

31 de enero del 2011
VMPO-0194-2011

**Lic. Jorge Alfaro Alpizar, Gerente
Sucursal San Ramón**

Estimado señor:

En cumplimiento de las obligaciones que demanda el inciso E, artículo 12, de la Ley General de Control Interno y la Contraloría General de la República, en su resolución R-CO-61 de las 12 horas del 24 de junio del 2005 y por haber terminado mi labor en el cargo de coordinador de la Periférica Mall Plaza Occidente, presenté informe final de gestión por el período comprendido entre el 11 de diciembre del 2006 al 31 de diciembre del 2010.

El desarrollo del documento busca exponer los resultados del período, así como el estado de aspectos o puntos relevantes de la dinámica diaria de la oficina, como también el manejo de recursos a mi cargo.

Atentamente,

Lic. Ovidio Fernández Umaña,
Coordinador

cc. Dirección Recursos Humanos
Dirección Regional Norte, Msc. Carlos Mario Alpizar Hidalgo.
Subproceso Banca Fácil

INFORME DE GESTIÓN

FUNCIONES REALIZADAS COMO COORDINADOR DE LA PERIFÉRICA MALL
PLAZA OCCIDENTE

PERIODO 11-12-2006 al 31-12-2010

1. Referencia sobre el alcance de metas de la oficina.

COLOCACIÓN

| Cartera | Saldo al 31-12-2010 | % Crecimiento meta anual |
|----------------------|---------------------------|--------------------------|
| Personal | ¢ 498,310,000.00 | N/A |
| Personal Hipotecario | ¢ 335,210,000.00 | N/A |
| Social | ¢ 1,571,800,000.00 | N/A |
| Back To Back | ¢ 47,320,000.00 | N/A |
| Cartera total | ¢ 2,452,640,000.00 | N/A |

En el año 2006, 2007, 2008, 2009 y hasta abril del 2010, la oficina se caracterizó por su muy buen desempeño colocando crédito, sin embargo a partir de abril del 2010, por estrategia de la Dirección Regional y de la gerencia de la Sucursal de San Ramón, el analista de crédito fue trasladado a la Sucursal, con el fin de que esta oficina se enfocará en el servicio al cliente. De esa forma se continuó dando información sobre crédito a los clientes, así como recibiendo documentos, los cuales son remitidos a la Sucursal para su debido trámite.

En relación al porcentaje de crecimiento anual, no se hace referencia al mismo, debido a que no se tenía meta para el 2010.

CAPTACIÓN

| Producto | Saldo al 31-12-2010 | % Cumplimiento meta anual |
|----------------------|---------------------|---------------------------|
| Ahorro Voluntario | ¢ 255,360,000.00 | 31,23% |
| Cuenta corriente | ¢ 80,460,000.00 | 113,47% |
| Ahorro Plazo | ¢ 1,608,320,000.00 | 52,72% |
| Ahorro Programado | ¢ 10,420,000.00 | -35,12% |
| Cartera total | ¢ | |

Es importante mencionar, que para el caso de ahorros programados, en el mes de diciembre los clientes proceden a retirar el saldo acumulado en su ahorro navideño, lo cual afectó significativamente el saldo al mes de diciembre. Para noviembre del 2010, el saldo en dicho producto fue de ¢ 40,360,000.00, con un cumplimiento del 350% de la meta. En relación al producto de ahorro a plazo, cabe destacar que las bajas tasas de interés en el mercado y por ende en esta institución, no han sido suficientes para incentivar las nuevas inversiones, a la vez que dificultaron mantener las inversiones que vencían, ya que los clientes presionan por mejores tasas y no todos califican para ofrecerles una sobretasa.

Aún así, en el mes de diciembre se realizaron grandes esfuerzos por atraer nuevas inversiones, gracias a la colaboración brindada por el compañero BP Global, enfocado en cumplimiento de la meta final de la oficina, logrando incorporar tres nuevos clientes BP Global del producto ahorro a plazo.

Para el caso de ahorro a la vista, debido a la presencia en la zona de la Sucursal de San Ramón, la mayoría de grandes empresas han realizado las aperturas en dicha oficina, por medio del pago de salarios. Además, la poca tecnología con la que se cuenta en la Web, dificulta la atracción de empresas interesadas en adquirir dicho producto, debido a que actualmente todos buscan facilidades tecnológicas que agilicen sus trámites diarios desde la oficina. Finalmente, el caso de cuentas corrientes, a pesar de la actual limitante tecnológica, la oficina posee dos clientes de este producto que favorecen positivamente el alcance de la meta de la oficina.

ESTIMACIONES Y MOROSIDAD

| Año | Meta | % cumplimiento |
|-------------------|-------|----------------|
| 2010 Estimaciones | 66.13 | 101.34% |
| 2010 Morosidad | 56.54 | 375.63% |

A pesar de no contar la oficina con nuevas colocaciones en crédito, se logró mantener y cumplir con la meta asignada tanto en estimaciones como en morosidad, sobrepasando la meta establecida. Lo anterior es favorable, ya que se temía que con la suspensión de colocación de créditos, dichos parámetros se dispararían en contra de las metas.

