31 de diciembre del 2013

AP-1837-2013

Lic. Oscar Mario Vargas Artavia, Gerente

Sucursal San Carlos

Estimado señor Gerente:

La suscrita, Carmen Maritza Vidal Fuentes, Cédula de Residencia 160400257834 y en cumplimiento al ordenamiento jurídico, específicamente del inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la República en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial LA GACETA N° 131 del 07 de julio del 2005, presento el Informe Final de mi gestión como Jefatura a cargo de la Oficina Periférica Pocosol, para periodo comprendido del 7 de enero al 31 de diciembre de 2013.

Seguidamente presento un Resumen Ejecutivo del contenido del informe completo que adjunto para su debido conocimiento, mismo que sigue los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República en su directriz del 24 de junio del 2005.

Se adjunta a este documento la versión digital del informe, y se remiten las copias establecidas.

Con toda consideración,

M.B.A. Maritza Vidal Fuentes, Jefa de Agencia

OFICINA PERIFÉRICA POCOSOL

Archivo

Jefatura sucesora en el puesto

Dirección Desarrollo Humano y Organizacional

Subproceso Banca Fácil

Dirección Regional Norte

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

Contenido

I. PRESENTACIÓN 1

1.1. Resumen ejecutivo 1

II. RESULTADOS DE LA GESTIÓN 3

2.1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Oficina Periférica Pocosol 4

2.1.1. Resultados obtenidos en la cartera crediticia y medición de la morosidad 4

2.1.2. Resultados obtenidos en captación 10

2.2. Cambios habidos en el entorno durante el período de mi gestión 13

2.3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la Oficina Periférica Pocosol 14

2.4. Principales logros alcanzados durante mi gestión 16

2.5. Estado de los proyectos más relevantes 17

2.6. Administración de los recursos financieros 17

2.7. Sugerencias para la buena marcha de la oficina 17

2.8. Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante mi gestión formuló la auditoria... 18

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Representación ilustrativa de la duración de las acciones y sus efectos en el sector financiero 3

Ilustración 2. Número de créditos según región u oficina, 2010 – 2013 4

Ilustración 3. Evolución relativa número de créditos según región u oficina, 2010 – 2013 5

Ilustración 4. Saldo de la cartera de crédito según región u oficina, en colones corrientes, 2010 – 2013 6

Ilustración 5. Crecimiento relativo del saldo de la cartera de crédito según región u oficina, 2010 – 2013 6

Ilustración 6. Cumplimiento de la meta de colocación para Pocosol, 2012 y 2013 7

Ilustración 7. Monto promedio por operación de crédito según región u oficina, en millones de colones, 2013 7

Ilustración 8. Composición de la cartera de crédito de Pocosol, 2012 y 2013 8

Ilustración 9. Tasa de interés activa ponderada real e hipotética para la composición de cartera de 2013 y 2012 9

Ilustración 10. Comportamiento del porcentaje de morosidad, según región u oficina, 2010-2013 . 10

Ilustración 11. Saldo en captación, en colones corrientes, según región u oficina, 2010 - 2013 11

Ilustración 12. Crecimiento relativo en captación, en colones corrientes, según región u oficina, 2010 - 2013 12

Ilustración 13. Cumplimiento de la meta de captación, 2012 y 2013 12

Ilustración 14. Comportamiento del PIB durante 2012, según sector económico, y previsión para 2013 y 2014 14

I. PRESENTACIÓN

El presente informe de gestión se inicia con un resumen ejecutivo de su contenido.

1.1. RESUMEN EJECUTIVO

El período del presente informe abarca el tiempo que estuve a cargo de la Oficina Periférica Pocosol, como Jefa de Agencia, mismo que se inició el 7 de enero de 2013, y finalizó con el año, el 31 de diciembre. En lo relacionado con la labor sustantiva de la oficina, este informe contiene los principales resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones asignadas a mi puesto y de las responsabilidades adquiridas, todo presentado en forma ejecutiva. Considerando que mi persona fue asignada a esta oficina proveniente de Plaza San Carlos y que el 2 de enero de 2014 se retornará también a Plaza San Carlos, en el presente informe se presentan algunas comparaciones entre ambas periféricas.

En cuanto a la cartera crediticia, durante el año 2013 Pocosol creció en términos netos en 161 operaciones de crédito, lo que representa haber aumentado el saldo en cartera de 2.751 millones en el 2012 a ¢3.273 millones al cierre del presente año, para un incremento relativo del 23% del saldo en cartera de colocación. También se logó mejorar la composición de la cartera, de forma que se aumentó la importancia relativa de la cartera financiera personal, que es más rentable para el Banco. La morosidad si bien aumentó medio punto con respecto al año 2012, cerró en 1,88%, lo cual es un muy buen indicador, que mejora incluso la posición en este apartado tanto del Banco como de la Región Norte.

En cuanto a la cartera de captación de recursos, si bien la meta para Pocosol era de apenas ¢2 millones, la misma se superó más de 16 veces, para un cumplimiento de esta meta superior a un 1.700% y un crecimiento relativo neto de esta cartera de un 7%.

Con respecto a las mediciones de riesgo, informes de Auditoría, calificaciones de la Contraloría de Servicios y de la Oficialía de Cumplimiento, todos ellos se encuentran dentro de los parámetros establecidos y con buenos resultados.

En lo relacionado con el ambiente laboral durante el año de esta gestión se logró consolidar un equipo de trabajo integrado y comprometido con su quehacer, con la oficina y con la institución en general.

Para que la buena marcha de la Agencia se mantenga, se sugiere:

- ✓ Continuar realizando reuniones periódicas con el personal, en las cuales además de informar sobre el avance en el cumplimiento de las metas y otros aspectos relevantes de la Agencia, también se puedan conocer las opiniones y sugerencias de los funcionarios.
- ✓ Fortalecer la labor de elaboración de bases de datos y visitas a instituciones del sector público, y al mismo tiempo visitar también empresas del sector privado que resulten interesantes para la Agencia.
- ✓ Mantener una relación armoniosa con las demás jefaturas de agencia, con el fin de trabajar en equipo y compartir sugerencias y opiniones.

II. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

A continuación se presenta el desarrollo de este informe de gestión. Dicho contenido responde a las directrices emanadas de los entes reguladores de esta materia, según lo establece la Ley de Control Interno.

También es importante considerar el hecho de que antes de ocupar la jefatura de esta agencia estuve en el mismo puesto en Plaza San Carlos, y ahora me traslado de nuevo a esa Agencia, por lo que se cree oportuno establecer algunas comparaciones entre Plaza San Carlos y Pocosol. Lo anterior por cuanto es muy difícil, en periodos tan cortos como un año, desligar la labor de las distintas jefaturas a cargo de cada oficina. Como se muestra simbólicamente en la Ilustración 1, en el sector financiero las acciones que se emprenden si bien son determinadas en el tiempo, hasta con fecha exacta (como la aprobación de un crédito), sus efectos son difusos, y suelen impactar varios periodos de tiempo, ya sea en forma positiva o negativa. Lo anterior es principalmente aplicable para la cartera crediticia y la morosidad, aunque también se puede extrapolar en menor medida para la cartera de captación.

