

21 de octubre de 2010

OCU-1409-2010

**Licenciado**

**Omar Sanchez Lizano, Director**

**Dirección Regional Central**

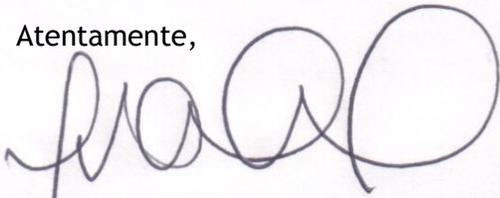
Estimado señor:

De conformidad con circular DDHO-C-54-2010 del 06 de septiembre del 2010, emitida por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, adjunto Informe de Gestión de la Oficina Periférica Plaza Cristal correspondiente al período comprendido entre el 23 de febrero de 2009 y el 07 de septiembre de 2010.

El informe considera el formato establecido por la Contraloría General de la República según directriz D-1-2005-CO-DFOE publicada en la Gaceta n° 131 del 07 de julio del 2005 y el procedimiento "Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión" de julio 2010; además, se mencionan aspectos considerados relevantes en el período indicado relacionados con el negocio bancario, resultados y estrategias, así como cambios implementados.

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

Atentamente,



---

**Lic. William Chaves Gutiérrez**

**Jefe de Agencia**

CC: Física y Magnética

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

Licda. Silvia Goyez Rojas, Coordinadora, Subproceso Banca Fácil.

Lic. Jorge Arturo Quesada Solano, Gerente, CSF del Este.

Licda. Damaris Amador Alfaro, Jefe de Agencia, OP Plaza Cristal.

## a. 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 Agencia de la Oficina Periférica Plaza Cristal es el comprendido entre el 23 de febrero de 2009 y el 07 de septiembre de 2010, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos en dicho período.

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

- ✓ Colocación
- ✓ Morosidad
- ✓ Captación
- ✓ Estrategias de negocios

Cabe mencionar que se incluyen aspectos de la puesta en marcha de la oficina partiendo desde su apertura, considerando aspectos de estrategias acorde con el recurso humano designado.

Se incorporan temas de Control de Morosidad puestos en marcha con el objetivo de disminuir el riesgo crediticio de las operaciones formalizadas. Se aclara que no se cuenta con grandes problemas de control del indicador de morosidad de esta oficina.

Se mencionan los principales planes de trabajo con respecto a la promoción de los productos del Banco en relación a la zona de influencia.

Con respecto al Control Interno, se consideran los aspectos de mayor importancia en cuanto a mejorar los procedimientos y políticas que contribuyan a su fortalecimiento.

Referente a la aplicación de la Ley 8204, su reglamento y normativa conexas, se detallan las principales acciones y alcances para la prevención de la legitimación de capitales y la confección de la Política Conozca su Cliente.

## **b. Resultados de la Gestión**

### **1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Oficina Periférica Plaza Cristal**

El pilar de la labor sustantiva de esta dependencia ha sido promover la comunicación individual y grupal con los funcionarios ejercitando los canales de información, para analizar y estandarizar los procedimientos y estrategias de negocios.

Usualmente se programaron reuniones periódicas con el objetivo de mantener un mismo criterio en la aplicación de los planes estratégicos, tanto para la colocación de productos como para la captación de recursos, y a su vez garantizando que 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 de medición al 31 de agosto de 2010.

### **Cartera de Crédito**

La cartera de crédito muestra un crecimiento de saldo acumulado de ₡608,843,527.00 millones al cierre del año 2009 y un crecimiento de saldo total de ₡1,057,890,286.00 millones para al 31 de agosto de 2010. Es importante considerar que la oficina inició operaciones en marzo del 2009, año en el cual se experimentó una leve mejoría de la situación económica del país después de la recesión económica experimentada y hubo mucho cautela por parte de los clientes para optar por una solución crediticia.

