligadas a la disminución de salarios y despedidos de sus empleados tanto a nivel operativo como administrativo, por haberse visto golpeadas por la crisis mundial.

La cartera social, básicamente vivienda, es una cartera que tuvo un crecimiento muy fuerte en los primeros dos años de esta oficina, no obstante a partir del 2009 la misma se vio desacelerada y al momento no hay estrategias definidas en esta oficina para lograr repuntar nuevamente con esta cartera. En la actualidad el inventario que se está moviendo mucho es el personal hipotecario, ha sido evidente ante la alarma de nuestros clientes, el interés por refundir deudas con esta modalidad. No obstante lo anterior, es una cartera bastante controlada a nivel de morosidad.

CARTERA	Tasa Int.	CANTOPER	SALDO	Crec Acum	M>90	FR
D	14,21%	11	86.611.039	(2.729.181)	45,51%	28,32%
F	27,81%	2.698	2.867.651.391	360.350.880	9,14%	12,65%
S	11,81%	74	1.263.843.097	(33.912.893)	0,00%	1,22%
	23,31%	2.783	4.218.105.527	323.708.806	7,15%	9,62%

Al 27 de junio del presente, el cumplimiento de crecimiento de saldos por cartera tiene como resultados negativos con un -107.84% el Back to Back, no obstante se tiene en inventario uno por ¢28 millones de colones que vendría a cambiar el panorama, y el Social, con un -28.75% (actualmente está en trámite un crédito de vivienda por \$62.000.00); no obstante se rescata que el personal hipotecario y el personal, no solo han venido presentando un crecimiento de saldos importantes, sino también que para esta misma fecha, ambos presentan un cumplimiento de meta anual bastante satisfactorio, siendo del 163.08% y el 105.03% respectivamente, producto, como se mencionó anteriormente, de las estrategias con Banca Fácil y Popular Express.

A hoy, queda la oficina con un inventario en personal hipotecario de ¢18 millones, en personal de ¢15.8 millones y finalmente en FEVI se tiene un inventario de ¢30.4 millones, mismos que podrían perfectamente ser girados en el mes de julio y así impulsar el crecimiento de estas carteras.

PRODUCTO	Cump Anual	% Estac(Meta)	Diferencia %	META ANUAL
BACK TO BACK	-107,84%	25,71%	-133,55%	5,49
DESARROLLO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00
SOCIAL	-28,75%	41,98%	-70,73%	146,56
PERSONAL HIPOTECARIO	163,08%	25,71%	137,37%	47,59
PERSONAL	105,03%	25,71%	79,32%	256,73
Total general	57,80%	30,94%	26,86%	456,37

Meta de estimación de crédito y morosidad

En cuanto a la calidad de cartera, se realizaron esfuerzos para mitigar de alguna forma la cancelación de operaciones, la no colocación de créditos nuevos y la no recuperación temprana de las operaciones con atrasos mayores a los 60 días, no obstante y tal y como se puede observar, la morosidad y estimación de la Uruca han ido en aumento. Aún y con este panorama oscuro, en la actualidad se encuentra el CSF Pavas, en conjunto con el Proceso de Gestión Cobratoria, ejecutando un plan piloto que a razón de sus pocos días de aplicación, está dando frutos positivos, que están cambiando el paisaje gris por uno diferente. Dicho plan consiste básicamente en la integración no sólo de dos personas de Gestión de Cobro al CSF Pavas, sino de todos y cada uno de los miembros de las diferentes oficinas que conforman el CSF Pavas, con la finalidad de brindar asesoría al cliente para que logre mejorar su estatus crediticio y por ende, mejorar nosotros nuestros indicadores. A la fecha no se podría dar mayor información sobre el avance, pero la respuesta que se ha venido dando por parte de los clientes, evidencia a priori, una disminución en la morosidad y por ende estimaciones de esta oficina. Igualmente es importante indicar que después del golpe en la morosidad que se tuviera, se abocó la oficina a mejorar el análisis crediticio, logrando hacer conciencia en los funcionarios sobre cómo repercute la calidad de la cartera de las diferentes líneas y una identificación del cliente con el ejecutivo.