Ilustración 1. Representación ilustrativa de la duración de las acciones y sus efectos en el sector financiero

Por lo anterior, los resultados de la gestión de estas oficinas no es sino una mezcla de resultados de la coordinación anterior y la presente, y lo mismo aplica para los años venideros, principalmente para los años más cercanos en el horizonte temporal.

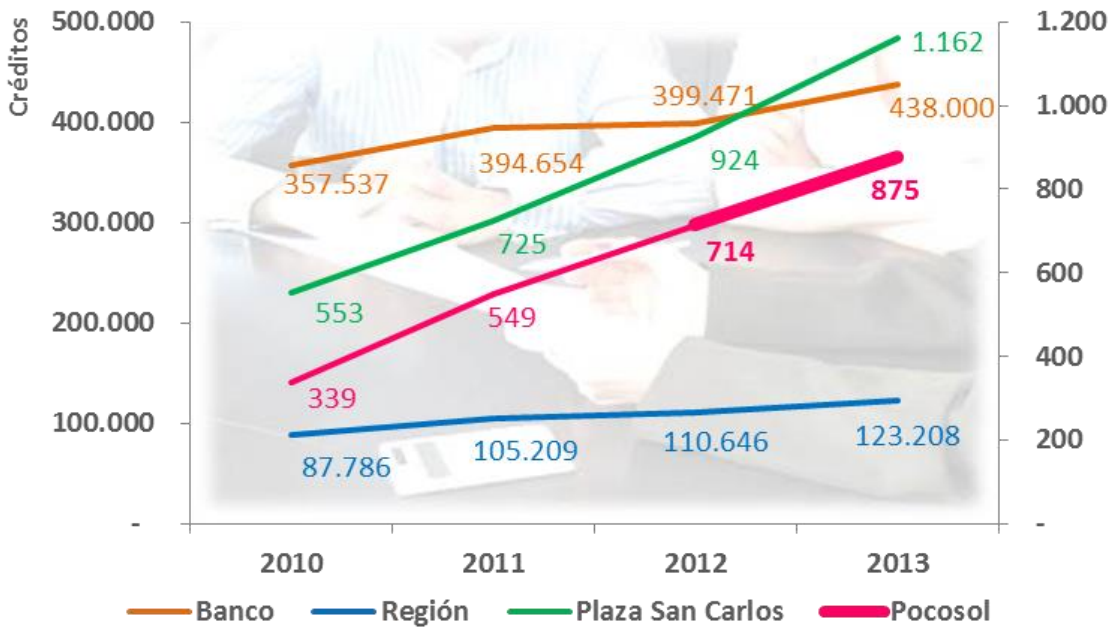
2.1. REFERENCIA SOBRE LA LABOR SUSTANTIVA DE LA OFICINA PERIFÉRICA POCOSOL

A continuación se presentan los principales resultados de la gestión en Pocosol. Estos tienen relación directa con el quehacer del Banco, en el sentido de que se refieren a la colocación, la morosidad y la captación de recursos financieros.

2.1.1. Resultados obtenidos en la cartera crediticia y medición de la morosidad

Primero se presentan los resultados para la colocación de crédito. Como se aprecia en la Ilustración 2, Pocosol creció en el último año de 714 operaciones a 875 operaciones. Lo anterior significa un crecimiento real en el saldo de operaciones de 161, lo cual es notable tomando en cuenta que a este monto deben sumarse las operaciones canceladas durante el año.

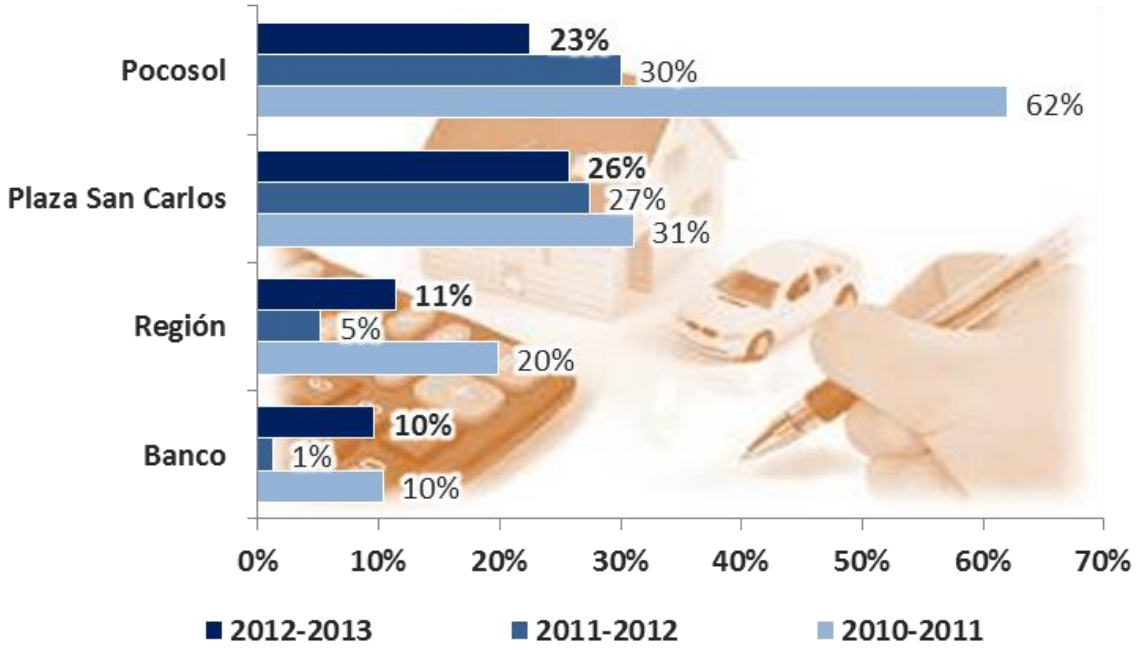
Ilustración 2. Número de créditos según región u oficina, 2010 – 2013



Nota: Para los años 2010, 2011 y 2012 los datos corresponden a valores definitivos al 31 de diciembre de cada año; para el año 2013 los valores corresponden al corte al 29 de diciembre.

Para el Banco, la Región Norte, Plaza San Carlos y Pocosol el comportamiento en términos absolutos fue creciente en cuanto al número de créditos. Los datos anteriores, complementados con los mostrados en la Ilustración 3, implican que Pocosol creció en su saldo de operaciones de crédito en términos netos un 23%, similar a Plaza San Carlos, que mostró un aumento de sus operaciones de un 26%, pero muy superior al 11% que creció la Región Norte y al 10% que creció el Banco durante este año.

