

# Periférica de Naranjo

## Informe de gestión

**ON-193-2010**

**Lic. Leonardo Araya, Gerente Sucursal de Grecia  
Dirección Regional Norte**

En cumplimiento a lo dispuesto en la directriz No 8 emitida por la Contraloría general de la República en la GACETA N° 13 del julio de 2005, establecido en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y de conformidad con el oficio DRN-080-2010, hago entrega formal del informe final de gestión como Coordinador de la Oficina Periférica de Naranjo, entre el período comprendido del 14 de marzo del 2008 al 31 de enero del 2011:

### **1) Referencia sobre la labor sustantiva institucional de la Periférica de Naranjo**

La Periférica de Naranjo es una Oficina Suscrita a la Sucursal de Grecia y a la Dirección Regional Norte, quien a la vez pertenece a la Subgerencia de Negocios, las cuales obedecen a la estructura organizacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

La Periférica de Naranjo es un área ejecutiva, le corresponde realizar los procedimientos correspondientes a los diferentes productos y servicios para cumplir con las estrategias que define el Plan de Negocios, el cual busca materializar el mandato definido por la Asamblea de Trabajadores en las Pautas Institucionales, además busca alcanzar los objetivos estratégicos definidos en del Plan Estratégico Corporativo.

Para el logro de los objetivos se asignan metas por parte de la Dirección Regional en los diferentes productos y servicios, además de las funciones propias del negocio se realizan actividades de orden administrativo que son fundamentales para cumplir con los Procedimientos que establecen las políticas y reglamentos vigentes.

***Dentro del ámbito de acción se presentan las siguientes funciones, realizadas por la Periférica de Naranjo***

- Captación de recursos financieros mediante productos y servicios como: Ahorro a Plazo, Cuentas Corrientes, Ahorro Voluntario, Ahorros Programados, Pensiones, Servicios Públicos.

- Colocación y crecimiento de las carteras crediticias, de Créditos Personales, Vivienda, Desarrollo, Tarjetas de Créditos.
- Custodia y manejo de efectivo.
- Servicio de Cajero Automático.
- Gestión de Cobro.
- Servicio a los clientes en las diferentes estaciones de trabajo.
- Aplicación de la guía de Control Interno.
- Cumplimiento con la Ley 8204, actualizando todas las cuentas activas de los diferentes productos, que establezca Política Conozca a su Cliente.
- Administración del recurso humano.

***Además de estas funciones se realizan las siguientes:***

- Aplicar la Evaluación del Desempeño del personal asignado a la Periférica.
- Aplicar los Planes de Tácticos que defina la Dirección Regional y las Bancas
- Atender la demanda de solicitudes de las áreas de Soporte Administrativo.

## **2) Cambios habidos en entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo principales cambios en ordenamiento jurídico**

Durante la gestión realizada se dieron algunos cambios en el entorno administrativo y de orden jurídico, los más relevantes son:

- a. Cambios en la estructura organizativa con la finalidad de descentralizar funciones para lograr una mayor eficiencia.
- b. Cambios en la estrategia de mercadeo de los productos y servicios, implementando la estrategia de venta proactiva a través de vendedores en las oficinas y en las empresas e instituciones
- c. El establecimiento de la normas prudencial por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), con los acuerdos SUGEF 1-05 para la calificación de deudores, SUGEF 4-05 Reglamento sobre grupos vinculados a la entidad, SUGEF 5-05 Reglamento sobre límites de crédito a personas individuales y grupos de interés económicos.

d. La aplicación de la Ley de Control Interno, con la implementación de las guías de riesgo operativo para las diferentes unidades administrativas.

e. La aplicación de 8204 sobre legitimación de capitales la cual le exige al Banco Conocer al cliente para evitar el ingreso de dinero de lavado.

### 3- Estado de Evaluación del sistema de control interno

En cumplimiento del inciso c), artículo 17 de la Ley General de Control Interno #8292, relacionado con la obligatoriedad de la Administración Activa de realizar por lo menos una vez al año las autoevaluaciones del **Sistema de Control Interno** me permito informar del resultado obtenido por la oficina de Naranjo:

<u>AUTOEVALUACION</u>	<u>NIVEL</u>	<u>AUTOEVALUACION INTERNA</u>	<u>NIVEL</u>
4%	Excelente	6%	Satisfactorio

### 4) Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno.

Reunión el día 28-12-2010, 8 a.m., reunión de equipo No. 15, asunto resultados UTEG-2010 con el equipo de trabajo de la oficina de Naranjo, además se informa que el resultado de la revisión de la Auditoría Interna durante el 2010 es de un 9%, esto por cuanto algunos expedientes de crédito que se prepararon en Grecia para nuestra oficina nos dieron resultados no deseados y nos subió el resultado de la misma. Además se definieron los planes de acción para hacer las respectivas correcciones.

