
VENTANILLA NOSARA

02 de febrero del 2013
VN 103-2013

**Señor
Licenciado
Giovanni Bernini Esquivel
Gerente Centro de Servicio Financieros Nicoya**

En cumplimiento a lo dispuesto por la Contraloría general de la República en la GACETA N° 131 del 07 de julio de 2005, establecido en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, hago entrega formal del informe final de gestión como Coordinadora de la Ventanilla de Nosara, cargo que desempeñe desde 10 de Junio 2010 al 02 de febrero del 2013.

Se remite copia de este informe a la Dirección de Desarrollo Humano y a Banca Fácil para que sea incluido en la intranet institucional.

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

Cordialmente,
MBA Yetty Montiel Castillo, Jefe
Ventanilla Nosara

Cc Física y Magnética
MBA. Maritza Fuentes Salas, Directora Gestión de Desarrollo Organizacional
Licda. Silvia Goyes Rojas, Jefe Subproceso de Banca Fácil
Señor Tony Rojas Rojas Jefe de Ventanilla Nosara

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 publicado en la Gaceta N-131 del 07/07/2005 y el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno.

El periodo que abarca la gestión como Jefe de Ventanilla Nosara es del 10 de junio de 2010 al 02 de febrero de 2013, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos en el negocio bancario en las áreas de captación, colocación, morosidad, control interno y servicios bancarios.

1. Resultados de la Gestión

La oficina de Nosara hasta mediados del año 2011 solo contaba con 3 funcionarios, es a partir de agosto 2011 cuando se incorpora una persona más al equipo, quedando una estructura de 2 cajas rápidas, un analista de crédito y la coordinadora, con ellos se trabajó de manera personal y grupal siempre buscando como fin primordial el logro de los objetivos grupales e institucionales, se realizaban reuniones semanalmente en donde la retroalimentación era fundamental todo con la intención de analizar la forma de cómo se estaba haciendo el trabajo y tratar de mejorar las estrategias que se estaban utilizando para de este modo lograr alcanzar la meta de la oficina, cabe mencionar que el equipo de trabajo con el que se cuenta tiene pocos años de experiencia, ya que en su momento cuando inicié en la coordinación de la ventanilla el personal era de lugares lejanos a la oficina, se planteó la estrategia de que fuera personas del lugar y al día de hoy un 80% del equipo lo integran personas de la comunidad, evitando de esta forma la alta rotación y la desmotivación que existió en su momento por estar lejos de sus casas y familiares.

A pesar del poco personal con que se contaba se colocó crédito personal, hipotecario y de vivienda los cuales contribuyeron a la obtención de utilidades. En Julio del año 2012 se asigna una persona más a la oficina y con 5 funcionarios se lograron alcanzar muchas de las metas propuestas, las cuales se detallan a continuación:

Captación:

La ventanilla presenta un buen resultado al 31 de diciembre de 2011, a dicho corte contaba con un saldo en la cartera de ahorro a plazo de ¢581.71 millones, al cierre del año 2012 su saldo era ¢ 931.11 con un crecimiento acumulado de ¢349.39 millones para un cumplimiento anual de 124.80%. La cartera de ahorros programados cuenta con un saldo acumulado al 31 de diciembre del 2012 de ¢3.56 millones tomando en cuenta que hubo cancelaciones importantes durante el mes de Diciembre por aproximadamente ¢ 5.90 millones. En lo referente al producto de cuentas corrientes a la fecha no se han realizado aperturas de cuentas corrientes ni se cuenta con meta en dicho indicador.

Etiquetas de fila	Valores					META ANUAL TOTAL	CUM ANUAL
	DIC-2011	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CRE MES	CRE ACU		
AHORRO A PLAZO AHORRO PROGRAMADOS	¢578,15	¢926,48	¢927,55	¢1,07	¢349,41	¢274	127,31%
Total general	¢581,71	¢935,93	¢931,11	-¢4,82	¢349,39	¢280	124,80%

Colocación:

La cartera de crédito de la Ventanilla la componen el crédito personal y el crédito hipotecario. Para diciembre 2012, se cerró con un saldo de ¢716.53 millones de colones colocados en cartera de crédito personal para un cumplimiento anual de 149.44%. A pesar de que no teníamos meta en personal hipotecario se colocó, lo que contribuyó con la meta anual.

