

---

## OFICINA PERIFERICA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ

23 de abril de 2012  
OPGV-670-2012

MBA. Omar Sánchez Lizano, Director  
Dirección Regional Central

De conformidad con la circular DDH-002-2012 del 06 de febrero 2012 y oficio DRC-0466-2012, emitido por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, adjunto informe de Gestión correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de agosto 2006 y 20 abril 2012 de forma física y magnética.

El informe considera el formato establecido por la Contraloría General de la República según Gaceta N-131 del 07 de julio del 2005, tal y como lo especifica el procedimiento denominado "Presentación y Publicación de informes de Fin de Gestión" de abril 2011 con los pormenores del negocio bancario, resultados y estrategias, así como cambios implementados.

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.

Atentamente,

Dunia Jiménez Mora  
Jefe de Oficina

CC: MBA Benjamín García Vargas, Gerente CSF Catedral  
MBA. Maritza Fuentes Salas, Directora Gestión de Desarrollo Organizacional  
Licda. Silvia Goyes Rojas, Jefe Subproceso de Banca Fácil  
Licda. Wendy Sancho, Jefe de Oficina Periférica Plaza González Víquez

---

## OFICINA PERIFERICA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ

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 07-07-2005 y el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, artículo 12, inciso e.

El periodo que abarca la gestión como Jefe de Oficina Periférica Plaza González Víquez es del 01 de agosto 2006 al 20 de abril 2012, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos.

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

- 1-Captación
- 2-Colocación
- 3-Morosidad
- 4-Estrategias de Negocios

En lo referente al Control interno se menciona los aspectos relevantes en cuanto a mejorar los procedimientos y políticas que contribuyan al fortalecimiento del Control Interno.

### Resultados de la Gestión

Referente a la labor sustantiva de esta dependencia ha sido promover el cumplimiento de los objetivos institucionales, manteniendo una comunicación fluida con los colaboradores tanto en forma individual y grupal orientado al cumplimiento de metas y mejoramiento del servicio al cliente, ejercitando los canales de información, para analizar y estandarizar los procedimientos y estrategias de negocios.

Se establecieron reuniones periódicas con el propósito de mantener un criterio unificado 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 laboral y de control.

## OFICINA PERIFERICA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ

A continuación se detallan los resultados al 31 de marzo 2012 de la Oficina Periférica Plaza González Víquez:

### Productos de Captación

La Oficina periférica presenta un cumplimiento acumulado de la cartera de captación compuesta por ahorro a plazo y ahorro programado, durante el primer trimestre del 2012, de un 162,81%, lo que corresponde a un 38,99% de cumplimiento anual de la meta, tal como lo demuestra la tabla adjunta proporcionada por la Unidad de Inteligencia de Negocios con corte al 31 de marzo de 2012

OFICINA	NOMB	PERIF.PLAZA VIQ	VIQ										
SUCURSAL	CSF CATEDRAL												
REGION	CENTRAL												
BANCA	PERSONAS												
Valores													
Rótulos de fila	DIC-2011	ENERO	FEBRERO	MARZO	CRE MES	CRE ACU	CUM ACU	META_MARZO	TIC	CUM ANUAL	META_ANUAL	TOTAL	
AHORRO A PLAZO	₡3.562,39	₡3.629,71	₡3.416,53	₡3.694,78	₡278,25	₡132,39	166,75%	₡79		40,38%		₡328	
AHORRO PROGRAMAD	₡38,82	₡30,32	₡35,41	₡40,26	₡4,85	₡1,44	51,22%	₡3		9,38%		₡15	
<b>Total general</b>	<b>₡3.601,21</b>	<b>₡3.660,03</b>	<b>₡3.451,94</b>	<b>₡3.735,04</b>	<b>₡283,10</b>	<b>₡133,83</b>	<b>162,81%</b>	<b>₡82</b>		<b>38,99%</b>		<b>₡343</b>	

Las estrategias utilizadas para lograr el crecimiento del saldo de ahorro a plazo lo constituye, el cumplimiento de la medida predictiva de la MCI2 , realizando las

llamadas de seguimiento a los vencimientos de clientes de la cartera de ahorro a plazo segmentada por BP Global y Elite de forma diaria, se ha realizado la atención personalizada y a domicilio de los clientes BP GLOBAL, esto como labor directa de la jefatura en coordinación con el ejecutivo de BP Global, y a los clientes Elite y Popular se les realiza llamada telefónica para coordinar la renovación de la inversión, labor que es gestionada por la jefatura, y finalizada por la supervisora y la plataforma de servicios.