Las estrategias implementadas en materia de colocación así como el seguimiento realizado de los planes de negocios y de la situación del mercado, contribuyeron con los resultados reflejados al cierre de mayo 2010, también por efecto crisis económica, en el cual muchos sectores se vieron perjudicados afectando de manera negativa las carteras de crédito de los entes financieros, lo que provocó una desmejora como el caso del indicador factor de riesgo, se implemento los diferentes mecanismos para las Negociaciones de Pago, para lo que la plataforma se encuentra completamente capacitada.

Captación de Ahorros

En cuanto al tema de Captación de Ahorros, al 31 de mayo se muestran los resultados en el siguiente cuadro:

PRODUCTO	dic-09	may-10	Cump Acum	Cump Anual
AHORRO A PLAZO	1.673,17	1.636,16	-26,23%	-11,23%
AHORRO VOLUNTARIO	150,06	236,16	68,36%	28,47%
CUENTAS CORRIENTES	12,39	34,46	138,44%	57,68%
AHORRO PROGRAMADOS	95,31	63,92	-312,40%	-133,67%
Total general	1.930,92	1.970,71	13,58%	5,73%

Ahorro a Plazo

El ahorro a plazo como se anotó a inicios del informe, se ha visto con un fuerte decrecimiento, parte puede obedecer a una tasa de interés no muy competitiva con respecto a cooperativas y asociaciones con fuerte presencia en la zona; no obstante para el caso específico de la Uruca, su cartera inició con deterioro justo con el cambio de horario. Los clientes de ahorro a plazo tienen preferencia en esta zona, por visitar la oficina el día sábado.

En aras de mejorar esta cartera, se estaba iniciando una estrategia con el señor Alberto Evans de Desarrollo, con el objetivo principal de ver aumentada la cartera, de no ser posible en ahorro a plazo directamente, en otros productos como PAS. Así mismo buscar trabajar en conjunto con estas cooperativas y asociaciones con gran influencia en la zona.

En ahorro a plazo se muestra un decrecimiento del -11.23% con respecto al cumplimiento anual.

Ahorro voluntario

El ahorro voluntario muestra un crecimiento del 28.47% con respecto al cumplimiento anual, este producto según las estrategias propuestas a nivel institucional, se esperaría que crezca al mantener los ahorrantes sus saldos en las cuentas. Sin embargo es importante que aún y cuando no se ha iniciado con una estrategia institucional para retención de saldos en cuentas de ahorro voluntario, este producto presenta el 68.36% de logro en cuanto al crecimiento acumulado.

Cuenta corrientes

En definitiva este producto se encuentra muy ligado al PAS, la estrategia es aumentar las alianzas de pago automático de salarios. No obstante su crecimiento es importante debido que al 31 de mayo del presente, refleja un 57.68% de cumplimiento con respecto a la meta anual. Para el caso de cuentas corrientes, éstas han alcanzado al 31 de mayo del presente, un crecimiento acumulado del 138.44%.

Ahorros programados

Aún y cuando el crecimiento se refleja en negativo, esto obedece principalmente a que en su mayoría, la Uruca gestionó la apertura de cuentas de ahorro navideño, por lo que al 31 de mayo del presente, las mismas prácticamente están iniciando con los saldos de cuenta, no obstante es una meta en la cual la oficina siempre ha logrado alcanzar y hasta

sobre pasar la meta propuesta. En la actualidad se cuenta con gran cantidad de empresas con las cuales se trabaja el ahorro navideño y el salario escolar, el listado y contactos de los mismos se encuentran en las bases de datos que quedan a disposición de la oficina.

Se implementa la estrategia establecida por la DRC en cuanto el seguimiento y creación de vínculo con los clientes de captación activos, llamando a los clientes con vencimiento y el día de su cumpleaños. Con este fin se utilizan las bases de datos emitidas por el Banco. Se efectuó un evento con los clientes de BP Global del CSF Pavas, en donde hubo participación de clientes directos de la oficina periférica la Uruca.