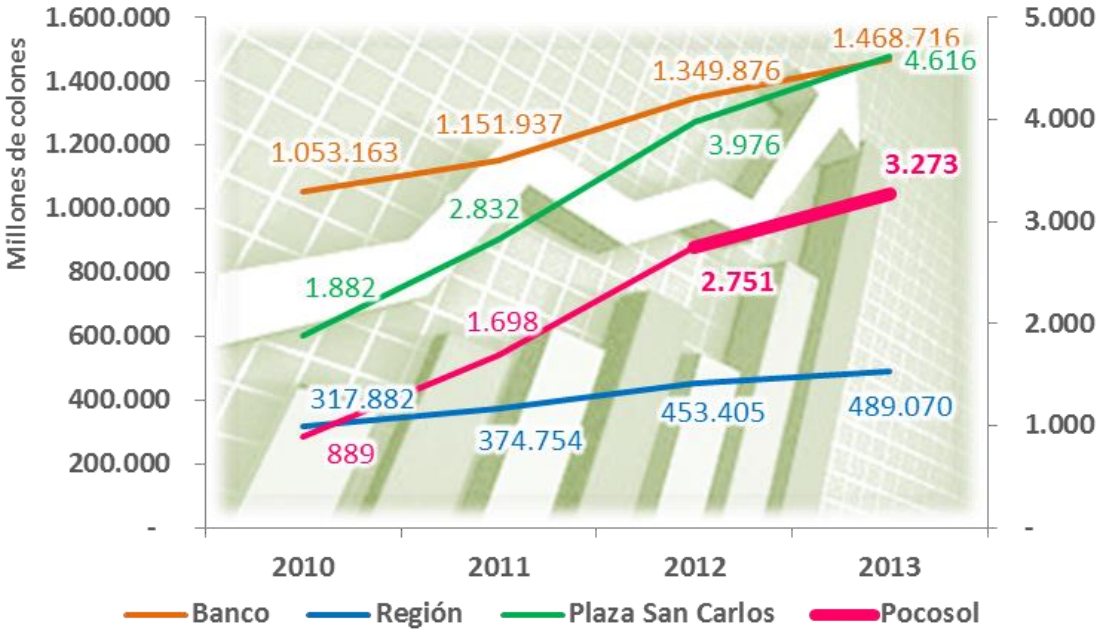
Ilustración 3. Evolución relativa número de créditos según región u oficina, 2010 – 2013



Nota: Para los años 2010, 2011 y 2012 los datos corresponden a valores definitivos al 31 de diciembre de cada año; para el año 2013 los valores corresponden al corte al 29 de diciembre.

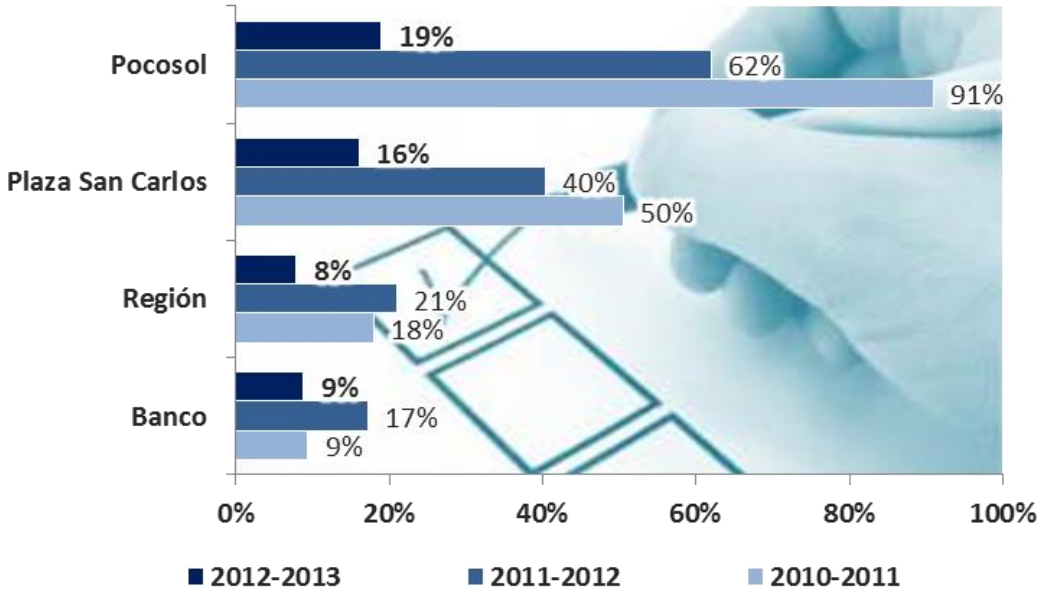
En lo relativo al crecimiento en la cartera de crédito, en la Ilustración 4 se aprecia que Pocosol pasó de ¢2.751 millones al 31 de diciembre de 2013 a un total de ¢3.273 millones en cartera para diciembre de 2013. También en cartera en términos absolutos crecieron el Banco, la Región Norte y Plaza San Carlos. La anterior afirmación se respalda mejor con la Ilustración 5, que muestra los crecimientos relativos de la cartera crediticia. Se aprecia que Pocosol fue la que más creció, con un 19%, seguida por Plaza San Carlos, con un 16%, el Banco con un 9% y la Región Norte con un 8%. En general la cartera de crédito si bien creció lo hizo de manera menos acelerada que los años precedentes, en todos los casos analizados.

Ilustración 4. Saldo de la cartera de crédito según región u oficina, en colones corrientes, 2010 – 2013



Nota: Para los años 2010, 2011 y 2012 los datos corresponden a valores definitivos al 31 de diciembre de cada año; para el año 2013 los valores corresponden al corte al 29 de diciembre.

