

Quepos, 02 enero 2013.
Oficio N° OQ-021-2013

MBA
Dannia Villegas Aragón
Dirección Regional Atlántico Sur

MBA
Jorge Abarca Cruz
Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón

MBA
Maritza Fuentes Salas
Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional

Licenciada
Silvia Goyez Rojas
Subproceso Banca Fácil

Licenciado
Carlos Ramos Alemán.

Estimada señora y señores

En acatamiento a la directriz emitida por la Dirección Regional Atlántico Sur, mediante oficio DRAS-0577-2012 del 14 de noviembre 2012 y notificado al suscrito el 02 enero 2013, Circular DDHO-C-08-2012 del 24 de abril del 2012 y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, se presenta para su consideración el informe de los aspectos más relevante durante la gestión realizada como Jefe de la Oficina Periférica de Quepos, en el periodo terminado al 31 diciembre 2012

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de Junio del 2005 publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de Julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control de Interno, dictada por El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicado en La Gaceta No. 23 del 18 de Noviembre del 2005.

Atentamente


Licenciado
Efraín Valverde Jiménez
Jefe, Oficina Periférica de Quepos



INFORME FINAL DE GESTION

ENTIDAD: Banco Popular Oficina Periférica de Quepos

NOMBRE: Efraín Valverde Jiménez

PERIODO: diciembre 1998 a diciembre 2012.

En cumplimiento del artículo 12 inciso de la Ley General de Control Interno, remito el correspondiente informe final de gestión al cargo que ocupé como Jefe de la Oficina Periférica de Quepos, entre el período diciembre 1998 a diciembre 2012.

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la República del 24 de Junio del 2005 publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de Julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control de Interno, dictada por El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicado en La Gaceta No. 23 del 18 de Noviembre del 2005, y Circular DDHO-C-008-2012 del 24 de abril del 2012, de la Dirección de Desarrollo Humano Organizacional del Banco Popular, además el Oficio DRAS-0577-2012 del 14 noviembre 2012 y notificado al suscrito el 02 enero 2013.

Presentación.

Se expone un resumen de los aspectos más relevantes de la gestión realizada en el puesto de Jefe de la Oficina Periférica de Quepos. Este informe se remite en oficio formal a MBA. Danna Villegas Aragón, Directora Regional de la Dirección Regional Atlántico Sur, al MBA Jorge Abarca Cruz, Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón, a la MBA. Maritza Fuentes Salas, Directora de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, al Licenciado Carlos Ramos Aleman y al la Licenciada Silvia Goyez Rojas del Subproceso Banca Fácil

Se hace la salvedad, que este informe presenta la información financiera al mes de noviembre 2012, por cuanto los datos del mes de diciembre no están disponibles

1) Referencia sobre la labor sustantiva institucional de la Oficina Periférica de Quepos

La Oficina Periférica de Quepos es una Oficina Suscrita al Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón, la cual es pertenece a la Dirección Regional Atlántico Sur y esta a la vez pertenece a la Subgerencia de Negocios, las cuales obedecen a la estructura organizacional del Banco Popular.

La Oficina Periférica de Quepos es un área ejecutiva, le corresponde realizar los procedimientos correspondientes a los diferentes productos y servicios para cumplir con las estrategias que define el Plan de Negocios, el cual busca materializar el mandato definido por la Asamblea de Trabajadores en las Pautas Institucionales, además busca alcanzar los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Corporativo.

Para el logro de los objetivos se asignan metas por parte de la Dirección Regional en los diferentes productos y servicios, además de las funciones propias del negocio se realizan actividades de orden administrativo que son fundamentales para cumplir con los Procedimientos que establecen las políticas y reglamentos vigentes.

Dentro del ámbito de acción se presentan las siguientes funciones, realizadas por la Oficina Periférica de Quepos

- Captación de recursos financieros mediante productos y servicios como: Ahorro a Plazo, Cuentas Corrientes, Ahorro Voluntario, Ahorros Programados, Pensiones, Servicios Públicos.
- Colocación y crecimiento de las carteras crediticias, de Créditos Personales, Vivienda, Desarrollo, Tarjetas de Créditos, Custodia y manejo de efectivo.
- Servicio de Cajeros Automáticos.
- Servicio a los clientes en las diferentes estaciones de trabajo.
- Aplicación de la guía de Control Interno.
- Cumplimiento con la Ley 8204, actualizando todas las cuentas activas de los diferentes productos, que establezca Política Conozca a su Cliente.
- Administración del recurso humano.

Además de estas funciones se realizan entre otras las siguientes:

- Aplicar la Evaluación del Desempeño del personal asignado a la Oficina
- Aplicar los Planes de Tácticos que defina la Dirección Regional y las Bancas
- Atender la demanda de solicitudes de las áreas de Soporte Administrativo.

2) Cambios habidos en entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo principales cambios en ordenamiento jurídico

Durante la gestión realizada se dieron algunos cambios en el entorno administrativo y de orden jurídico, los más relevantes son:

a. Conflicto ocasionado por la eliminación unilateral del pago de la jornada de los días sábado al personal de la Oficina Periférica de Quepos en enero 2008 y que actualmente se mantiene pendiente de resolver en los tribunales.

b. El Traslado en marzo 2008 de un edificio alquilado a un edificio propio ubicado a 200 metros de la estación de bomberos en la localidad de Quepos

c. El establecimiento de la normas prudencial por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), con los acuerdos SUGEF 1-05

d. La aplicación de la Ley de Control Interno, con la implementación de las guías de riesgo operativo para las diferentes unidades administrativas.