CARTERA	PRODUCTO	Valores			CRE ACU	META DICIEMBRE	CUM ANUAL
		DIC- 2011	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
F	PERHIPOTC	¢453,15	¢506,47	¢500,56	¢47,41	¢0	
	PERSONAL	¢160,44	¢220,30	¢215,97	¢55,53	¢64	86,85%
	VEH USADOS		¢0,00	¢0,00	¢0,00	¢5	0,00%
Total F		¢613,59	¢726,77	¢716,53	¢102,94	¢69	149,44%
Total general		¢613,59	¢726,77	¢716,53	¢102,94	¢69	149,44%

Sociedades Anónimas

En lo que respecta al cumplimiento de metas de las sociedades que integran al conglomerado del Banco Popular, concluimos al cierre del 31 de diciembre del 2012 con un cumplimiento de 127 fondos en popular pensiones, 29 seguros para la Sociedad de popular seguros y para Fondos de inversión ₡ 50 millones de colones a pesar de no tener meta en esta última, obteniendo un cumplimiento general anual del 66.59%

Etiquetas de fila	Valores			CRE y SALDO ACUM	CUM ANUAL	META_ANUAL
	31-12-2011	Dic-12	CRE MES			
PENSIONES	0	127	0	127	79,79%	159
SAFI		50	1	50		
SEGUROS	0	29	0	29	19,30%	150
Total general	0	206	1	206	66,59%	309

Clientes de Ahorro a plazo

Al 31 de diciembre 2012 los cliente nuevos acumulados de ahorro a plazo eran 51, la meta anual era 2 clientes, se logró un crecimiento acumulado de 5, esto para un cumplimiento anual del 250%.

Etiquetas de fila	Valores		CRE MES	CRE ACUM	META_ANUAL	CUM ANUAL
	Dic-11	Dic-12				
NORTE	46	51	1	5	2	250,00%
Total general	46	51	1	5	2	250,00%

Morosidad al 31 de diciembre del 2012

Como se observa en el cuadro siguiente la meta de mora mayor a 90 días a diciembre 2012 se cumplió en un -54.87%

Región Responsable	Valores		Result Mes	Cumpl Mes	Meta Acumul	Resul Acum	Cump Acum
	Meta Año	Meta Mensual					
NORTE	9.826.640	818.887	- 1.044.394	-78,41%	9.826.640	- 17.909.230	-54,87%
Total general	9.826.640	818.887	- 1.044.394	-78,41%	9.826.640	- 17.909.230	-54,87%

Resultado obtenido del esfuerzo conjunto del grupo de trabajo donde se le informaba la cliente si la deuda o fianza presentaba algún atraso, se asesoraba a los clientes para que efectuaran arreglos de pago que dejaran a la operación al día y se les indicaba la importancia de mantenerse al día en sus deudas y las implicaciones que los atrasos en la atención de las deudas les generaría en el sistema bancario nacional.

2. Cambios en el entorno:

A pesar de que la Ventanilla tenía muchas expectativas de crecimiento, a finales del año 2009 a raíz de la crisis económica, muchos de sus clientes cerraron sus cuentas y se marcharon a sus países, cabe hacer mención de que esto perjudicó grandemente la población laboral por la cantidad de desempleados, bajando considerablemente los saldos en captación, sobre todo en ahorro a plazo, ya que una de las entradas más importantes como lo son bienes raíces desaparece casi en su totalidad, esto por la falta de inversionistas.

Otro aspecto a mencionar en la baja rentabilidad de la oficina es que dejan de brindarse en la institución los servicios de extranjería, perjudicando así grandemente, ya que muchos extranjeros en su mayoría dueños de empresas deciden cerrar sus cuentas y las de sus empleados ya que no podían recibir inyección de capital proveniente del extranjero. Para la oficina fue una baja considerable ya que dejamos de ser atractivos para este sector de la población.

Siguiendo con los aspectos que influyeron en la baja de utilidades, se menciona que en julio del año 2010, abre sus puertas a la comunidad el Banco de Costa Rica, muchos de nuestros clientes a pesar de que se le brindaba un excelente servicio cierran sus cuentas, indicando que era el banco más cercano a la comunidad de Nosara ya que se encuentra a solo 2 Km y nosotros nos encontrábamos en desventaja ya que estamos ubicados a 6 km del centro, otro indicador según ellos, es la ventaja que presenta su página web en comparación a la nuestra y el servicio más rápido ya que esta oficina cuenta con 8 funcionarios y un vehículo disponible los 5 días de la semana, cosas con las que nosotros no contamos.

A pesar de todos estos aspectos negativos en la oficina trabajamos con nuestros propios recursos, con el mayor esfuerzo y dedicación, utilizando diversas estrategias para cumplir con las metas de la oficina, como lo reflejan los logros del año 2012.

3. Estado de la autoevaluación del Sistema de Control Interno:

En cuanto al nivel de riesgo operativo cabe hacer mención de que la auditoría desde el año 2008 no se presentaba en la oficina, fue hasta en diciembre del año 2011 cuando hizo su visita, lamentablemente para esa fecha obtuvimos un resultado del 26% declarándose inaceptable, a raíz de esto se elaboró un plan de acción y todos los bimestres se realizaron como medida de saneamiento evaluaciones bimestrales en conjunto con la encargada de control interno Sra. Adriana Ramírez Noguera. El 14 de noviembre del 2012 se remite a la UTEG la evaluación anual del control interno en donde obtuvimos un 7%.