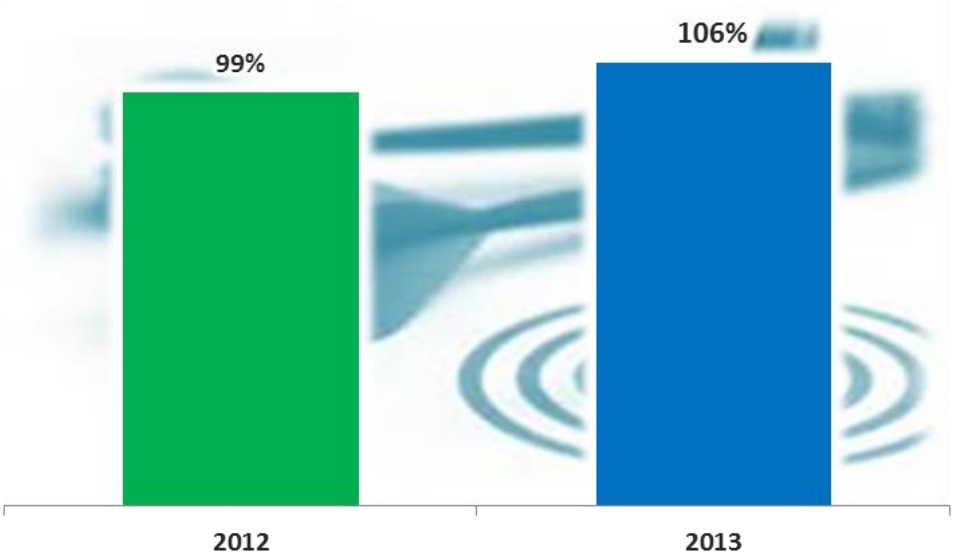
Ilustración 5. Crecimiento relativo del saldo de la cartera de crédito según región u oficina, 2010 – 2013



Nota: Para los años 2010, 2011 y 2012 los datos corresponden a valores definitivos al 31 de diciembre de cada año; para el año 2013 los valores corresponden al corte al 29 de diciembre.

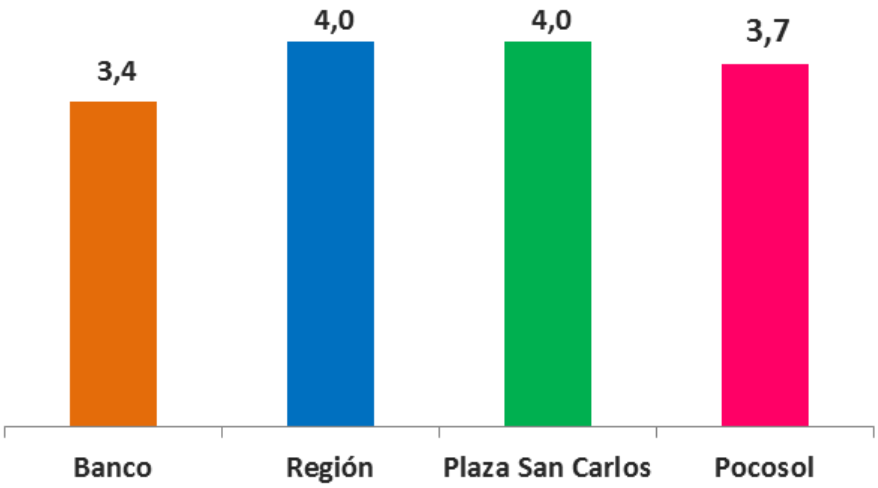
Para complementar los comentarios anteriores, vale la pena indicar que la meta de colocación para Pocosol durante el año 2013 se superó en un 6%, según se puede consultar en la Ilustración 6.

Ilustración 6. Cumplimiento de la meta de colocación para Pocosol, 2012 y 2013



Nota: Para el año 2012 los datos corresponden a valores definitivos al 31 de diciembre; para el año 2013 los valores corresponden al corte al 29 de diciembre.

Ilustración 7. Monto promedio por operación de crédito según región u oficina, en millones de colones, 2013

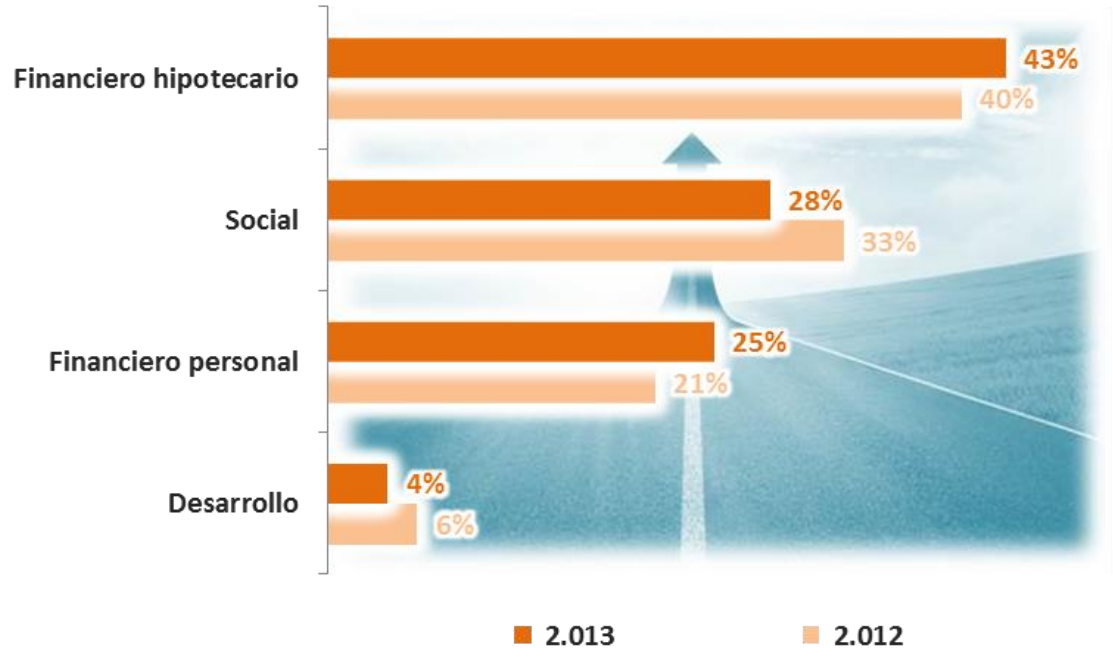


Nota: Los valores corresponden al corte al 29 de diciembre, y se obtuvieron dividiendo la cartera de crédito de cada región u oficina por el número de operaciones de crédito correspondientes.

También es interesante comprobar que en promedio las operaciones de crédito en Pocosol corresponden a ¢3,7 millones cada una, monto intermedio entre los ¢3,4 millones a nivel nacional, y los ¢4 millones tanto para la Región Norte como para Plaza San Carlos (ver Ilustración 7).

Un aspecto que merece ser destacado en Pocosol es el cambio en la composición de la cartera. Como se muestra en la Ilustración 8, en el año 2012 la composición de dicha cartera en un 40% correspondía a financiero hipotecario, en un 33% social, en un 21% financiero personal y en un 6% desarrollo. Durante el año 2013 buena parte del esfuerzo de colocación se concentró en enfatizar los productos con la mayor rentabilidad para el Banco, por lo que se priorizó la cartera financiera, especialmente en su componente personal. De esta manera se logró aumentar la importancia relativa de la cartera financiera personal hasta un 25% de la cartera total, y en el caso de la financiera hipotecaria se aumentó de un 40% a un 43%. Consecuentemente estas acciones redujeron la importancia relativa de las carteras social y desarrollo.