## PERIFÉRICA CURRIDABAT

F_ARCH	Tasa Int.	CANTOPER	SALDO	Crec del Mes	Crec Acum	Crec %
31/08/2010	27,34%	596	1.057.890.286	449.046.760	449.046.760	73,75%
<b>Total 31/08/2010</b>	<b>27,34%</b>	<b>596</b>	<b>1.057.890.286</b>	<b>449.046.760</b>	<b>449.046.760</b>	<b>73,75%</b>
31/12/2009	28,90%	385	608.843.527			
<b>Total 31/12/2009</b>	<b>28,90%</b>	<b>385</b>	<b>608.843.527</b>			

Para el cierre de agosto de 2010, la colocación en Cartera Financiera, incluyendo las líneas de crédito personal y *back to back* reflejan cumplimientos acumulados positivos superiores a la meta asignada para todo el año. Misma situación presenta la línea social de vivienda, gastos médicos y educación. Cabe mencionar que la línea de crédito personal hipotecario tiene un cumplimiento del 95.60% al cierre de agosto 2010, aclarando que se deja en inventario una posible colocación por ₡22.000.000,00 con lo que se alcanzaría la meta anual al cierre del siguiente mes.

PRODUCTO	Dic-09	Ago-10	Crec Mes	Crec Acum	Cump Acum	META_AGOSTO	Cump Anual	META_ANUAL
BACK TO BACK	11,40	85,53	19,92	74,13	2827,21%	2,62	2025,13%	3,66
DESARROLLO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00
SOCIAL	7,94	29,59	14,35	21,65	-729,35%	-2,97	270,59%	8,00
PERSONAL HIPOTECARIO	10,01	40,34	-0,07	30,33	133,46%	22,73	95,60%	31,73
PERSONAL	579,49	897,12	20,50	317,63	259,08%	122,60	185,58%	171,15
GOOPEMEX	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00
<b>Total general</b>	<b>608,84</b>	<b>1.052,58</b>	<b>54,70</b>	<b>443,74</b>	<b>306,07%</b>	<b>144,98</b>	<b>206,83%</b>	<b>214,54</b>

Si se emite una valoración de la composición de las carteras de colocación de esta Oficina se determina que la asignación de metas no representa mayor incidencia sobre las metas totales como institución, sin embargo se debe considerar que desde su apertura no se cuenta con suficiente personal para poder dar un mejor servicio con respecto a los tiempos de respuesta que requieren los clientes cuando se pretende una colocación masiva.

Se observa una alta concentración en la cartera financiera, esto por cuanto se pretende dar a la oficina una base sustancial para que pueda generar los niveles de rentabilidad deseados con respecto al punto de equilibrio financiero que se desea alcanzar con la madurez del desarrollo del centro de negocios.

De igual forma, y en conjunto con el CSF del Este y sus oficinas adscritas, se realizó este año una actividad con desarrolladores de proyectos ubicados en la zona de influencia, en la cual se pretendió crear un vínculo de negocios ganar-ganar para darles a ellos una inclinación de preferencia con respecto a su asesoría para los potenciales clientes. Como gancho de atracción se les ofreció realizar avalúos genéricos a cada proyecto y se proclamó el compromiso grupal de gestionarles cada una de las soluciones de vivienda en plazos no mayores a dos semanas.

## Estimación y Morosidad

Con respecto a las variables de estimaciones se ha visto una mejoría constante, ya que mes a mes se disminuye el indicador conforme crece la calidad de la cartera en monto colocado y el crecimiento de los saldos de las diferentes carteras.

El tema de morosidad no es por el momento un factor determinante en la operativa interna de la Oficina, ya que no presenta mayor deterioro que el soportado por el negocio. A la fecha no existe algún trámite pendiente de ejecución más que el seguimiento normal que se le debe hacer a las operaciones según los parámetros que establezca la nueva jefatura. Únicamente se han pasado dos operaciones a cobro judicial, las cuales corresponden a clientes de la línea 063 que no lograron mantener su nuevo empleo y nuevamente sufren de iliquidez para hacer frente a la deuda adquirida, que en un principio correspondían a cancelaciones de otras oficinas de negocios.

Cabe mencionar que el proceso de compulsa se realiza desde 30 días de atraso a todas las operaciones, sin distinción de montos de montos.