### 5) Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional.

A continuación se presenta un cuadro resumen de la gestión en cuanto al logro de metas de captación y crédito, con corte al 31 de diciembre 2010.

<b>CART. FINANC.</b>	<b>CART. SOCIAL</b>	<b>AHORRO PLAZO</b>	<b>AHORRO VOLUNT</b>	<b>CTA. CTE.</b>
<b>562.42%</b>	<b>240.27</b>	<b>98.03%</b>	<b>140.13%</b>	<b>55.33%</b>

Otros indicadores de la oficina son los siguientes:

<u>RIESGO OPERATIVO Y CONTROL INTERNO</u>	<u>SERVICIO AL CLIENTE</u>	<u>META FINANCIERA DE LA OFICINA</u>	<u>AMBIENTE LABORAL</u>
<b>4%</b>	<b>92%</b>	<b>94.79%</b>	<b>60.46%</b>

## **6- Estado de proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad**

Con el fin de mejorar los tiempos de respuesta del cliente se está fusionando el área de Crédito con la Sucursal de Grecia sin embargo consideramos necesario retomar estos créditos en nuestra oficina y seguirlos aplicando en Naranjo

## **7- Administración de los recursos financieros asignados a la gestión**

Se asignaron partidas según presupuesto anual del plan anual operativo aprobado por la Gerencia General de los cuales los administra con austeridad y en no se encuentra sobregirada ninguna partida.

## **8- Sugerencias para una buena marcha de la Oficina de Naranjo**

- La administración debe generar los recursos necesarios para lograr una buena operacionalidad.
- Mejorar en forma constante la atención del servicio al cliente a través de una capacitación permanente al personal.
- Realizar reuniones constantes con el personal para informarlos sobre el avance de la gestión
- El personal de plataforma debe de ser cada día más versátil y conocer de todos los productos con el fin de ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes

## **9- Observaciones sobre asuntos de actualidad.**

La Gerencia ha apuntado a trabajar en un esquema de negocio que permita crear un estructura de servicio al sector empresarial y otro al sector trabajador, esto se realiza mediante un servicio diferenciado identificando las expectativas de ambos sectores.

**Otros temas:**

- a) **Pago Automático de Salarios:** a la fecha no se ha podido incluir ninguna planilla de PAS, lo que reclaman los clientes es un asunto de tecnología.
- b) **Inventarios de créditos pendientes de girar:** Los inventarios se encuentran registrado es los sistemas de intranet no se tienen solicitudes hipotecarias pendientes con más de 30 días y fiduciarias con menos de 36 horas
- c) **Contactos con proyectos habitacionales:** Si tienen contactos con empresas de proyectos habitacionales para incrementar la colocación de crédito de vivienda
- d) **Situación del personal que labora en Sucursal:** Suplencias. No hay
- e) **Situación actual de las vacaciones pendientes de disfrutar por el personal:** Se cumple con la política institucional de no tener funcionarios con más de 20 días de vacaciones
- f) **Informe de arqueo general y caja chica:** Los Arqueos se realizan de acuerdo a lo normado por el Banco
- g) **Informe de diferencias de caja de plataformitas:** No hay diferencias en cajas por encima del fondo de protección
- h) **Rentabilidad de la oficina:** La Oficina mantiene una rentabilidad positiva la cual cumple para el 2010 con el **BDP Y BSC**

## **10) Estado actual del cumplimiento de las disposiciones 0 recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.**

No se generaron disposiciones a la Sucursal de Grecia ni a las oficinas adscritas

## **11- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones 0 recomendaciones que durante su gestión que hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.**

No se generaron disposiciones o recomendaciones a la Oficina de Naranjo.

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

Todas las recomendaciones que ha realizado la auditoría interna según informes en archivos de la oficina fueron acogidos por la gerencia y resueltos por lo que en la actualidad no hay nada pendiente.

**Atentamente:**

**Licenciado**

**Adrián A. Barquero Saborío**

**Coordinador Periférica de Naranjo**

C/ Msc. Leonardo Araya Alpízar, Gerente – Sucursal de Grecia, Lic. Ovidio Ferández Umaña (Sucesor)- Msc Carlos Mario Alpízar Hidalgo Director Regional Norte, Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional Lic. Silvia Goyes Rojas, Coordinadora – Subproceso Banca Fácil