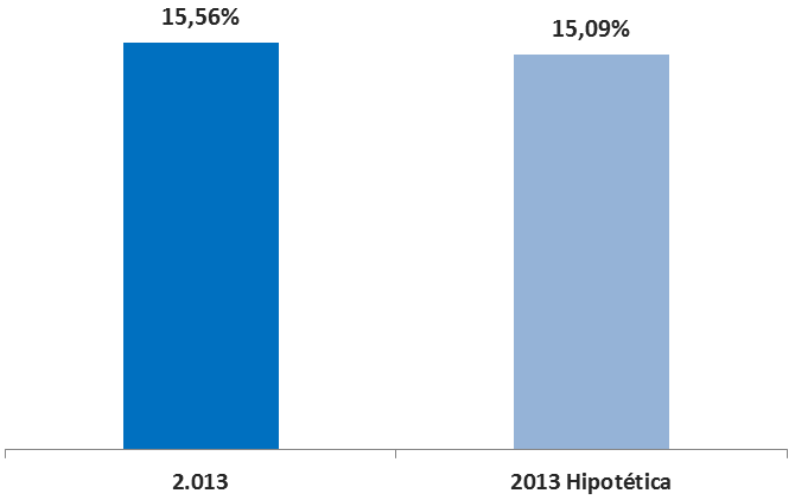
Ilustración 8. Composición de la cartera de crédito de Pocosol, 2012 y 2013



Nota: La información correspondiente al año 2012 contiene los datos hasta el 31 de diciembre, mientras que la información del año 2013 corresponde al corte al 26 de diciembre.

La información anterior cobra mayor importancia al analizar la Ilustración 9. Durante el año 2013, tomando en cuenta la tasa de interés de cada cartera, y además la participación relativa de cada una en la cartera total, se obtuvo una tasa de interés activa promedio ponderada de 15,56%. Si la cartera tuviera la composición relativa del año 2012, la tasa de interés activa promedio ponderada sería de 15,09%, por lo que el esfuerzo de incrementar la importancia relativa de las carteras más rentables significaron un incremento en la tasa activa de esta Agencia de casi medio punto porcentual. Lo anterior significa que para una cartera con ¢3.273 millones, ese aumento en la tasa activa equivale a ¢15.383.000 adicionales de ganancia.

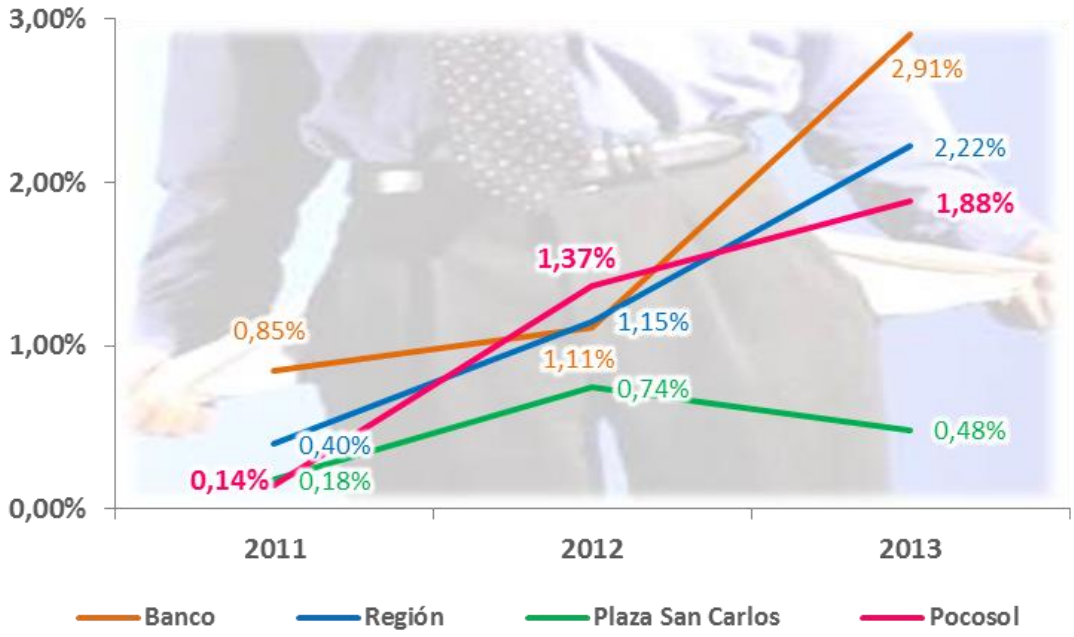
Ilustración 9. Tasa de interés activa ponderada real e hipotética para la composición de cartera de 2013 y 2012



Nota: Los valores de tasas de interés y saldos de cartera corresponden al 31 de diciembre de 2012 y al 26 de diciembre de 2013.

En este apartado se hace necesario complementar la información de colocación de crédito con la recuperación, específicamente con la morosidad mayor a 90 días, que puede tener serias implicaciones para el Banco en caso de rebasar los límites establecidos por la SUGEF. En este sentido, al 31 de noviembre la oficina de Pocosol tenía un saldo de 62 millones de colones de morosidad mayor a 90 días. Relativamente, como se aprecia en la Ilustración 10, el indicador de morosidad de Pocosol es de un 1,88%, que es mejor al 2,22% de la Región y al 2,91% del Banco. Plaza San Carlos muestra el mejor comportamiento en este indicador, y en buena medida puede ser un reflejo de las prácticas de colocación observadas en los periodos previos al año 2013.

Ilustración 10. Comportamiento del porcentaje de morosidad, según región u oficina, 2010-2013