VARIABLE	REGION	Jun-10	Jul-10	Ago-10	Acumulado	Meta	Ago-2010	Cump Acum	META_ANUAL
<b>ESTIMACION</b>									
	CENTRAL	8,20	4,44	3,64	27,0		11,95	44,34%	17,92
<b>Total ESTIMACION</b>		<b>8,20</b>	<b>4,44</b>	<b>3,64</b>	<b>27,0</b>		<b>11,95</b>	<b>44,34%</b>	<b>17,92</b>
<b>MOROSIDAD</b>									
	CENTRAL	1,30	-0,05	0,96	6,5		10,22	156,92%	15,32
<b>Total MOROSIDAD</b>		<b>1,30</b>	<b>-0,05</b>	<b>0,96</b>	<b>6,5</b>		<b>10,22</b>	<b>156,92%</b>	<b>15,32</b>
<b>Total general</b>		<b>9,50</b>	<b>4,38</b>	<b>4,60</b>	<b>33,5</b>		<b>22,17</b>	<b>66,24%</b>	<b>33,25</b>

## Captación de Ahorros

El año 2009 fue de crecimiento para la cartera de captación de la Periférica, con excelentes resultados, incluso colocándose detrás de los Centros de Servicios Financieros en la cartera de Ahorro a Plazo. No se omite anotar que se cuenta con una alta concentración de Clientes BP Global, integrados por los ejecutivos ubicados en la oficina anexa al centro de negocios. Además se captaron montos considerables con el traslado de los clientes Coopemex al Banco Popular.

Pese a la alta concentración de clientes BP Global, existe una diversificación considerablemente aceptable para no concentrar la cartera en pocos clientes. Sin embargo, es de especial manejo las inversiones que mantiene el BCR Puesto de Bolsa, cuya administración es sobre los fondos del FINADE y atendidos por una de las ejecutivas de BP Global.

PRODUCTO	Dic-09	Jul-10	Ago-10	Crec del Mes	Crec Acum	Cump Acum	META_AGOSTO	Cump Anual	META_ANUAL
AHORRO A PLAZO	7.976,37	8.094,75	8.187,95	93,20	211,59	278,34%	76,02	80,72%	262,13
AHORRO VOLUNTARIO	63,02	264,75	59,01	-205,74	-4,01	-8,22%	48,78	-3,62%	110,87
CUENTAS CORRIENTES	0,30	15,36	9,75	-5,61	9,45	84,21%	11,23	37,05%	25,52
AHORRO PROGRAMADOS	4,31	15,80	18,35	2,55	14,05	259,37%	5,42	75,22%	18,67
<b>Total general</b>	<b>8.043,99</b>	<b>8.390,67</b>	<b>8.275,07</b>	<b>-115,61</b>	<b>231,08</b>	<b>163,37%</b>	<b>141,44</b>	<b>55,39%</b>	<b>417,18</b>

Al cierre de agosto 2010 se cuenta con un saldo en la cartera de Ahorro a Plazo de ₡8.187.95mill, un crecimiento acumulado de ₡211.59mill para un porcentaje de cumplimiento de la meta del 80.72%. En la cartera de Ahorro Voluntario se trabajo con las bases de clientes de Coopemex para aperturar las cuentas e intentar mantener los saldos de los ahorros a la vista, sin embargo no se logró lo planeado ya que estos clientes prefieren asumir riesgos más altos en razón de obtener una mejor tasa de interés por sus ahorros disponibles; la cartera presenta un decrecimiento en razón de la meta anual asignada, se recomienda recuperar estos mismos clientes para hacer crecer el saldo conforme se vayan venciendo los cupones de intereses de las inversiones a plazo que mantienen.

La cartera de Cuentas Corrientes presenta una situación similar, aunado a las limitaciones del producto para ser más funcional para el cliente. Sin embargo se ha observado que los saldos van a ir en razón del flujo de pagos de los cuentacorrentistas y no con el fin de ahorrar saldos.

En seguimiento a la estrategia se coordina y se gestiona el seguimiento de los clientes BP Global y Élite, en conjunto con los ejecutivos de esa Unidad.

Se efectuaron eventos para los clientes de BP Global (desayunos) en los que se contaba con la exposición sobre los resultados del BPDC, temas de actualidad económica y las generalidades específicas del producto y sus prospectos de inversión en conjunto con el servicio que se brinda.

## Rentabilidad

El indicador de Rentabilidad de la Periférica Plaza Cristal al cierre de agosto 2010 llegó al 1,49% con una utilidad operativa de ₡87,80mill, por encima de la meta anual esperada de 0,80%.