## OFICINA PERIFERICA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ

En la cartera de ahorro voluntario, dado que es un producto muy volátil se mide por cumplimiento interanual, en vista de lo que, al comparar el cierre de marzo 2011 con el cierre de marzo 2012 se observa un incremento de ¢230,59 millones de colones en el saldo, para un cumplimiento interanual del un 118,16%.

En el producto de cuentas corrientes no tiene meta establecida para el año 2012.

REGION	CENTRAL
SUCURSAL	CSF CATEDRAL
OFICINANOMB	PERIF.PLAZA
BANCA	VIQUEZ PERSONAS

PRODUCTOS	Mar-11	MAR-2012	CRE INTERANUAL	CUM INTERANUAL
AHORRO VOLUNTARIO	¢995,46	¢1.226,06	¢230,59	118,16%
<b>Total general</b>	¢995,46	¢1.226,06	¢230,59	118,16%

### Cartera de Crédito Financiera y Social

#### Crédito Financiero

La cartera de crédito financiero de la Oficina Periférica Plaza González Víquez, muestra cumplimiento acumulado con corte al 31 de marzo en los productos, Back to Back de un 95,82%, para un cumplimiento anual de meta de un 16,60%, en el producto personal hipotecario un cumplimiento acumulado de un 91,06% para un cumplimiento anual de un 15,77%, en vehículo usado un cumplimiento acumulado de un 46,81% y un cumplimiento anual de un 8,11%, el producto de crédito personal sufre un importante decrecimiento con un cumplimiento acumulado de un -218,03% y un cumplimiento anual de un -37,77%, lo que hace que el cumplimiento total de la cartera financiera tenga un cumplimiento acumulado de un -66,92% y un cumplimiento anual de -11,59%.

## OFICINA PERIFERICA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ

BANCA	(Todas)							
OFICINA	066							
CARTERA	F							
SUCURSAL	CSF CATEDRAL							
OFICINA_NOMBRE	(Todas)							
REGION	CENTRAL							
<b>Datos</b>								
<b>PRODUCTO</b>		<b>MARZO-12</b>	<b>CRE MES</b>	<b>CRE ACUM</b>	<b>META_MARZO</b>	<b>CUM ACU</b>	<b>META_ANUAL</b>	<b>CUM ANUAL</b>
BACK TO BACK		78,43	-1,28	3,64	4	95,82%	22	16,60%
PERSONAL		4.072,71	-8,13	-97,02	45	-218,03%	257	-37,77%
PERSONAL HIPOTECARIO		645,90	-25,93	29,72	33	91,06%	188	15,77%
VEHICULO USADO		49,58	2,17	3,91	8	46,81%	48	8,11%
<b>Total general</b>		<b>4.846,62</b>	<b>-33,18</b>	<b>-59,75</b>	<b>89</b>	<b>-66,92%</b>	<b>516</b>	<b>-11,59%</b>

La Cartera financiera de la Periférica Plaza González Víquez, en el producto de crédito personal, tuvo un crecimiento bastante acelerado del año 2006 al año 2008, este producto de las nuevas líneas de crédito preferente que impulso en Banco para el sector público y sector privado, sin embargo para estas fechas estas mismas líneas de crédito presentan un decrecimiento muy marcado en esta cartera financiera, debido a la amortización normal de estas líneas, amortización y efecto que conforme avanza el plazo la amortización es más acelerado y a cancelaciones anticipadas.