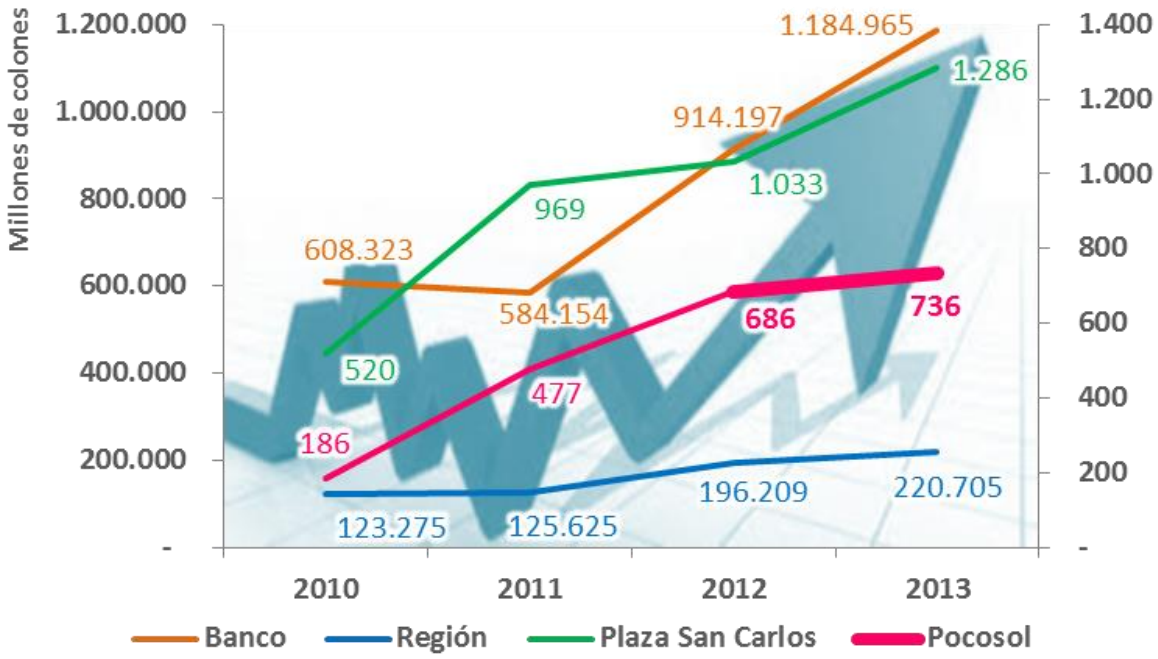


Nota: Para los años 2010, 2011 y 2012 los datos corresponden a valores definitivos al 31 de diciembre de cada año; para el año 2013 los valores corresponden al corte al 30 de noviembre.

2.1.2. Resultados obtenidos en captación

La captación complementa los resultados de la colocación. En términos absolutos en la Ilustración 11 se aprecia que Pocosol pasó de una cartera total de captación de ¢686 millones a diciembre de 2012 a un total de ¢736 millones en el mismo mes de 2013. Comportamientos igualmente crecientes reflejan el Banco, la Región Norte y Plaza San Carlos.

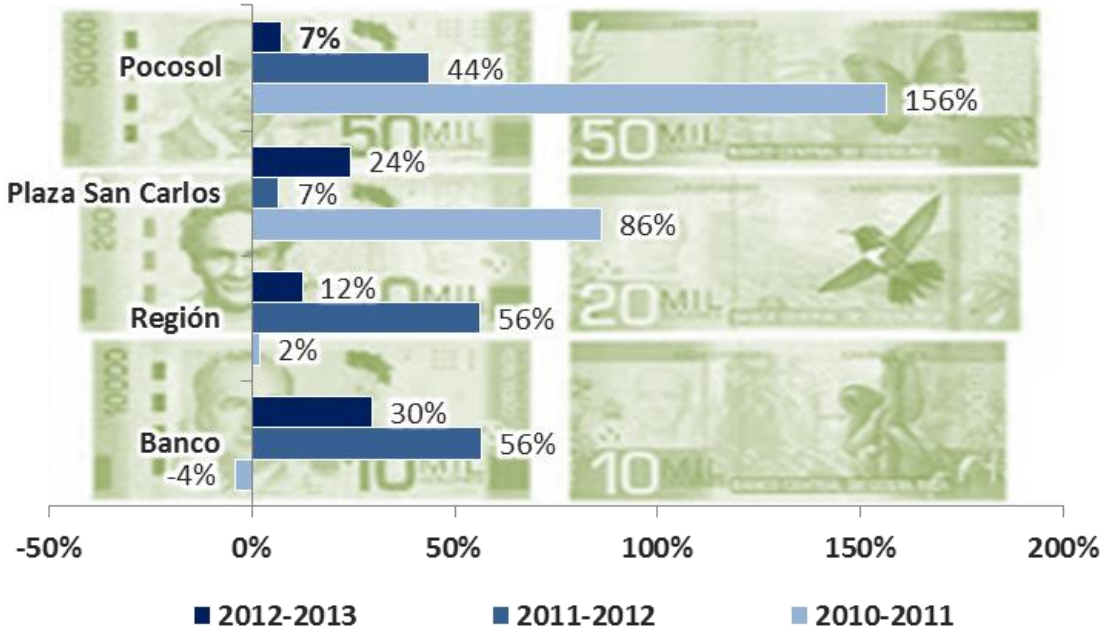
Ilustración 11. Saldo en captación, en colones corrientes, según región u oficina, 2010 - 2013



Nota: Para los años 2010, 2011 y 2012 los datos corresponden a valores definitivos al 31 de diciembre de cada año; para el año 2013 los valores corresponden al corte al 18 de diciembre.

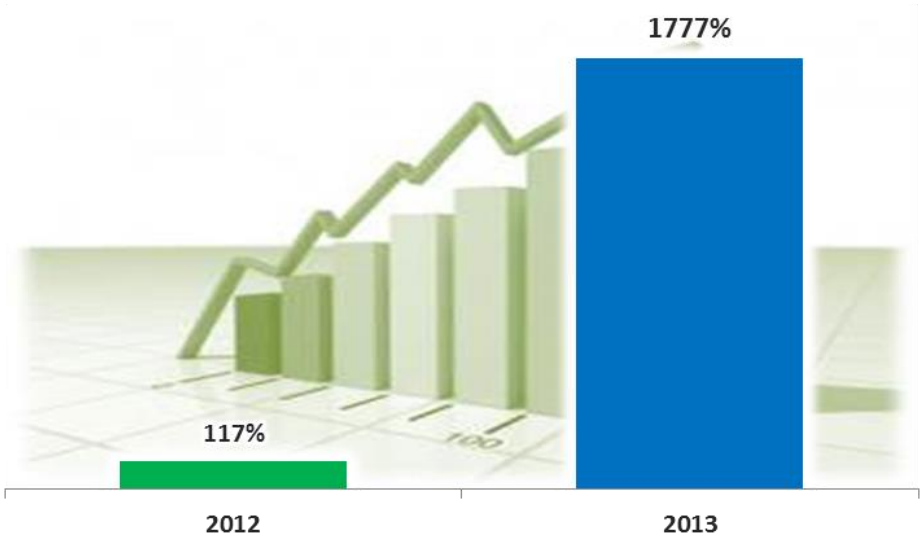
Los datos absolutos anteriores se pueden complementar con el análisis relativo, que se muestra en la Ilustración 12. Como se aprecia, Pocosol creció durante el último año un 7% en su cartera de captación, frente al 24% de Plaza San Carlos, el 12% de la Región y el 30% del Banco. Este porcentaje aparentemente pequeño debe sin embargo complementarse con la información presentada en la Ilustración 13, relativa al cumplimiento de metas de captación, en donde se aprecia que Pocosol superó su meta en este apartado casi 17 veces durante este año, lo cual es un resultado altamente positivo.

Ilustración 12. Crecimiento relativo en captación, en colones corrientes, según región u oficina, 2010 - 2013



Nota: Para los años 2010, 2011 y 2012 los datos corresponden a valores definitivos al 31 de diciembre de cada año; para el año 2013 los valores corresponden al corte al 18 de diciembre.