Rentabilidad

La meta de rentabilidad para el 2010 es del 4.69%, no obstante al 30 de abril del presente el logro acumulado era del 0.38%, sea una diferencia del -3.55% con respecto a la meta anual. El año 2009 la oficina periférica la Uruca cierra con un 3.02% de rentabilidad, representado por una utilidad operativa de ¢108.201 millones. Al cierre de abril del 2009 la utilidad operativa de la oficina se encontraba en ¢40.721 millones y al cierre de abril del presente cierra con ¢14.469 millones, se observa una diferencia de -¢26.252 millones que obedece en el caso específico de esta oficina, a un incremento importante en los costos directos, los que en comparativo de mes de abril 2009 a abril 2010, se incrementan de ¢102.321 millones a ¢152.527 millones, concentrándose sobre todo en lo que se refiere a estimaciones. La única forma de lograr una rentabilidad acorde con el logro de objetivos y metas, es disminuyendo la estimación, ya sea incrementando la colocación o bien recuperando cartera moroso y en cobro judicial, aspecto que está siendo atacado con la estrategia del plan piloto iniciado escasas tres semanas atrás.

VARIABLE	ABRIL	ACUMULADO	ACUMULADO	VARIACIÓN
	2010	A ABRIL 2009	A ABRIL 2010	ABSOLUTA
INGRESOS CONTABLES	83.739	263.534	316.048	52.514
AJUSTE PRECIO TRANSF.	(20.499)	(76.413)	(82.637)	(6.225)
AJUSTE PRECIO TRANSF. DOL	783	1.677	3.142	1.465
INTERESES S/ CAPTAC. Y REV. DÓLARES	(18.984)	(61.863)	(82.719)	(20.857)
UTILIDAD FINANCIERA	45.039	126.935	153.833	26.898
COSTOS DIRECTOS	52.028	102.321	152.527	50.206
FACTURACIÓN INTERNA INTER-OFCINAS	2.433	16.107	13.163	(2.945)
UTILIDAD OPERATIVA	(4.557)	40.721	14.469	(26.252)
GANANCIAS DE CAPITAL COLONES	3.053	6.332	17.572	11.239
GANANCIAS DE CAPITAL DÓLARES	717	1.481	4.193	2.712
COSTOS INDIRECTOS	15.670	43.690	64.948	21.258
CONTRIB. AJUST. UTIL. ANT. IMPTS.	(16.458)	4.845	(28.714)	(33.559)
IMPUESTO SOBRE LA RENTA	0	4.291	263	(4.027)
CONTRIB. AJUST. A LA UTILIDAD NETA	(16.458)	554	(28.978)	(29.532)
ACTIVO PRODUCTIVO	3.920.384	13.926.430	15.256.705	1.330.275
UTILIDAD S/ ACTIVO PARA NEGOCIO	-1,32%			
UTILIDAD INST. S/ ACTIVO PROD. INST.	1,35%			
UTILIDAD OPERATIVA A ACTIVO PRODUCTIVO	2,22%			
UTILIDAD OPERATIVA A ACTIVO PRODUCTIVO PERIODO	-0,12%		0,38%	

2. Cambios habidos en el entorno

Durante el año 2006, 2007 y 2008, la oficina experimentó una bonanza en crédito personal hipotecario y vivienda sobre todo, muy satisfactoria, producto de tasas de mercado bajas y un alto crecimiento en el sector constructivo.

A partir del 2009 e inicios del 2010, el mercado financiero se ve afectado por la crisis internacional que golpea a la economía costarricense. A nivel bancario se produce una contracción en la demanda de crédito de vivienda y crédito en general que afecta a todo el sistema bancario nacional, no obstante lo anterior y gracias a la aplicación de las estrategias antes mencionadas, la Uruca está logrando un repunte en lo que al menos a personal y personal hipotecario se refiere, esperando que a mediados de año, mejore la industria de la construcción y se logre alguna alianza con desarrolladoras, que sería la única fuente posible para la oficina, dado que su zona, no presenta crecimiento en esta línea.

Cambio de horario de lunes a viernes de 11:45 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:15 a.m. a 12:00 m.d.

A partir del 2009, se cambió el horario de la Uruca, eliminando los días sábado y dando atención al público de 8:45 a.m. a 4:30 p.m., este cambio impactó en disminución de afluencia de público, así como un decrecimiento importante en la cartera de ahorro a plazo.

Distribución de periféricas adscritas.

Existió una reorganización de las periféricas adscritas a los Centros de Servicios Financieros y Sucursales, a inicios del 2009 la Oficina Periférica la Uruca pasa de ser adscrita al CSF Moravia, al CSF Pavas, al que actualmente pertenece.

Política Conozca a su Cliente.

