

## Periférica Plaza Heredia

20 de abril del 2012

MBA.  
Jorge Ulate Cruz, Gerente  
CSF Heredia

Estimado señor

Procedo a continuación a rendir el presente Informe final de gestión, correspondiente al cargo de Coordinador de la Periférica Plaza Heredia del Banco Popular y de Desarrollo Comunal el cual ocupé entre el período comprendido del 15 Marzo 2011 al 23 de Abril 2012. Lo anterior en cumplimiento del artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo indicado por la Contraloría General de la República en la Directriz No. D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio de 2005, publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de julio de 2005.

### Presentación:

La oficina Periférica Plaza Heredia cumple 15 años de ofrecer servicios financieros a los habitantes de la provincia de Heredia.

Desde sus inicios se creó con la idea de descongestionar la Agencia ubicada en el Centro del Heredia, sin embargo a lo largo del tiempo la Periférica atrajo a sus propios clientes lo que ha hecho 15 años después sea la Décima oficina a nivel nacional con el mayor aporte y generación de utilidades al Banco y la 4 a nivel nacional en cuanto a Oficinas Periféricas se refiere.

Es importante aclarar que mi estadía en la Agencia casi data de más de 12 años ya que estuve todo el año 2005 en otras funciones en la Banca de Personas y posteriormente en el año 2010 a 2011 estuve ocupando el puesto de Subgerente en CSF Catedral, regresando a Plaza Heredia en el mes de marzo 2011

## Gestión

Inicialmente Plaza Heredia alquilaba dos locales comerciales, los cuales con el tiempo fueron insuficientes para la gran cantidad de clientes a los que les prestábamos servicio, lo que nos obligó a alquilar un tercer local el cual vino a ayudar en mucho a mejorar tanto el espacio físico como a una mejora sustancial en cuando a la atención de nuestros clientes.

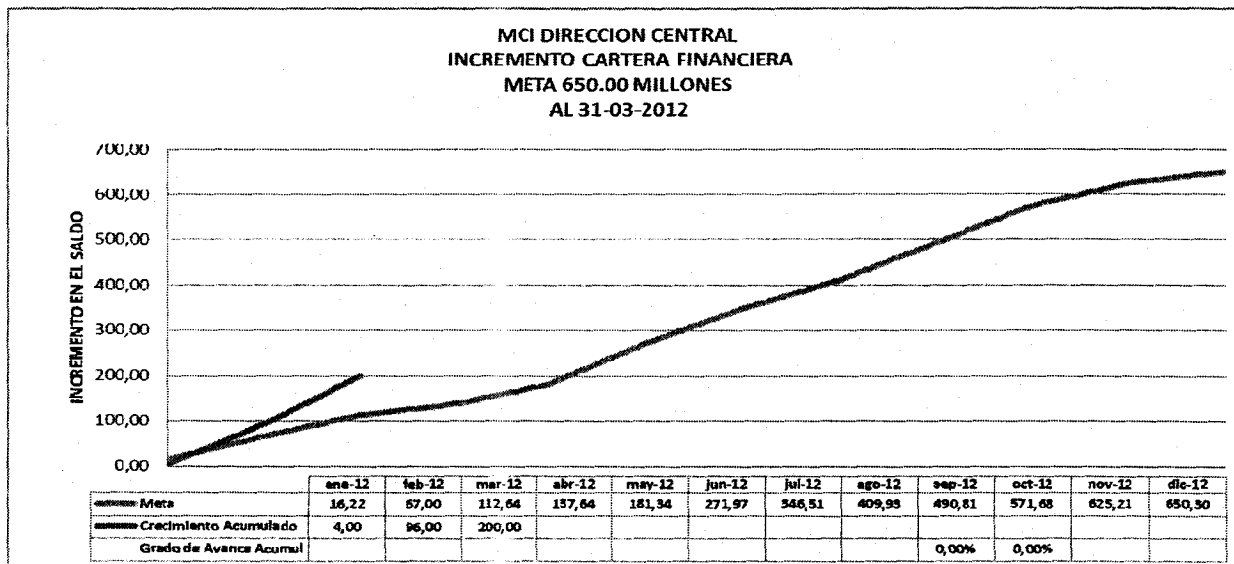
Mi llegada a la Agencia se dio en un momento en que se analiza su cierre por falta de resultado, y con el apoyo de señor Gerente de ese entonces Gerardo Soto Herrera, luego con la llegada del Señor Gerente Benjamin Garcia Vargas y más recientemente con el señor Gerente Jorge Ulate Cruz.