Para finalizar mi gestión en riesgo cabe indicar que del lunes 28 de enero al 01 de febrero de 2013 nos visitó la auditoría interna con un resultado calificado de excelente, ya que solo obtuvimos 5 preguntas negativas, mismas que son mencionadas 2-4-0, 4-18-0, 9-2-0, 10-26-0 y 16-1-0 y para lo cual mi recomendación es que la nueva jefatura realice e implemente al plan de acción, todo con el fin de mejorar o mantener el resultado.

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el Sistema de Control Interno de la Ventanilla Nosara:

- 1.- Mediante reuniones se les dio a conocer a los funcionarios las responsabilidades que tienen para mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, las funciones que deben de realizar, la segregación de funciones en cuanto la operativa de la oficina.
- 2.- Mantenerlos informados sobre los cambios en el manual de políticas y procedimientos.
- 3.- Realización de autoevaluaciones bimestrales y seguimiento a las medidas incumplidas.
- 4.- Revisiones mensuales por parte de la Sucursal Nicoya

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

Los funcionarios de la ventanilla hemos trabajado mucho para brindar un servicio de calidad, esto con la intención de que los clientes regresen nuevamente y recomienden la oficina, lo que ha beneficiado que se mantengan fieles a la misma, esto ha traído como beneficio el incremento en colocación y captación, así como también en la apertura de diferentes productos como ahorros programados y seguros autoexpedibles.

6- Estado de los proyectos más relevantes.

Uno de los proyectos más relevante en es la atención y continuidad de las alertas generadas por la Oficialía de Cumplimiento. A partir del 10 de diciembre 2012 al 18 de enero de 2013 no estaba en la oficina por motivos de capacitación del CORE, en el momento que me fui únicamente quedaron cuatro 2 alertas en procesos y 5 procesadas, la persona que estaba sustituyéndome en este momento tiene 5 en proceso y 5 procesadas, a la fecha no se tienen alertas pendientes. En total revisadas y aceptadas por la oficialía quedan 82 alertas.

Bienvenido YMONTEI! | Fecha de ASIST: 09/01/2013

[Cambiar Contraseña](#) | [Acerca...](#) | [Salir](#)

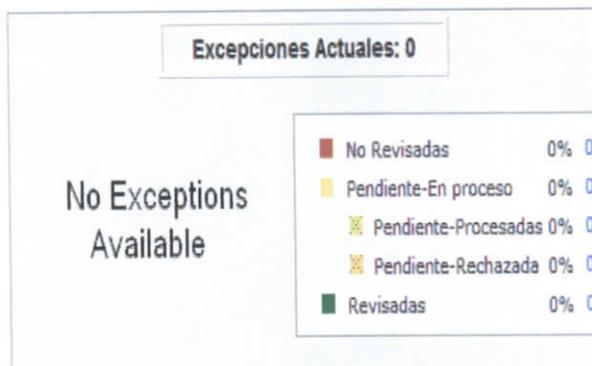
Resumen

Comentarios

Excepciones

Cuentas

Perfiles Propuestos



7. Administración de recursos financieros

La formulación del Plan Anual Operativo queda realizado, su última inclusión se efectuó el 17 de enero del 2013 mediante la herramienta SIPRE. La Ventanilla únicamente realiza el pago de agua y electricidad, el pago del servicio telefónico es realizado por el Subproceso de Presupuesto, no se cuenta con sistema de televisión digital, y el recibo de alquiler es enviado mensualmente al sub-proceso de presupuesto. No se cuenta con caja chica y no se realizan compras directas.

8. Sugerencias para la buena marcha de la agencia:

- 1.- Capacitar a todo el personal en análisis y formalización de crédito, esto con la intención de que si no estuviese la persona encargada de ese departamento, no exista problemas en el servicio y así poder coadyuvar a la obtención de utilidades y con ello en la rentabilidad de la oficina.
- 2.- No descuidar las medidas del cuestionario de riesgo operativo, hacerlas de aplicación diaria para que los resultados de las evaluaciones sean excelentes.
- 3.- Realizar las gestiones para que la oficina tenga más difusión.
- 4.- Mayor pro actividad en la venta de productos.
- 5.- No descuidar clientes que se identifican al 100% con la oficina, brindar una atención personalizada.

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 hubiera girado la Contraloría General de la República:

A la fecha de este informe no hay disposiciones que cumplir giradas por la Contraloría General de la República

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

A la fecha de este informe no hay disposiciones que cumplir giradas por algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración

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.