En cumplimiento a la Ley #8204, directamente a lo que se refiere a completar la Política Conozca a su Cliente, según la última depuración emitida el pasado 24 de junio, la Oficina Periférica de la Uruca no tiene clientes pendientes de completar dicha política, por lo que en este tema no hay pendientes y ningún funcionario de esta oficina se vio afectado con sanción alguna.

Desastre natural.

La oficina no se encuentra en una zona propensa a desastres naturales, no obstante cuenta con una brigadista que está en proceso inicial de los cursos. Igualmente sobre este tema, el CSF Pavas cuenta con una comisión enfocada a este tema. Esta comisión queda integrada por parte de esta oficina, por la brigadista y el coordinador.

3. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional

En cuanto al nivel de Riesgo Operativo se detalla los resultados durante el período en cuestión:

AÑO	FECHA DE CORTE	OFICIO	CALIFICACIÓN	NIVEL DE RIESGO
2006	23/05/2006	ANS-190-06	3%	Excelente
2007	07/05/2007	ANS-456-07	4%	Excelente
2008	06/05/2008	ANS-362-08	2%	Excelente
2009	17/12/2009	ANS-990-09	8%	Satisfactorio
2010	Pendiente			

Se detallan las autoevaluaciones de Control Interno que se apegan a la Sugef 24-00 y que ejecuta la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión para el período:

AÑO	Oficio	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN
2008	UTEG-390-08	2%	Excelente
2009	UTEG-245-09	2%	Excelente

Se detallan las evaluaciones de la Contraloría de Servicios:

AÑO	Fecha	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN
2007	25/07/07	91	Bueno
2008	22/04/08	95	Muy bueno
2009	30/10/09	96	Muy bueno

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno en la oficina periférica la Uruca

De forma inmediata se atienden las recomendaciones generales e informes de la Auditoría Interna, de la UTEG, así como del resto de áreas encaminadas a la evaluación y

generación de recomendaciones en aras de lograr un ambiente de control sano. Estas recomendaciones se hacen del conocimiento de todo el personal con quien se encamina la subsanación de las inconsistencias, aprendizaje y mejora de controles para evitar generar nuevamente el posible riesgo.

Otra de las acciones emprendidas son reuniones con el personal, minutas, circulares, oficios sobre las medidas a corregir e implementar producto de la autoevaluaciones y de las aplicaciones de auditoría interna, CSF Pavas, Contraloría de Servicios y UTEG.

El CSF Pavas realiza visitas periódicas a la oficina con el objetivo de monitorear el cumplimiento de las normas de riesgo operativo; asimismo, para verificar que se ejecute el plan de acción necesario para solucionar los problemas detectados.

Referente a la Ley 8204, se logro realizar un archivo de control digital que nos permite tener un control ágil y oportuno para satisfacer las consultas o documentación solicitada por la Oficialía de Cumplimiento.

5-Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad

Dentro de los objetivos y metas del plan de negocios 2010 se establece,

Objetivo 4: Incrementar el número de clientes físicos y jurídicos que accedan a productos de crédito y captación en el Conglomerado Banco Popular, por tanto el enfoque de esta oficina fue y ha sido brindar un servicio personalizado y de excelencia, logrando con esto al 31 de mayo del presente, un cumplimiento de meta anual del 89.68% y acumulado mensual del 211.17% en el número de nuevos clientes físicos y jurídicos en captación; y para el caso de colocación, un logro a esa misma fecha del 477.74% en cumplimiento acumulado mensual y un 76.28% de logro en el cumplimiento anual.

Objetivo 5: Alcanzar las metas institucionales de control interno y riesgo operativo, por tanto el enfoque desde un inicio obedeció a crear y consolidar un equipo de trabajo abocado al análisis de riesgos, sus consecuencias y ejecución de controles para minimizarlos, sea crear una conciencia colectiva sobre la necesidad de mantener calificaciones excelentes o satisfactorias en este tema, no sólo por interés Institucional, sino también de equipo y personal. Por lo anterior, esta oficina se ha mantenido desde el 2006 hasta el 2009 con calificaciones en estos temas de satisfactorio y excelente en cuando a las diferentes evaluaciones de riesgo aplicadas por los diferentes órganos de la Institución.