Ilustración 13. Cumplimiento de la meta de captación, 2012 y 2013



Nota: Para el año 2012 los datos corresponden a valores definitivos al 31 de diciembre; para el año 2013 los valores corresponden al corte al 18 de diciembre.

2.2. CAMBIOS HABIDOS EN EL ENTORNO DURANTE EL PERÍODO DE MI GESTIÓN

Los principales cambios en el durante mi gestión al frente de Pocosol fueron:

A. Restricción al crecimiento del crédito

Durante el año 2013, específicamente de enero a julio, el Banco Central de Costa Rica emitió la directriz de limitar el crecimiento porcentual de las carteras de crédito. Inicialmente la medida se implementaría hasta el mes de octubre inclusive, aunque posteriormente se limitó hasta el 31 de julio. Esta medida contemplaba un crecimiento máximo del saldo en cartera de un 12%. Esta situación, de alcance nacional, sin duda tuvo efectos importantes en el primer semestre y parte del segundo como un desestímulo del endeudamiento por parte de nuestros clientes.

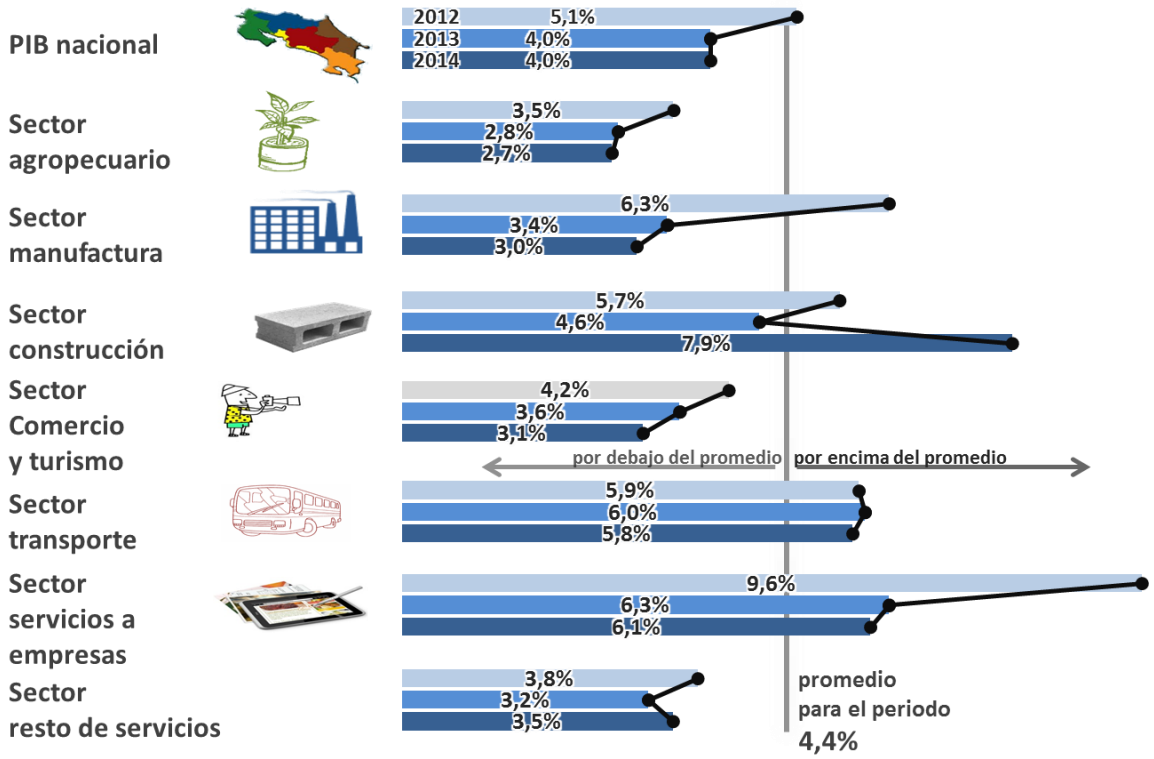
B. Cambio climático

El cambio climático es una tendencia que está aumentando su influencia en todo el mundo. Uno de los sectores más afectados por este fenómeno es el agropecuario, en vista de los cambios en el inicio y finalización de las temporadas húmeda y seca, el cambio en los patrones de precipitación, y el cambio en los mínimos y máximos de temperaturas, además del incremento de desastres naturales, por lo que los cultivos y la explotación pecuaria se vuelven más riesgosas. Específicamente en Pocosol el cambio climático si bien afectó poco durante 2013 pudo haber influido para el incremento en la mora con respecto al año 2012, principalmente por un caso crediticio relacionado con el cultivo de la caña de azúcar.

C. Efectos de la crisis económica

Según se aprecia en la Ilustración 14, en un entorno altamente dependiente de las actividades económicas del sector primario (agricultura y ganadería), la crisis económica de los años 2008 – 2009 continúa mostrando sus efectos adversos, en vista de que para estos sectores la previsión de crecimiento es inferior a la previsión de crecimiento del PIB nacional.

Ilustración 14. Comportamiento del PIB durante 2012, según sector económico, y previsión para 2013 y 2014



Fuente: Elaboración propia, a partir de BCCR (2013): Programa Macroeconómico 2013 – 2014.

2.3. ESTADO DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA OFICINA PERIFÉRICA POCOSOL

Debido a los cambios presentados para atender las capacitaciones del CORE, los controles a nivel de esta oficina de vieron debilitados, ya que no se tomaron las medidas necesarias en cuanto a la capacitación adecuada del sucesor, donde se evidenciaron errores importantes, más por desconocimiento que por premeditación o descuido, y también por la falta de tiempo y la falta de personal para poder hacerle frente a las tareas asignadas al supervisor a.i.

Sin embargo, las medidas correctivas a tiempo liberaron y minimizaron el riesgo o falta incurrida, ya que no se presentaron situaciones comprometedoras ni exposición a un riesgo inminente que pudiera afectar a la oficina o al Banco.

Así mismo se elevaron estas comunicaciones a la DRN, para solicitar la atención de los requerimientos que nos afectan mes a mes, indicados por la compañera encargada de Riesgo Operativo del CSF, mediante oficio AP-1842-2013:

Seguridad Física y lógica	
1. 2-6-0	Se limita el acceso de clientes y terceras personas al banco en áreas donde se manipula y custodia efectivo, así como del ingreso fuera de jornada laboral. Para oficinas con limitación de estructura dicho ingreso debe autorizarse por el nivel gerencial, registrarse en la bitácora de acceso de los oficiales de seguridad y mantenerse un control del ingreso al área específica según la autorización.
Plan de acción	Las puertas de acceso presentan daños lo cual dificulta el cierre, por lo que el acceso restringido por medio de puerta con llave al área administrativa no se está aplicando.
Requerimiento	Solicitud a Infraestructura para realizar cambios en los llavines de las puertas de acceso restringido de la oficina, tanto en el área de crédito como la plataforma de servicios. Con anterioridad al realizar las visitas a Infraestructura le había comunicado este requerimiento y tomaron nota de la necesidad, pero no existía formalmente la solicitud.