Como estrategia para frenar este fenómeno que no permite que el saldo de la cartera financiera de la Periférica Plaza González Víquez, crezca al ritmo que se requiere para el cumplimiento total de la meta, se está trabajando en:

- En lo establecido en las medidas predictivas de la MCI 2
- El funcionario de plataforma ofrece crédito financiero incluyendo todos los productos que componen esta cartera.
- En conjunto con el Centro de Servicios Financiero Catedral, se procedió a capacitar al personal de plataforma en crédito.
- Se trabaja con cliente referido, a todos los funcionarios de la plataforma se les asigno meta en clientes referidos y créditos efectivos, para lo que se lleva el control en hojas de Excel.
- Se mantiene el canal de Banca Fácil.
- Se está trabajando con Base de Datos para cumplir con la estrategia de retención de clientes.
- Menores tiempos de respuesta en los créditos hipotecarios
- Cancelación deudas con garantía real.

## OFICINA PERIFERICA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ

### CREDITO SOCIAL

La cartera de crédito social la Oficina Periférica Plaza González Víquez, muestra un ritmo importante de crecimiento y cumplimiento acumulado con corte al 31 de marzo en los productos, Remodelación, reparación y mejoras de un 670.57% para un cumplimiento anual de un 56,97%, en el producto Vivienda se lleva un cumplimiento acumulado de un 1111.65% para un cumplimiento anual de un 94.44%

BANCA	P
OFICINA	066
CARTERA	S
SUCURSAL	CSF CATEDRAL
OFICINA_NOMBRE	PER PLAZA VÍQUEZ
REGION	CENTRAL

PRODUCTO	Datos						
	MARZO-12	CRE MES	CRE ACUM	META_MARZO	CUM ACU	META_ANUAL	CUM ANUAL
REM_REP_MEJ	38,08	6,80	15,68	2	670,57%	28	56,97%
VIVIENDA	1.631,67	38,10	169,97	15	1111,65%	180	94,44%
<b>Total general</b>	<b>1.669,75</b>	<b>44,90</b>	<b>185,65</b>	<b>18</b>	<b>1053,14%</b>	<b>208</b>	<b>89,47%</b>

### Morosidad

A continuación se presenta un detalle del cumplimiento de la morosidad mayor a 90 días según la meta establecida al 31 diciembre 2011

Con corte al primer trimestre 2012 se da un cumplimiento acumulado de un 72,77%

META	MORA >90
Región	CENTRAL
Oficina Responsable	PER PLAZA VÍQUEZ
OFICINA	066
OFICINA_NOMBRE	PER PLAZA VÍQUEZ
Sucursal	CSF
Responsable	CATEDRAL

## OFICINA PERIFERICA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ

Región Responsable	Valores							
	Meta Año	Meta Acum	Resul Acum	Cump Acum	Meta Mensual	Result Mes	Cumpl Mes	Monto Pendiente
CENTRAL	143.945.014	35.986.254	49.453.690	72,77%	11.995.418	19.320.822	62,09%	13.467.437
<b>Total general</b>	<b>143.945.014</b>	<b>35.986.254</b>	<b>49.453.690</b>	<b>72,77%</b>	<b>11.995.418</b>	<b>19.320.822</b>	<b>62,09%</b>	<b>13.467.437</b>

Los índices de morosidad tienen una gran importancia para la Institución, por lo que en la Oficina, se han realizado importantes esfuerzos en la compulsión de la cartera con atraso, en la plataforma de servicio se ha desarrollado una gran cultura, cuando el cliente es atendido lo primero que se hace es la revisión a nivel de sipo para verificar la condición del cliente como deudor y en el momento en que se logra verificar que el cliente tiene problemas de mora en sus operaciones el asesor financiero cumple con su función de asesor e inducir al cliente hacia poner al día sus operaciones, con el ofrecimiento de un arreglo de pago, con líneas de refinanciamiento, con línea de deuda única, logrando así que en la Periférica se logre normalizar muchas operaciones que se encuentran en estado de mora, sin importar a la oficina que pertenezca la operación enfocado siempre es que es un solo Banco y la importancia de los índices de morosidad para la Institución.