OFICINA	UTD OPERATIVA ACUM AL 08-2010	PROM. MENS. ACT. PROD. AL 08-2010	INDIC. UTD A ACT. PROD. LOGRADO ACUM	META AGOSTO-2010	DIFERENCIA MENSUAL	IND ANUAL SIMULADO 08-2010	META AÑO 2010	DIFERENCIA ANUAL
123	87.800	5.889.955	1,49%	0,53%	0,96%	2,24%	0,80%	1,44%

A continuación se adjunta un cuadro consolidado con las principales variables medibles del centro de negocios, sus logros y posibles resultados para concluir el año.

Productos	31/07/2010	31/08/2010	30/09/2010
META MENSUAL UTILIDAD OPERATIVA(%)	0,40%	0,47%	0,53%
% UTD LOGRADA ACUM	0,18%	0,93%	1,49%
% de Diferencia Mensual entre(Meta vs UTD lograda)	-0,22%	0,46%	0,96%
%Cumpl. Financiero	292,81%	285,30%	279,52%
% Cumpl. Clientes Cartera Financiera	436,33%	346,82%	299,00%
% Cumpl.Cred.Personal	275,03%	259,08%	256,92%
% Cumpl.Cred.BTB	2346,39%	2827,21%	2727,24%
%Cumpl.Cred.Pers-Hipot.	151,80%	133,46%	119,04%
%Cumpl.Cred.Des.	0,00%	0,00%	0,00%
% Cumpl. Clientes Cartera Desarrollo	0,00%	0,00%	0,00%
%Cumpl.Cred.Social	-107,73%	-729,35%	2272,88%
% Cumpl. Clientes Cartera Social	70,73%	68,99%	48,43%
% Cumpl. Estimaciones	44,84%	44,34%	48,55%
% Cumpl. Morosidad	161,03%	156,92%	129,61%
%Cumpl.Ah Plazo	410,58%	278,34%	339,87%
%Cumpl.Ctas Ctes	196,85%	84,21%	52,91%
% Cumpl. Ahorros Programados	559,68%	259,37%	192,96%
%Cumpl.Ah.Vol.	491,78%	-8,22%	816,07%
% Cumpl. Clientes Captacion	153,85%	147,07%	141,75%
%Cumpl.Pensiones	111,54%	122,17%	122,39%
% Cumpl. Fondos de Inversión	0,00%	0,00%	0,00%
%Cumpl.Avales Fodemipyme	0,00%	0,00%	0,00%
% Cumpl. Tarjeta Juvenil (O2)	19,48%	17,05%	68,82%
%Cumpl.Tarjetas kids	38,10%	33,33%	29,63%
%Cumpl. Tarjetas de Crédito	21,43%	25,00%	27,78%

## 2. Cambios habidos en el entorno de la Oficina Periférica Plaza Cristal

En general no se suscitó cambio alguno que afectara considerablemente el entorno del centro de negocios. Sin embargo se continuó con el mismo trabajo de prioridad institucional relacionado a la actualización de los formularios de la Política Conozca a su Cliente en apego a la Ley 8204. Al heredarse la cartera de clientes de la Ventanilla de Zapote, se procedió a hacer especial énfasis en estos clientes durante el 2009, dejando pendiente por razones de sobradas los clientes de colocación que presentan negativa para acercarse a las Oficinas del BPDC.

3. Estado de la auto-evaluación del sistema de control interno de la Oficina Periférica Plaza Cristal

Al ser el centro de negocios de reciente apertura, no se evidencia calificación antes del periodo de ejercicio. A agosto 2009 se realiza la primera evaluación por parte de la Auditoría Interna del BPDC, arrojando un resultado positivo más no satisfactorio para los intereses personales. Al 2010 se produce un deterioro en dos puntos porcentuales, manteniéndose siempre dentro del rango de exposición al riesgo de “Satisfactorio”.

Se advierte poner en práctica un plan de acción a lo interno para corregir medidas que se han afectado por el mal desempeño de las funciones en el Área de Crédito, concerniente a la inclusión y formalización de las operaciones crediticias.

