

---

## OFICINA SAN ANTONIO DE DESAMPARADOS

San José, 20 de Abril de 2012  
**OSAD-0495-2012**

Máster  
Omar Sanchez Lizano, **Director**  
**Dirección Regional Central**

Máster  
Jorge Arturo Quesada Solano, **Gerente**  
**Centro de Servicios Financieros del Este**

Máster  
Maritza Fuentes Salas, **Directora**  
**Dirección Desarrollo Humano y Organizacional**

Estimados señores:

En cumplimiento al ordenamiento jurídico, específicamente al 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<sup>o</sup> 131 del 07 de julio del 2005, me permito presentar para su consideración el Informe de mi gestión como jefatura de la Oficina Periférica San Antonio de Desamparados, durante el periodo comprendido entre el 12 de diciembre del 2008 y el 20 de abril del 2012.

Cordialmente,

MBA. Iván Rodríguez Rodríguez  
**JEFE DE OFICINA**

cc. Licda. Silvia Goyez Rojas, Banca Fácil.  
Licda. Yadira Saravia Meléndez, Jefe de oficina  
Archivo

## PRESENTACION:

El presente resumen ejecutivo expone los aspectos más relevantes de la gestión realizada durante el periodo que me desempeñe como jefe de la oficina Periférica San Antonio de Desamparados y el propósito del mismo es rendir cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad; el informe se remite mediante oficio formal al señor MBA. Omar Sánchez Lizano, Director de la Dirección Regional Central; a la MBA Maritza Fuentes Salas, Directora de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional; al MBA Jorge Arturo Quesada Solano, gerente del Centro de Servicios Financieros del Este y la Licenciada Yadira Saravia Melendez, quien asumirá el cargo de jefatura de esta oficina a partir del día 23 de abril del 2012.

Inicio haciendo referencia a la apertura de esta oficina periférica que está adscrita al Centro de Servicios Financieros del Este, su inauguración se realizó el día 12 de Diciembre del año 2008, contando con la presencia de:

- Lic. Walter López qdDg, Presidente de la Junta Directiva Nacional.
- Licda. Maureen Fallas Fallas, Alcaldesa municipal de Desamparados
- Ronald Saenz Borbón, presbítero de la comunidad
- Lic. Gerardo Porras Sanabria, Gerente general.
- MBA. Giovanni Garro Mora, Subgerente de Negocios
- MBA. José Joaquín Zamora Sánchez, Gerente interino del CSFE
- Licda. Oriette Zonta Elizondo, secretaria de Sibanpo
- Otros funcionarios del banco e invitados a dicha inauguración.



## RESULTADOS DE LA GESTION:

### 1. Referencia sobre la labor sustantiva institucional de la Oficina durante el ejercicio de mi cargo:

La oficina está ubicada en una zona mayormente residencial, con pequeños comercios especialmente sobre la carretera principal que va de Tirrases a Desamparados, como talleres, mini súper y supermercados, sodas, dentistas, farmacias, restaurantes y bares, está ubicada a 100 metros de la Iglesia Católica y cerca del Liceo de San Antonio, la Escuela República de Panamá y la Escuela Misionera (privada). Existen algunas empresas medianas en la zona que han sido visitadas y se mantiene contacto a esperando la oportunidad de realizar algún negocio, entre ellas: Súper Baterías, Rótulos Armas, Elástica Surquí, Total Natural (se firmó convenio de deducción de planilla), Barro Barroco, Manza Té entre otras.

Contando con el apoyo de la Dirección Regional Central y Mercadeo, se desarrollaron planes de promoción que incluyeron volanteo y peritoneo, se pautó en el directorio cantonal y el periódico del cantón **“Desamparados hoy y siempre”**, con el objetivo de darle mayor promoción y presencia, por cuanto, al estar ubicada entre dos edificios y en frente de una intersección se complica de forma visible su ubicación; a tres años de su apertura los lugareños la conocen bien y la identifican, sin embargo, persiste la condición de estar poco visible al público que transita por el lugar.

A pesar de estas circunstancias un poco adversas, la oficina logró alcanzar las metas durante sus dos primeros años (2009 y 2010), el año 2011, fue un año difícil en donde la recesión económica se notó y aunado a ello, la Dirección Regional asignó una funcionaria de crédito a la UPI y con ello afectó negativamente la oficina.

La situación de la oficina este año 2012 es totalmente diferente al anterior, durante el primer trimestre se logró el 100% de las metas incorporadas en el PAO y MCI'S, se ha involucrado más al personal con el logro de las metas y con la incorporación del funcionario Gerardo Solís se completó los nueve funcionarios del modelo de periférica tipo B, mismos que le detallo.