Es importante indicar que pese a que siempre se ha tenido un horario vespertino, de 6.5 horas, por muchos años, siempre tuvimos que cumplir con las mismas metas en cuanto a montos de Colocación y Captación, con respecto a otras agencias hermanas como San Antonio de Belén y otras Periféricas que tenían un horario de 8.5 horas con horarios más amplios y en condiciones de mejor competencia, ya que Plaza Heredia, tiene a 500 metros el CSF el cual no deja de ser una competencia, así como también la antigua Periferica de San Pablo, esto significo hacer un esfuerzo mayor ya que teníamos que hacer las mismas metas en menos horas por lo que la productividad por funcionario en términos reales era más alta que otras Agencias.

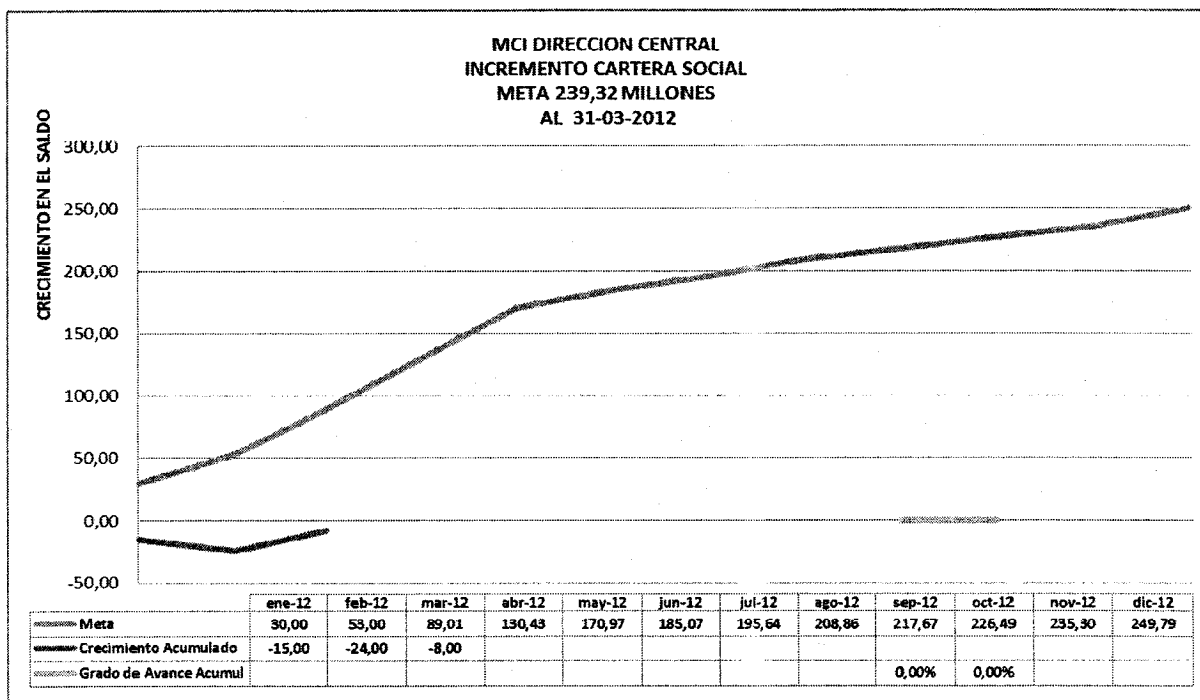
Es importante a portar que se hicieron muchos esfuerzos para demostrar que se requerían más recursos para hacer frente a la demanda y para seguir ofreciendo un servicio de calidad, por lo que en su momento gracias a la Gerencia del CSF de ese entonces se nos doto más dos recursos, los cuales con los resultados obtenidos en el cumplimiento de metas se justificó ampliamente el por qué eran necesarios desgraciadamente a la fecha fueron trasladados y no repuestos, tarea que queda pendiente, sin embargo según conversaciones con personeros de Desarrollo Humano, en estas semana se estará incorporando un recurso adicional situación que viene a ayudar en mucho la gestión y servicio al cliente.