En cuanto a lo mencionado se detalla los resultados durante el período en ejercicio:

Año	Fecha de Corte	Oficio	Calificación	Nivel de Exposición al Riesgo
2009	25/08/2009	ASN-0761-2009	8%	Satisfactorio
2010	23/04/2010	ASN-0270-2010	10%	Satisfactorio

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Oficina Periférica Plaza Cristal, al menos durante el último año.

Se atienden las recomendaciones generales e informes de la Auditoría Interna que se remiten a través de la Dirección Regional Central para autoevaluaciones a nivel interno. Además de valorar los informes de Contraloría de Servicios y de la Unidad Técnica de la Gestión.

Además se realizan reuniones con el personal, con sus respectivas minutas, oficios sobre las medidas a corregir e implementar producto de la autoevaluaciones de la oficina, y/o aplicaciones de auditoría interna, y sus recomendaciones.

Por parte del CSF del Este, el Oficial de Control Interno realiza visitas periódicas a las oficinas adscritas con el objetivo de monitorear el cumplimiento de las normas de riesgo operativo.

Referente a la Ley 8204, se programó un archivo digital que permite llevar el control de los formularios ingresados para satisfacer las consultas o documentación solicitada por la Oficialía de Cumplimiento.

### 5. Principales logros alcanzados de conformidad con la planificación de la Oficina Periférica Plaza Cristal

Acorde al Plan de Negocios se dieron acercamientos con las principales instituciones públicas y privadas en la zona de afluencia en la promoción de los productos de colocación y captación. Se logra aplicar la estrategia y orientación establecidas por la Gerencia General y el Proceso de Gestión Cobratoria y en coordinación con la Dirección Regional Central en cuanto a la estructura de cobro y forma de trabajo para minimizar el impacto de morosidad y cobro judicial durante el período o crisis nacional o internacional.

Se estableció el convenio “Ventajas Popular” con la empresa “CTE Global”, *partner* de *Microsoft*, y principal capacitador de esa empresa en el país.

Se gestionó el pago de salarios de Radio Mensajes y de Zermat, empresas ubicadas en las cercanías de la zona.

### 6. Estado de los proyectos más relevantes de la Oficina Periférica Plaza Cristal

Como plan de mejora se considera darle continuidad y fortaleza a los Planes de Acción para mitigar los errores en los Formularios de la Política Conozca a su Cliente en apego a la Ley 8204 y su normativa conexas.

Con respecto al convenio con CTE Global, se encuentra en una etapa de relanzamiento por parte de la empresa, actualmente se trasladaron de localidad al Mall San Pedro, y dentro de su plan de

trabajo está la promoción de los cursos en acompañamiento con el financiamiento y los descuentos que le puede acceder el BPDC. Se coordinó la presentación de este plan con el Director de Banca de Personas, Ing. Victor Rodríguez Bogantes, el cual viabilizó lo propuesto y se da el apoyo requerido con respecto a la presencia en la documentación. Se debe retomar el seguimiento por la alta expectativa de colocación que se puede dar.

### 7. Administración de los recursos financieros de la Oficina Periférica Plaza Cristal

Se procedió a formular el Presupuesto Anual Operativo para los dos años de gestión, según lo establecido el Proceso de Presupuesto, esto para lograr las labores de operación normal del centro de negocios.

El presupuesto es monitoreado a través de la herramienta institucional SIPRE y con los lineamientos institucionales establecidos para tal efecto.

Además se realizan las gestiones pertinentes para atender las medidas relacionadas al tema de contención del gasto, establecido por la Gerencia General Corporativa e implementándose una serie de acciones con el fin de contribuir en la disminución del gasto.

### 8. Sugerencias para la buena marcha de la Oficina Periférica Plaza Cristal

Se sugiere continuar con la gestión para ser provistos del personal necesario con el objetivo de dar un mejor servicio acorde con las metas asignadas.

### 9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad de la Oficina Periférica Plaza Cristal

Gestionar ante las instancias que correspondan el traslado de los quioscos de “Firma Digital” instalados en el centro de negocios hacia el CSF del Este, al menos que se dote el personal necesario para atender la demanda proyectada de ese servicio.

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

Al día del traslado no existe disposición por cumplir para dicho ente contralor.

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 existen disposiciones o recomendaciones emitidas por algún otro ente u órgano de control externo.

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.