	Nombre del Participante	Cédula	Puesto	Categoría
1	Fernández Moraga Cinthia Mariela	01-1025-0199	Asesor Financiero	14
2	Guzmán Aguilar Maikol	01-1254-0536	Asesor Financiero	14
3	Morales Morales Carlos	01-1080-0096	Asesor Financiero	14
4	Ramírez Cordero Andrea	01-1051-0563	Asesor Financiero	14
5	Solís Durán Gerardo Alberto	02-0657-0665	Asesor Financiero	14
6	Torres Jiménez Wendy	01-0857-0241	Asesor Financiero	14
7	Monge Zúñiga Ileana María	01-0577-0999	Analista de Crédito	17
8	Marín Bermúdez Laura	01-0961-0739	Supervisora	20
9			Jefe de Oficina	22

Algunos aspectos a considerar con relación al personal son los siguientes:

- Carlos Morales Morales, vive desde hace dos años en Guápiles, ya se coordinó con Dayana Arguello de Desarrollo Humano e Ignacio Stewart Satchwell, gerente de Guápiles, así como Jorge Quesada Solano, gerente del CSFE para que lo antes posible sea traslado a una oficina más cercana a su casa.
- Wendy Torres Jiménez, está en su quinto mes de embarazo, a partir de Julio se debe gestionar su reemplazo por la licencia de maternidad.
- A excepción de la nueva plaza que ocupa Gerardo Solís, todas las demás ya fueron sacadas a concurso y los funcionarios se encuentran nombrado en propiedad.

## METAS CRUCIAMENTE IMPORTANTES PARA EL PERIDO -2012

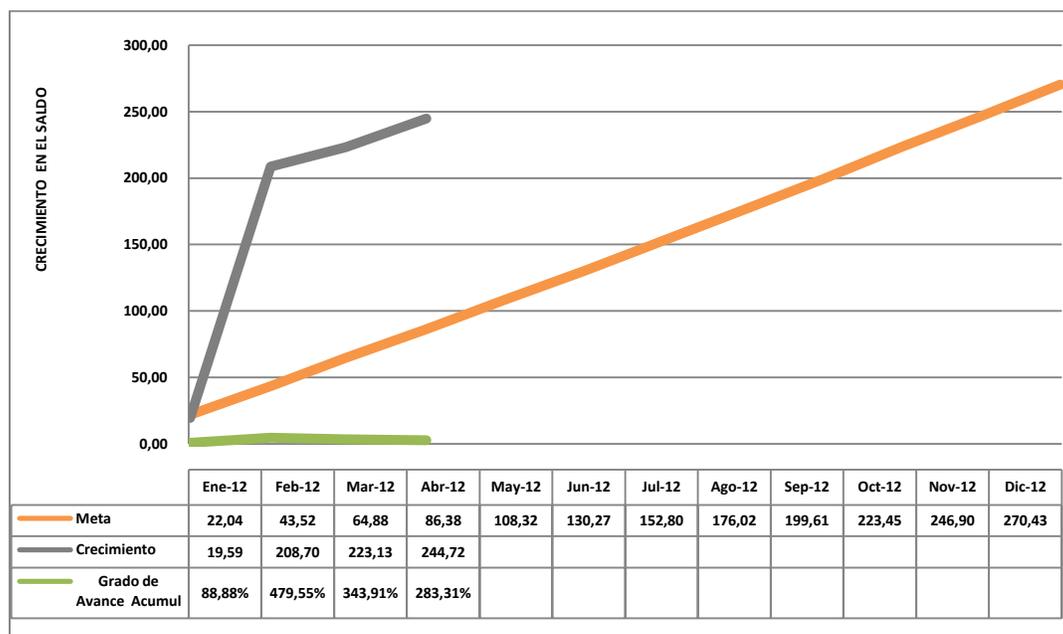
En el siguiente se presentan las metas crucialmente importantes de la oficina para el año 2012, así como el logro obtenido durante el primer trimestre y el nivel de cumplimiento anual.

MCI's periodo – 2012	META ANUAL	Mar-12	% Cump Anual
1.Incrementar el saldo de crédito en la cartera financiera en ¢590,11 millones	590,37	106	18%
2.Incrementar el saldo de crédito en la cartera social en ¢250,68 millones	250,68	196	78%
3.Incrementar el saldo de captación en ahorro a plazo en ¢270.43 millones	270,43	245	91%
4.Incrementar el saldo de captación en ahorro a la vista en ¢190.95 millones	190,95	148	78%
5.Incrementar la Cantidad de Clientes de Ahorro a Plazo en 2 clientes	14	8	57%
6.Mantener el crecimiento de la morosidad por debajo de los ¢25 millones	25	7,5	30%
7.Cumplir con el 100% de las recomendaciones de la SUGEF en relación con la Ley 8204	100%	95%	95%

### 1.1. Productos de captación:

La Oficina presenta un crecimiento de saldo de ahorro a plazo, incluyendo los ahorros programados, durante el primer trimestre del 343.31% de la meta de ahorro a plazo establecida, lo cual corresponde a un 91% de cumplimiento de la meta anual, tal y como aprecia en el siguiente cuadro.