Servicio al Cliente	
2. 15-1-0	Cuenta la Oficina con instalaciones adecuadas al cumplimiento de la Ley 7600 en aspecto tales como: 1. Servicio sanitario (agarradera vertical y horizontal, puerta con espacio mínimo de 90 cm). 2. Parqueo mínimo dos espacios debidamente señalizados. 3. Acceso a la oficina mediante rampa.
Plan de acción	Observación al 13-8--2013, baños de los hombres sin agarraderas, parqueo si hay dos.
Requerimiento	Solicitud a Infraestructura para realizar la implementación de la Ley 7600 en el baño de los hombres de los clientes, las agarraderas. A infraestructura se le había comunicado este requerimiento y tomaron nota de la necesidad, pero no existía formalmente la solicitud.
3. 15-2-0	Cuenta la oficina con el recurso humano (cantidad y distribución funcional) de acuerdo al modelo de centro de negocios Aprobado por JDN Acuerdo 120 en la sesión 4456, en donde el oficio DDHO-1875-2006 de Recurso Humano para CSF, Sucursales, Periféricas y Ventanillas, en donde establece: 1. Modelo A Centro Servicios Financieros y Sucursales: 47 puestos. 2. Modelo B Centro Servicios Financieros y Sucursales: 37 puestos. 3. Modelo C Centro Servicios Financieros y Sucursales: 27 puestos. 4. Modelo A Oficinas Periféricas: 11 puestos. 5. Modelo B Oficinas Periféricas: 9 puestos. 6. Modelo Ventanillas: 3 Puestos.
Plan de acción	No cumple con 6 funcionarios al 13-8-2013.
Requerimiento	Solicitud a Desarrollo Humano, del cumplimiento del modelo del Centro de Negocios correspondiente, ya que la operatividad, controles y cumplimiento de metas, dependen en su desarrollo de contar con el personal correspondiente. En una visita anterior, realizada, por nuestra Directora Regional, se evidencio la problemática que existe en esta oficina con el personal actual, desmejorando notablemente el servicio al cliente, en caso de incapacidades, vacaciones, asistencia a reuniones o capacitaciones, ya que para el CSF San Carlos, es imposible cubrir la demanda en este tipo de situaciones.

2.4. PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS DURANTE MI GESTIÓN

Durante la gestión realizada se logró el posicionamiento en el sector público de la zona de influencia de la Agencia. Por ejemplo, se realizaron importantes esfuerzos para dar a conocer nuestros servicios en el Comando de Los Chiles de la Fuerza Pública y en el Hospital de Los Chiles. También en este sector se trabajó fuertemente en la elaboración de bases de datos y en visitas, ambas acciones para promocionar y colocar créditos personales fiduciarios y tarjetas de crédito, que como anteriormente se ha mencionado son más rentables para el Banco que los créditos de la cartera social.

Otro importante logro fue la colocación sana de cartera, con estudios y análisis de los clientes que iban más allá del cumplimiento de políticas de crédito, considerando que la morosidad fue un reto bastante duro de cumplir este año, muchas veces debido a que el cliente aplicaba más a crédito en la Banca de Desarrollo que al de Personas, pero se le había financiado en una cartera no adecuada.

En consonancia con lo anterior se lograron realizar arreglos de pago con clientes muy morosos y en cobro judicial. Dichos arreglos consideraron la situación actual de los clientes, por lo que los pagos se mantienen al día, gracias al asesoramiento y facilidades que se les brindaron para que dichos clientes pudieran cumplir sus compromisos. En este mismo sentido también se debe destacar el ordenamiento de la situación de ciertos clientes que presentaban morosidad constante, con el fin de reducir las estimaciones, ya que dichos montos resultaban elevados.

Otro importante logro consistió en la persecución y mantenimiento de una alta motivación del personal de la Agencia, con el fin de que el mismo se sintiera facultado para el cumplimiento de las metas al tiempo que se edificaba un adecuado ambiente laboral. Este último punto era determinante, considerando los cambios de jefatura acaecidos durante 2013.

Finalmente, un logro que vale la pena destacar es que gracias al cumplimiento de metas el personal de la Agencia logró hacerse acreedor del pago del incentivo del 5% del BDP, situación que ocurre por primera vez en los años de operación de esta Agencia.

2.5. ESTADO DE LOS PROYECTOS MÁS RELEVANTES

Con respecto a los proyectos relevantes se puede destacar:

- ✓ Se logró un importante avance, de más de un 50%, en el traslado de documentación de la Política Conozca a Su Cliente, solicitada por la Oficialía de Cumplimiento. Este es un asunto al que se le debe dar continuidad.
- ✓ Se consiguió la facilitación de la Unidad Móvil para febrero de 2014, para lograr las metas propuestas según el plan de negocios.

2.6. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

El recurso asignado anualmente mediante el PAO (Plan Anual Operativo) fue administrado de forma clara y transparente, apegada a los procedimientos establecidos por el Banco. Además imperó la contención al gasto, y se trabajó siempre con ejecuciones autorizadas por las jefaturas o instancias correspondientes.

2.7. SUGERENCIAS PARA LA BUENA MARCHA DE LA OFICINA

Para la buena marcha de la Agencia se recomienda continuar realizando reuniones periódicas con el personal, en las cuales además de informar sobre el avance en el cumplimiento de las metas y otros aspectos relevantes de la Oficina también se puedan conocer las opiniones y sugerencias de los funcionarios.

Es relevante fortalecer la labor de elaboración de bases de datos y visitas a instituciones del sector público, y al mismo tiempo visitar también empresas del sector privado que resulten interesantes para la Agencia.

Finalmente, es recomendable mantener una relación armoniosa con las demás jefaturas de agencia, con el fin de trabajar en equipo y compartir sugerencias y opiniones.

En esta Agencia en particular es destacable que la totalidad del personal no es oriundo de la localidad, por lo que o viajan diariamente o se hospedan en Santa Rosa de lunes a viernes. Este detalle debe ser estudiado con detenimiento, y sería conveniente solicitar el criterio de Capital Humano sobre este particular, en vista de que parece no adecuado que el personal de una oficina se traslade largas distancias hasta su puesto de trabajo, ya que esto minar su motivación y además esta situación puede que dificulte la generación de sentido de pertenencia en el personal hacia la comunidad que se atiende.

2.8. ESTADO ACTUAL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES QUE DURANTE MI GESTIÓN FORMULÓ LA AUDITORIA

Durante el año 2013 no se tuvo la visita de Auditoría en esta Agencia. Por lo anterior durante el periodo de este informe lo que se realizaron fueron las autoevaluaciones de riesgo operativo, que se efectuaron en forma y tiempo establecidos.