Plaza Víquez se ha visto afectada con la morosidad de operaciones de las líneas sin fiador del sector privado, (líneas 73 y 45) y tarjetas de crédito otorgadas en estas líneas de crédito producto de la estrategia de integración de ese entonces.

Un factor que está afectando el índice de morosidad es que las operaciones que están en indemnización por parte del Instituto Nacional de Seguros con su cobertura en la póliza de desempleo, no le son aplicadas a tiempo las cuotas, esto por cuanto el INS no realiza el trámite de una forma expedita, lo que provoca que aunque la oficina realice la gestión de cobro, otras dependencias no actúan con la prontitud requerida para que este índice no se vea afectado.

## 2. Cambios habidos en el entorno:

Durante el año 2009 se da la eliminación del horario 3x4 en la Periférica Plaza González Víquez, y el nuevo horario sería vespertino, dándose una considerable disminución en la afluencia de clientes a la oficina, dado que una de sus grandes fortalezas de Plaza Víquez es que tiene una ubicación estratégica lo que la convierte en una Oficina muy receptiva, y al darse el

## OFICINA PERIFERICA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ

cambio de horario, mucha des afluencia de público se trasladó a realizar sus transacciones a otras oficina del Banco y lo que es peor aún muchos de nuestros clientes se trasladaron a otro Banco estatal que está ubicado a 150 metros de nuestra Agencia.

Se realizó la gestión ante Desarrollo Humano, solicitando un estudio para valorar la posibilidad del cambio de horario, ya que nuestra clientela así lo solicita en todo momento. Desarrollo Humano realizó el estudio, y producto del resultado del estudio, la recomendación de Desarrollo Humano fue el cambiar el horario, sin embargo a la fecha, no se ha tomado la decisión de que el horario de esta oficina sea modificado.

### 3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno

En cuanto al nivel de Riesgo Operativo se detalla los resultados obtenido durante el periodo comprendido entre 23 febrero 2007 al 23 de diciembre 2011.

FECHA	% RIESGO	NIVEL RIESGO
23/02/2007	11	Satisfactorio
20/02/2008	12	Satisfactorio
13/03/2009	3	Excelente
09/02/2010	1	Excelente
21/10/2011	11	Satisfactorio

### 4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Oficina Periférica Plaza González Víquez

- Durante la gestión se ha propiciado un ambiente control adecuado mediante reuniones, dándose una segregación de funciones, donde se ha involucrado a todo el personal en el establecimiento y cumplimiento de los controles en aras de fortalecer el control interno.
- Se procedió a realizar la comunicación oportuna mediante actas de los cambios en las políticas y procedimientos.
- Se realizaron las aplicaciones de las autoevaluaciones de control interno en el tiempo estipulado para su realización.
- Se procedió a atender las recomendaciones de la Auditoría Interna.

## OFICINA PERIFERICA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ

- Se atendieron los informes de Contraloría de Servicios.
- Autoevaluaciones de control interno por lo menos una vez al año, de acuerdo a las directrices emanadas por la Unidad Técnica de evaluación de la gestión.
- Se elaboró el inventario de activos con corte al 19 de abril del 2012, conciliado con el área de Administración de activos para garantizar la protección, custodia y uso correcto de los mismos.
- Entrega formal a cada funcionaria y funcionario de oficios periódicos con detalle de los puntos de la guía de riesgo operativo bajo su responsabilidad, según indicación de la Dirección Regional Central en su oficio DR 015-2012.
- Revisión periódica con el personal tanto de la guía de riesgo operativo como de las guías de aplicación de la política conozca a su cliente y el manual de normas de atención al cliente
- Por parte del CSF Catedral se realiza mensualmente visitas para aplicar el control interno para velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos de riesgo operativo.