Objetivo 7: Fortalecer la calidad y eficiencia del servicio al cliente en los diferentes segmentos y canales de atención, logrado con un esfuerzo de equipo, consciente que la mejor arma siempre será un servicio al cliente personalizado, eficiente, continuo, igualitario y sobre todo cambiante ante las modificaciones internas y externas. Este servicio ha sido fortalecido tanto en el servicio de ventanilla como en otros canales de atención a lo interno y a lo externo de la Institución.

Objetivo 9: Desarrollar las acciones tendientes a la migración de la nueva tecnología T-24 ha sido un proceso continuo y constante de motivación para crear en los funcionarios la expectativa necesaria para aceptar y aprovechar el cambio tecnológico; el enfoque fue mediante charlas en la oficina y participación activa de los funcionarios en los diferentes canales que para este fin, fueron abiertas por parte del Banco.

Por último y no menos importante, la implementación de todos los mecanismos para lograr el efectivo y controlado uso de las diferentes estrategias de negocio relacionadas a la integración de clientes en todas sus vertientes, la retención y recuperación de clientes en todos los productos y el uso de los diferentes canales de facilitación con el fin de aplicar las estrategias basadas en los pilares fundamentales del plan de negocios 2010.

Proyección en la Economía Local

Aún y cuando la participación de la oficina periférica en este sentido no es tan directo, si ha aprovechado integrar diferentes segmentos según las actividades que áreas como la Banca de Desarrollo en cuanto al fortalecimiento empresarial para mujeres, por ejemplo han realizado, enfocada en activar el interés de nuestros diferentes clientes con el afán de lograr una integración de éstas en dichas participaciones; igualmente se han dado charlas a los clientes potenciales en cuanto el entorno económico y del Banco en donde también ha habido participación de clientes de la Uruca, integrados o motivados por esta oficina, como también un desayuno para reunir a los comercios con el fin único de lograr una integración total entre ellos y por ende un beneficio para el Banco, dando breves charlas sobre economía actual y posición financiera de nuestra Institución.

Hubo también un acercamiento con las principales instituciones públicas con la zona de influencia para atender el plan de negocios y plan de trabajo para los años 2009-2010 en la promoción de los productos de colocación y captación durante el proceso se logro alcanzar un vínculo importante y una identificación entre altos personeros de estas instituciones y la oficina.

Se establecen convenios en diferentes empresas que se ejercieron a través del programa Ventajas Popular, así como la aplicación de asesoramiento financiero con diferentes instituciones públicas, con el fin de liberar liquidez a sus empleados, obteniendo con esto gran satisfacción por parte de éstos y un acercamiento y lealtad para con la oficina.

6. Estado de los proyectos más relevantes

Como parte de la gestión realizada, algunos proyectos requieren la continuidad del caso, entre los cuales cito:

Reparaciones varias del edificio como lo son la colocación de extractores en los cuatro baños, pintura general, cambio de alfombra y de rotulación interna. Para todos los casos se cuenta con los estudios pertinentes y fechas previstas para antes de finalizar el 2010.

Dar principal énfasis en conjunto con el CSF Pavas al plan piloto de recuperación de cartera morosa con la finalidad de lograr alcanzar los objetivos de recuperación y reversión de estimaciones propuestos, así como poder migrar o replicar dicho plan a otras oficinas que actualmente presenten también problemas de morosidad y así subsanar o mejorar los indicadores de riesgo individuales e Institucionales.

Actualmente hay una plaza vacante en la Uruca que salió a concurso la semana pasada, dicho concurso cerró el día jueves y para el 30 de junio del presente se estará notificando a las partes participantes sus posiciones por si existe algún reclamo. En dicha plaza se encuentra participando la señorita Cinthia Mora Aguilar quien ha demostrado en el tiempo de laborar en esta oficina, ser una funcionaria honesta, eficiente, eficaz y ha satisfecho las necesidades de la oficina, no obstante la señorita Mora al primer cierre de este concurso queda ocupando el puesto número ocho, ante cualquier cambio o renuncia podría verse beneficiada por lo que dejo mi recomendación para que sea considerada por tratarse de un muy buen recurso para la oficina, siendo que se encuentra capacitada en todos los sistemas y productos, es con quien se encuentran identificados los clientes de ahorro a plazo y quien da seguimiento a esta cartera y adicionalmente es la brigadista de la oficina periférica de la Uruca.