PENSIONES

| Año | Meta | Acumulado | % cumplimiento |
|------|------|-----------|----------------|
| 2010 | 242 | 113 | 46.61% |

Una de los aspectos que dificultó el alcance de la meta, fue precisamente la suspensión de colocación de crédito, ya que anteriormente se manejaba la estrategia de trasladar de operadora de pensiones a los clientes que solicitaban los créditos. Además, se presentaron problemas en cuanto a la cantidad de personal disponible para salir vender, ya que dos compañeras se incapacitaron por maternidad.

AUTO EVALUACIÓN RIESGO OPERATIVO

| Año | Meta Institucional | Logrado | Cumplimiento |
|------|--------------------------|---------|--------------|
| 2010 | 10% Exposición al Riesgo | 9% | 100% |

En cuanto a la evaluación de riesgo operativo, es importante destacar que se cumplió con la meta institucional en forma satisfactoria.

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

Durante mi gestión se presentaron algunos cambios en el entorno que afectaron el quehacer institucional los cuales se detallan a continuación:

- La crisis financiera 2009-2010 repercutió en diversos ámbitos dentro de la institución, tal es el caso de la dificultad de los clientes para hacer frente a sus obligaciones con el Banco Popular, lo que afecta la morosidad de la oficina y por ende las estimaciones. Lo anterior impulsó diversas estrategias de la institución, tal es el caso de variaciones en el reglamento de arreglos de pago. Por otra parte, se vuelven más estrictas las condiciones para calificar a clientes interesados en obtener un crédito, lo que a su vez repercute en la meta de colocaciones. Además, debido al comportamiento de la tasa básica pasiva y como consecuencia de las tasas de ahorro a plazo que maneja el banco, no han sido suficientemente atractivas para aumentar las colocaciones, ya que los clientes buscan la mejor opción en cuanto a generación de intereses de sus inversiones y el manejo de plusones para los clientes se volvió más estricto, lo que dificulta la atracción y retención de clientes.
- Por orden de la Gerencia General Corporativa, se despiden a los funcionarios con el puesto de suplencias, ya sea por vacaciones, maternidad, despido o pensión, lo que dificulta considerablemente el desarrollo del quehacer diario de la oficina, al contar con menos personal para la atención al público, ya que de igual forma se debe de cumplir con el cuadro de vacaciones y hacer frente a la probabilidades de incapacidades. Además, la Dirección Regional procedió a solicitar un funcionario de esta oficina para la Nueva Unidad de Desarrollo en Orotina, lo que una vez desmejoró el servicio al cliente, al contar con menos funcionarios.
- En el mes de abril del 2010, por un cambio en la estrategia de la Dirección Regional Norte y de la Sucursal de San Ramón, se toma la decisión de trasladar al funcionario encargado de atender crédito a la Sucursal, ya que centralizaron el análisis de créditos para dicha entidad. Tal situación influyó para que la oficina no creciera en el saldo de colocación, lo que a su vez dificultó el manejo de la morosidad al no haber crecimiento en la cartera de crédito.

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

Se procedió a atender oportunamente las recomendaciones emitidas por la Unidad Técnica de la Evaluación de la Gestión, aplicando los planes de acción propuestos para subsanar las inconsistencias presentadas, así como realización de reuniones, memorándums y oficios para informar a los funcionarios de la oficina sobre el tema.

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

- Debido a la disminución en el personal de la oficina, así como la poca afluencia de públicos los días domingo, se planteó en diversas ocasiones la opción de variar el horario, considerando además el ahorro en costos para la institución si se cerraba los domingos. Sin embargo, dicho proceso no fue tan rápido, debido a que era necesario el consenso de las tres oficinas con horario de Mall, a saber Mall San Pedro, Real Cariari y Mall Plaza Occidente, teniendo que coordinar la negociación diferentes direcciones regionales.

- 5. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.**

- Las instalaciones de la oficina dentro del Mall no son las más aptas, dado que inicialmente la oficina se preparó con el concepto de Ventanilla, pero en realidad se abrió como una Periférica, lo que actualmente dificulta el orden y distribución del mobiliario existente y más grave aún, el almacenamiento de la papelería de años anteriores, producto del espacio limitado y la ausencia de mobiliario apto para su acomodo. Se cuenta con una oficina para guardar la proveeduría, allí mismo se archivan bajo llave los expedientes de crédito. Por su parte, los expedientes de la Política Conozca a su Cliente, son archivos en tres archivos con llave, los cuales ya no dan abasto. La documentación del 2009-2010, almacenada en cajas, se ubica en diversos espacios dentro de las instalaciones, ya que no se cuenta con un espacio acondicionado propiamente para archivo. Se recomienda una

remodelación, ya que las instalaciones son amplias, pero la mayor cantidad de espacio está destinada al salón del público, por lo tanto se podría ajustar perfectamente el espacio en busca de un mejor aprovechamiento del espacio. Además, las instalaciones son altas, lo que permitiría una segunda planta como bodega, archivo, entre otras.

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

A la fecha no existe ninguna recomendación pendiente formulada por la Auditoría Interna.

Lic. Ovidio Fernández Umaña
Coordinador