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

- Remodelación de la Periférica Plaza González Víquez en el año 2008
- Reforzó el área de crédito con un funcionario de la plataforma de servicios a tiempo completo, con el fin de brindar un servicio expedito a tiempo completo en donde un funcionario se encarga del crédito personal y otro del crédito personal hipotecario y vivienda
- Se logro que la administración le asignara a la Oficina un recurso para poder abrir el servicio de caja rápida.
- Se establecieron convenios de pagos de salarios con Corbana S.A, Alvimundo S.A y Kínder Travesuras S.A.
- Mantenimiento de un ambiente de trabajo adecuado, reflejado en el último estudio de clima organizacional, el cual evidencia que a pesar de las exigencias externas e internas, priva siempre el respeto y la buena comunicación con todos los colaboradores

## OFICINA PERIFERICA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ

- Capacitación del 100% del personal en los productos y servicios del Banco.

### 6. Estado de los proyectos más relevantes.

Dentro de las principales actividades que quedan pendientes se encuentran:

- 1- Dar seguimiento al en el corto plazo a la gestión del concurso de una plaza categoría 14, con el fin de sustituir a una funcionaria que solicitó traslado y fue nombrada en otra oficina.
- 2- Dar seguimiento al periodo de prueba de una funcionaria que tiene tres semanas de estar laborando en la periférica.
- 3- Darle seguimiento y continuidad al plan de atención a las alertas generadas por la Oficialía. A la fecha la Periférica Plaza González Víquez cuenta con un total de 67 alertas por atender distribuidas de la siguiente forma: 65 históricas y 2 actuales.

CONCEPTO	ALERTAS	%
NO REVISADAS	67	20.38%
PENDIENTES EN PROCESO	9	2.82%
PENDIENTES PROCESADAS	2	0.63%
PENDIENTES RECHAZADAS	9	9%
REVISADAS	234	73.35%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

- 4- Respecto a la labor de monitoreo, si bien es cierto, se ha realizado un importante avance en las labores, hay una considerable cifra de alertas pendientes de atender debido a la limitación de recursos para tales fines.

### 7. Administración de los recursos Financieros.

Los recursos financieros otorgados durante mi gestión a la Oficina Periférica Plaza González Víquez, fueron administrados de manera clara y transparente, en apego a las normas y procedimientos establecidos por la institución, los mismos se asignaron mediante el Plan Anual Operativo, sobre el manejo de este presupuesto se mantuvo un estricto control, con el fin de resguardar los recursos financieros dados en administración para el buen funcionamiento de

## **OFICINA PERIFERICA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ**

la Periférica, siguiendo los lineamientos sobre la contención del gasto, aplicando una serie de medias que nos lleven a esto.

### **8-Sugerencias para la buena marcha de la Oficina:**

- 1- Se sugiere gestionar con la administración se asigne el personal necesario y acorde al modelo de la Periférica (A), con el objetivo de dar un mejor servicio acorde con las metas asignadas.
- 2- Que se gestione se asigne el recurso para las suplencias en el caso de vacaciones o incapacidades, ya que es necesario el personal sea sustituido en todo momento y no se vea afectado el servicio al cliente.
- 3- Fomentar en el equipo de trabajo la lectura y comprensión de las actualizaciones de las políticas y procedimientos, ya que a los funcionarios se les informa, se les envía documentación vía correo, tienen las herramientas a la mano para estar informados de los diversos cambios realizados en las políticas, procedimientos y normativas, y los funcionarios no leen.
- 4- Darle continuidad a la cultura de capacitación en crédito para todos los funcionarios.
- 5- Es imprescindible continuar con la estrategia de trabajo en equipo involucrando directamente a todo el personal en el cumplimiento de los objetivos y metas, sobre todo en la venta de los productos de las sociedades del Banco.

### **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.

## **OFICINA PERIFERICA PLAZA GONZALEZ VIQUEZ**

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

De conformidad con el sistema CAR II no existen recomendaciones pendientes de atender por parte de esta administración hacia la auditoría interna

Atentamente,

Dunia Jiménez Mora  
Jefe de Oficina

CC: MBA Benjamín García Vargas, Gerente CSF Catedral  
MBA. Maritza Fuentes Salas, Directora Gestión de Desarrollo Organizacional  
Licda. Silvia Goyes Rojas, Jefe Subproceso de Banca Fácil  
Licda. Wendy Sancho, Jefe de Oficina Periférica Plaza González Víquez