Continuidad del negocio en diferentes empresas a las que se les ha brindado un servicio personalizado, tanto la supervisora como la analista de crédito tienen conocimiento sobre ellas y sus servicios para que lo puedan retroalimentar; entre otras tenemos a Grupo SAVA, Motorsport, Franz Amrhein & CO S.A., Industrias Doyco S.A., Inmobiliaria Monselice S.A., Malick S.A, Aires Acondicionados, Grupo Indianápolis, Grupo Sur, Partes de Camión, Radioterapia Irazú, ADT, Costa Rica Reps, Productos Alimenticios Procalidad y Villa Magna. La relación con estas empresas es bastante estrecha y son clientes que entre otros servicios como el pago automático de salarios algunos de ellos, renuevan todos los años los clubes de ahorro navideño, así como que tienen activo los clubes salario escolar.

Con Radioterapia Irazú en la figura de Paula Solano Navarro, se está en espera de la entrega de documentación que nos permita iniciar con ellos ya sea el convenio Ventajas Popular o bien la figura del convenio crédito para terceros en gastos médicos con motos de sus tratamientos que se ubican de los \$10.000.00 en adelante.

7. Administración de los recursos financieros.

Se han formulado los presupuestos anuales operativos tal y como lo establece el Proceso de Presupuesto, para poder llevar a cabo las labores de operación normal de la oficina periférica de la Uruca, la información se consolida en la figura de don Luis Kenneth Araya con la finalidad de que el CSF Pavas lleve un estricto seguimiento al Presupuesto asignado a sus oficinas adscritas.

Además se realizan las gestiones pertinentes para atender medidas relacionadas en cuanto al tema de contención del gasto, que se estableció por parte de la Gerencia General Corporativa una serie de acciones para contribuir con la contención del gasto,

donde todo el personal se comprometió a contribuir de diferentes maneras con esta acción, según los oficios GGC-1924-2008 del 15/10/2008, DRC-0462-2009 del 24-02-2009 y GGC-0374-2009 del 05/03/2009.

8-Sugerencias para la buena marcha de la Oficina Periférica la Uruca

Con la experiencia desarrollada en el puesto se recomienda mantener reuniones periódicas con los colaboradores, exponer los resultados del Banco y de la oficina, aspectos de mercado y situaciones que afectan el cumplimiento de las metas establecidas.

Mantener en funcionamiento la práctica de “dueño de producto” que aplica la oficina, en donde cada uno de ellos es el encargado de velar por un determinado producto, coadyuvando de esa manera a un ambiente de control sano, identificándose más a un nivel mayor de compromiso personal.

Mantener el control de los inventarios en proceso de ingreso y análisis, así como la revisión de expedientes antes de su ingreso a custodia. Continuar con los proyectos motivacionales para con el personal.

A la entrega de la oficina, no existe pendiente dar respuesta a ningún informe.

9-Observaciones sobre otros asuntos de actualidad

No se consideran observaciones al respecto.

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

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para la Oficina Periférica la Uruca.

11- 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 se emitieron disposiciones a la Oficina Periférica la Uruca.

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

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se han atendido de conformidad con los requerimientos establecidos y los plazos señalados, no existe a esta fecha ningún informe pendiente de respuesta o de corrección.

Conclusión

En el presente informe OUR-1619-10 del 29 de junio del presente, se brindan brevemente todos aquellos aspectos o situaciones relacionadas con la operativa de la oficina, entorno, clientes, actividades, recurso humano y aplicación de estrategias de la Oficina Periférica la Uruca.

- Compromisos de pago adquiridos con los principales clientes morosos, aplicación plan piloto CSF Pavas.
- Detalle de principales créditos activos con señales de alerta.
- Informes que se generan a lo interno y propósito de los mismos.
- Principales clientes de captación y su respectivo seguimiento.
- Entre otros.

Es importante anotar que sobre todo lo anterior y más, se deja de forma digital contenido en la carpeta compartida denominada “para Cristian, gestiones” en donde se encuentran bases de datos, mapeo de las diferentes empresas de la zona, bases de datos por empresa con la información de los clientes con ahorros programados en sus diferentes modalidades, gestiones varias realizadas en la oficina por carpeta identificada por año iniciando desde el 2006 y hasta la fecha y todos los asuntos e información referente a las diferentes gestiones que se han realizado en esta oficina desde su apertura y hasta el 30 de junio del presente año.