Actualmente Plaza Heredia posee una cartera de crédito de total activa de **8.310,50 miles de millones de colones**, de la cual un más de un 70% es crédito personal y el resto carate de Vivienda.

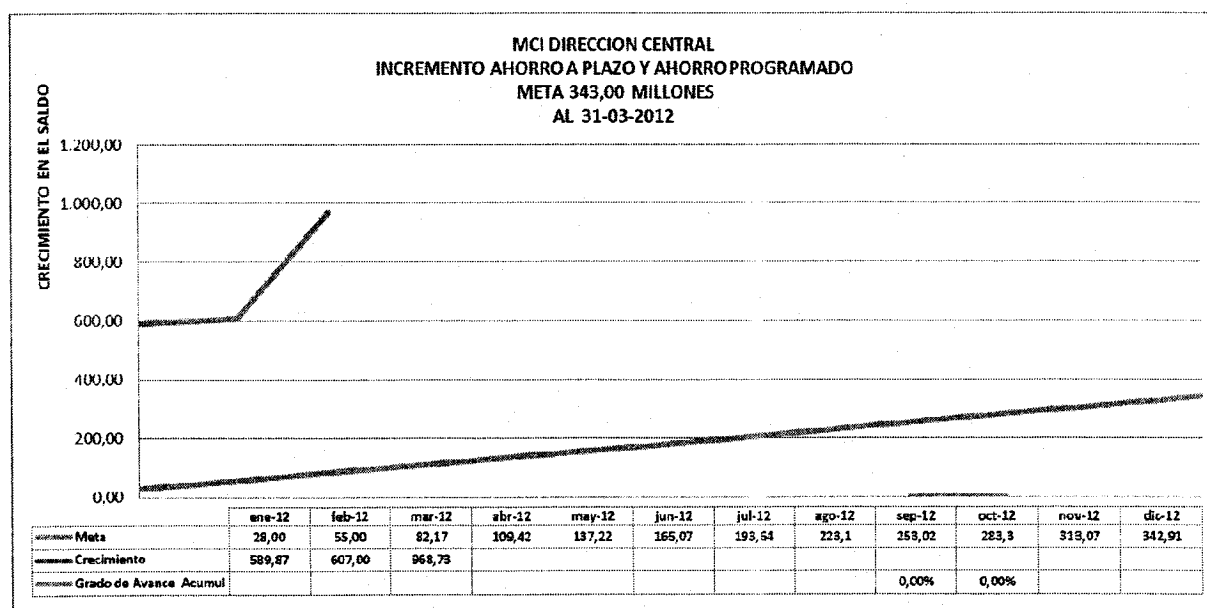
Con respecto a las metas para este año en la cartera Financiera llevamos un cumplimiento de un 37% para el primer trimestre, mismo que cumple con lo dispuesto.



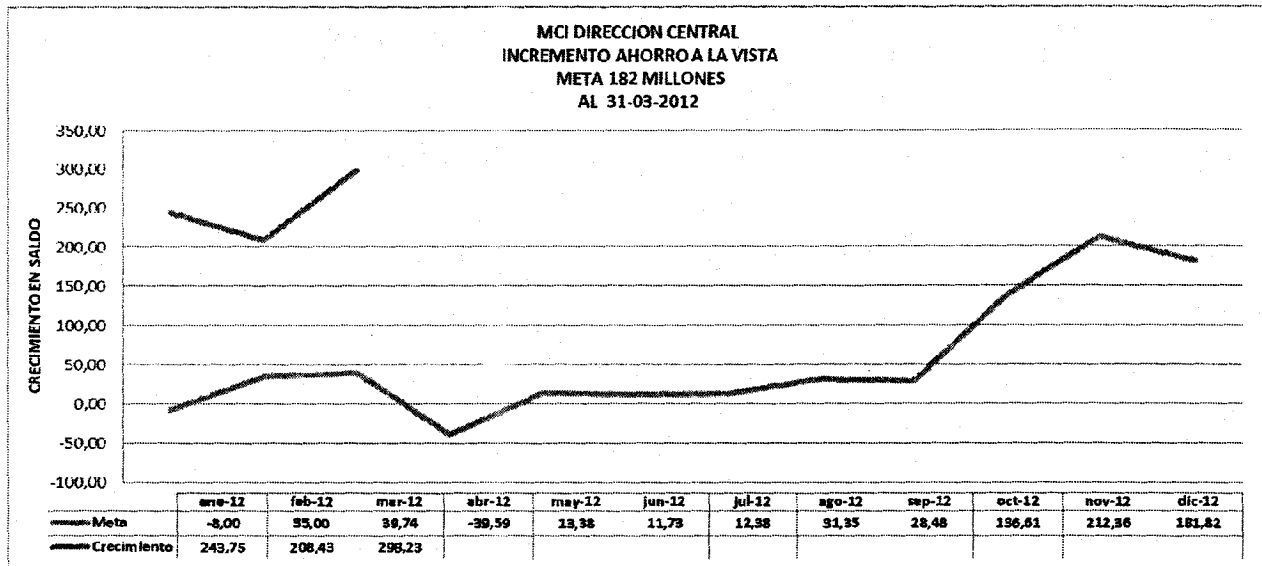
En cuanto a la parte de colocación de cartera Social, ha existido un decrecimiento del crecimiento, esto debido a tres hechos, uno debido a que dicha cartera es bastante madura trayendo como consecuencia que los montos de amortización sean mayores y que la cancelación de algunas de estas operaciones con son de montos muy elevados afecte en forma negativa más fuertemente el nivel de crecimiento y tres que muchos de los casos que ingresan, no califiquen ya sea porque no les da el avalúo o no tienen capacidad de endeudamiento, sin embargo al día de hoy hay un inventario para girar de 234 millones.