E La aplicación de 8204 sobre legitimación de capitales la cual le exige al Banco Conocer al cliente para evitar el ingreso de dinero de lavado.

F- La negociación y ubicación de un cajero automático en la localidad de Parrita y otro en las instalaciones del Hospital Max Teran Valls en Quepos, para un total de 4 cajeros automáticos asignados a la Oficina de Quepos

3- Estado de Evaluación del sistema de control interno

A continuación se detalla la información correspondiente a los resultados vigentes, de las dos últimas evaluaciones del riesgo operativo:

año	Calificación	Límite permitido JDN	Calificación
2011	7 %	10%	Satisfactorio
2012	4%	7%	Excelente

4) Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno.

Reuniones periódicas con el personal con el fin de identificar las causas y definir la corrección respectiva, asignación del control interno y responsabilidad individual y de control en tres áreas, responsabilidad área de crédito, responsabilidad área de Plataforma y Cajas, responsabilidad administración.

Se le asignó a los encargados de estas áreas retroalimentar y dar seguimiento al personal en procedimientos que los compañeros no entendieran, así mismo un seguimiento más detallado para evitar descuidos e incumplimientos.

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

A continuación se presenta un cuadro resumen de la gestión en cuanto al logro de metas de captación, crédito y morosidad con corte al 30 noviembre 2012

a- Captación

Producto	Saldo Dic 11	Saldo nov 12	crecimiento	Meta anual	Porcentaje
Ahorro Plazo a	₡1.865,92	₡2.767,31	₡901,39	₡692	130,24%
AHORRO PROGRAMADOS	₡30,67	₡45,43	₡14,76	₡13	109,99%
AHORRO VOLUNTARIO	₡490,49	₡810,10	₡319.61	₡0.00	165.51%
Cuentas Corrientes	₡109,90	₡75,83	₡34.07	₡0.00	-31.00%

b- Crecimiento de Cartera Crediticia

Producto	Saldo Dic 11	Saldo nov 12	crecimiento	Meta anual	Porcentaje
Cartera Financiera	₡2.656,97	₡3.065,18	₡408,21	₡404	100,99%
Cartera Social	₡1.742,60	₡1.926,27	₡183,67	₡293	62,69%
Cartera Desarrollo	₡1.149,90	₡1.754,70	₡604,80	₡0.00	
Totales	₡5.549.47	₡6.746.15	₡1.196.80	₡0.00	

c- Índices de morosidad

Producto	Meta a Dic 2012	Saldo nov 2012	Crecimiento
Monto Máximo de Morosidad	€65.825.035	€ 26.312.584	€ - 34.027.032

6- Estado de proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad

Se realizó gestión ante Desarrollo Humano y la Dirección Regional Atlántico Sur para la dotación de una plaza para la atención de los Cajeros Automáticos asignados a esta Oficina

7- Administración de los recursos financieros asignados a la gestión

Se me asignaron partidas según presupuesto anual del plan anual operativo aprobado por la Gerencia General de los cuales los administra con austeridad y en no se encuentra sobregirada ninguna partida, así mismo cada una de ellas fue autorizada por la Dirección Regional Atlántico Sur.

8- Sugerencias para una buena marcha del Centro Financiero

- La administración debe darle seguimiento y tratar de corregir para una mejor identificación del trabajador con la Institución el tema pendiente de pago de jornada de los sábados eliminados unilateralmente en diciembre 2008
- Mejorar en forma constante la atención del servicio al cliente a través de una capacitación permanente al personal.
- Realizar reuniones constantes con el personal para informarlos sobre el avance de la gestión
- La administración debe darle seguimiento y tratar de corregir problemas no resueltos a pesar de múltiples gestiones (referencia Oficio OQ-1802-2012 del 28 setiembre 2012) relacionado con problemas en aires acondicionados y goteras , esto desde que fue entregado el edificio no se han resuelto a pesar de todas las gestiones.

9- Observaciones sobre asuntos de actualidad.

La Jefatura ha apuntado a trabajar en un esquema de negocio que permita crear un estructura de servicio para inversionistas de alto poder adquisitivo, de manera que sean atendidos en forma preferencial, esto se realiza mediante un servicio diferenciado por segmentos

Otros temas:

- a) **Pago Automático de Salarios:** Se debe aprovechar la reciente apertura del Cajero Automático en el Hospital Max Terans Valls de Quepos para el traslado de Pago Salarios de empleados del Hospital
- b) **Inventarios de créditos pendientes de girar:** Los inventarios se encuentran registrado es los sistemas de intranet
- c) **Situación del personal que labora en la Oficinal:** No hay autorización para Suplencias de vacaciones.
- d) **Situación actual de las vacaciones pendientes de disfrutar por el personal:** Se cumple con la política institucional de no tener funcionarios con más de 30 días de vacaciones y se debe aprovechar dotar de vacaciones al personal de previo a la capacitación futura del CORE
- e) **Trabajos operativos pendientes de proceso:** Está en proceso el ordenamiento y depuración de los archivos crédito ya se terminó el de Conozca a Su Cliente
- f) **Informe de arqueo general y caja chica:** Los Arqueos se realizan de acuerdo a lo normado por el Banco y no se cuenta con Caja Chica, se realizó la gestión y esta pendiente
- g) **Informe de diferencias de caja de plataformitas:** No hay diferencias en cajas por encima del fondo de protección

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

No se generaron disposiciones a la Sucursal de Grecia ni a las oficinas adscritas

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

No se generaron disposiciones o recomendaciones a la Sucursal de Grecia ni a las oficinas adscritas

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

En la actualidad no hay nada pendiente.

Atentamente.


Licenciado
Efraín Valverde Jiménez
Jefe Oficina Periférica Quepos