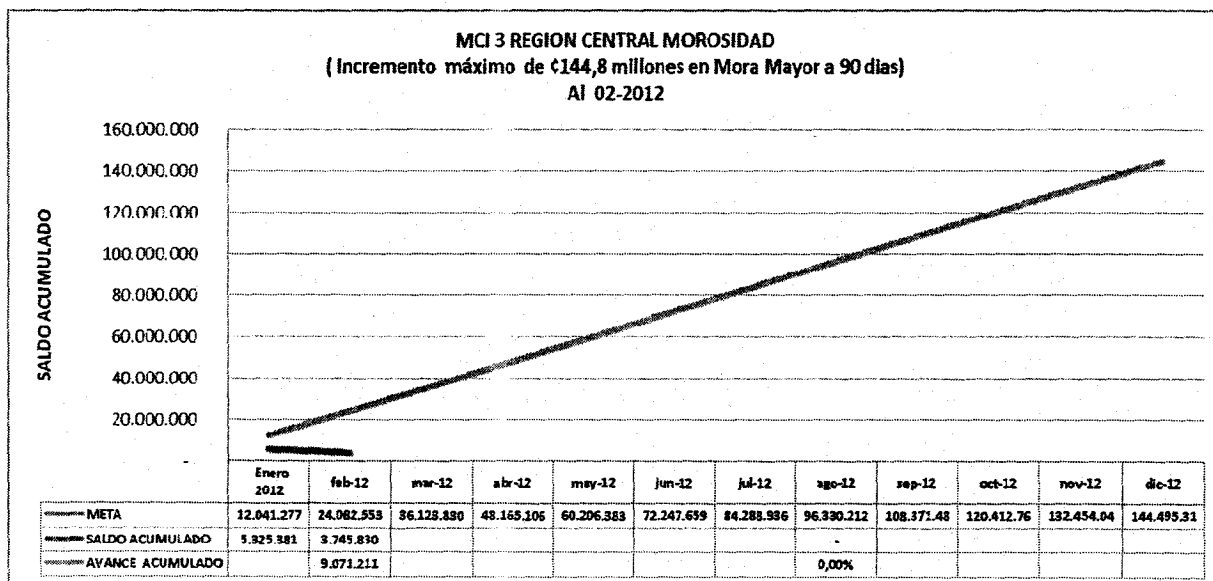
Por otra parte la cartera de Inversiones activas ronda los 4.986,61, miles de millones de colones, la cual ha tenido un crecimiento sostenido a marzo 2012. Actualmente llevamos cumplido la meta del año 2012, con un crecimiento de 968.00 millones, siendo la meta para este año de 342 millones de colones.



Con respecto al ahorro voluntario, este año se ha tenido un comportamiento muy positivo, cumpliendo para este primer trimestre ampliamente la meta propuesta tenido el Ahorro Voluntario un crecimiento en el saldo.



En cuanto al estado de la mora, al corte a Febrero se había cumplido ampliamente la meta, propuesta para el primer trimestre.



En cuanto al tema de Riesgo Operativo, estamos el año pasados obtuvimos una calificación de 8% lo cual nos hizo cumplir con lo establecido por la Junta Directiva Nacional siendo la nota máxima a obtener un 10%, a la fecha de redacción de este informe la Auditoría no ha llegado a realizar la evaluación 2012, sin embargo la revisión y autoevaluaciones realizadas a lo interno y de forma de control han arrojado resultados dentro de los porcentajes establecidos por la Junta Directiva, claro está si se tiene que seguir con la gestión que se ha venido realizando de constante revisión.

Con relación a las medidas de Control Interno, actualmente la agencia no tiene pendiente planes de acción, por lo que se encuentra al día hasta la fecha, con una valoración positiva según la última evaluación.

En cuanto a la negociación con Empresas, se logró la participación de dos, la Universidad Nacional con la cual se tiene el Pago Automático de Salario, con la incorporación de más de 900 funcionarios a los cuales se les ofrece el servicios, así mismo la Universidad tiene en inversiones con el Puesto de Bolsa que ronda los 300 millones de colones y tienen dos cuentas corrientes que por medio de una se hacer el PAS.

La otra empresa se llama Promaderas, la cual está ubicada en Santo Domingo de Heredia, la cual maneja el Pago Automático de Salarios, con 25 personas e igualmente tiene una cuenta corriente.

Con respecto a al último informe de la Contraloría de Servicios, a este se le dio respuesta, quedando al día este tema.

En términos de cumplimiento de metas de lo que llevamos año, tanto cuantitativas como cualitativas, la Agencia Plaza Heredia ha venido cumpliendo en forma satisfactoria, excepto en la cartera Social, como se señaló anteriormente.

Igualmente es importante destacar la participación de cada uno de los colaboradores en los resultados de la Agencia, sin el trabajo, esfuerzo y sacrificio, de ellos y ellas como

equipo de trabajo, no hubiera sido posible llegar a los resultados actuales, siendo Plaza Heredia una de las mejores Agencias del Banco, a todos ellos y ellas muchas gracias.

### **Pendientes:**

Queda pendiente el tema de Alertas y monitorio el cual ha sido imposible poner al día pese al esfuerzo que ha realizado. Desde mi punto de vista este tema se ha concebido erróneamente por el Banco ya que endoso dicho tema a las Agencias mismas que no tenemos la capacidad de hacerle frente a la cantidad de alertas que se generan y que por su errónea concepción de lo que es una alerta, saturan a las oficinas de un trabajo administrativo, que debería de ser atendido por otra área del Banco y no por las Oficinas del Negocio.

Actualmente Plaza Heredia tiene pendiente más 140 alertas y cada mes se generan más de 90 alertas, lo que hace materialmente imposible atenderlas.

Es importante que mínimo se dedique un recurso a tiempo completo para hacer este trabajo, sin embargo dicho recurso a mi criterio debe de contratarse y no ser tomado de los recursos actuales, ya que si es así se estaría desmejorando el servicio de atención a los clientes, como quedó demostrado cuando tome la decisión de tomar un recurso de plataforma para que apoyara en dicha labor, situación que género en menos de una semana 3 Contralorías de Servicios y un malestar generalizado en los clientes.

Igualmente queda pendiente el envío de gran cantidad de documentación del año 2010 y de años anteriores así como de expedientes cancelados de Crédito, situación que lamentablemente no pude concluir.

Por último es importante indicar que le potencial que ha demostrado la Agencia, duran todos estos años, hace proveer que el ciclo de crecimiento se debería de mantener por mucho tiempo más, buscando nuevos nichos de mercado así como buscando nuevos canales de comercialización de sus productos.

Es importante retomar el tema del traslado de la Agencia a la zona Oeste de la provincia en vista de la pronta apertura de la Agencia en el Paseo de las Flores. Esto

será detonante para seguir obteniendo buenos resultados sumados al trabajo del nuevo Coordinado así como del grupo de Colaboradores.

Atentamente,



Lic. Randall Hernández Hidalgo, **Coordinador**  
**Periférica de Plaza Heredia**



c.c. Desarrollo Humano  
Dirección Regional Central  
Banca Fácil  
archivo.