Detalle	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12
Meta	22,04	43,52	64,88	86,38
Crecimiento	19,59	208,70	223,13	244,72
Grado de Avance Acumulado	<b>88,88%</b>	<b>479,55%</b>	<b>343,91%</b>	<b>283,31%</b>



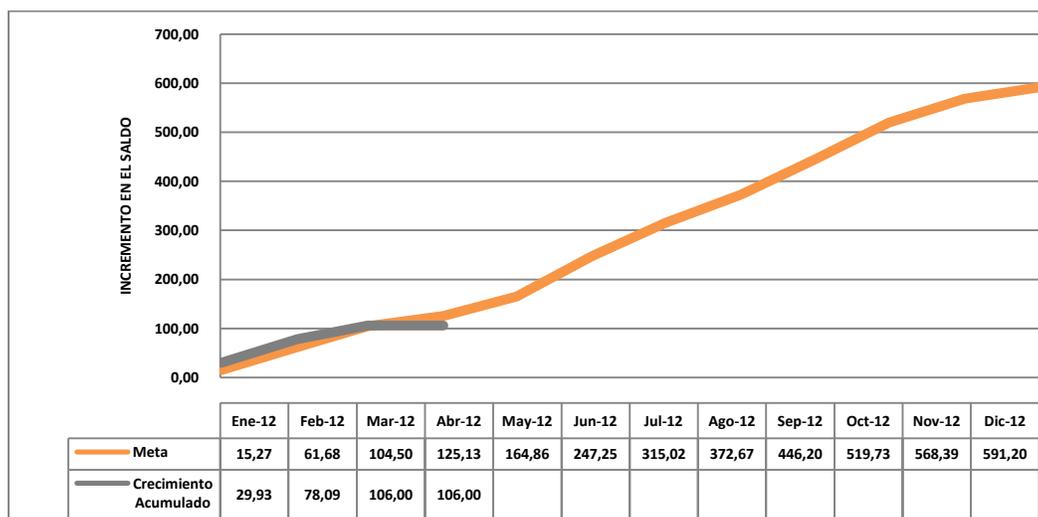
## 1.2. Productos de crédito:

A continuación se muestra el comportamiento de las dos carteras de crédito al cierre del primer trimestre del año 2012.

### Cartera Financiera:

La Oficina presenta un crecimiento de saldo en cartera financiera durante el primer trimestre del 101.44% de la meta establecida, como aprecia en el siguiente cuadro y gráfico.

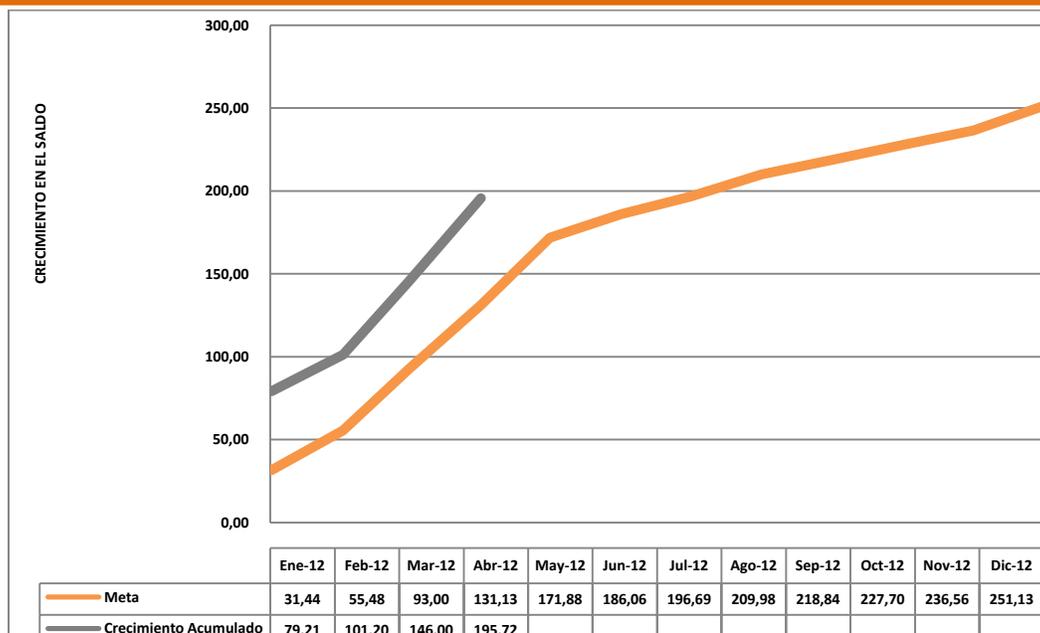
	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12
<b>Meta</b>	15,27	61,68	104,50	125,13
<b>Crecimiento Acumulado</b>	<b>29,93</b>	<b>78,09</b>	<b>106,00</b>	<b>106,00</b>
<b>Grado de Avance Acumul</b>	<b>196,01%</b>	<b>126,61%</b>	<b>101,44%</b>	<b>84,71%</b>



### Cartera Social:

El crecimiento de saldo en la cartera social es del 156.99% de la meta establecida, como aprecia en el siguiente cuadro y gráfico.

	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12
Meta	31,44	55,48	93,00	131,13
Crecimiento Acumulado	79,21	101,20	146,00	195,72
Grado de Avance Acumul	<b>251,94%</b>	<b>182,41%</b>	<b>156,99%</b>	<b>149,26%</b>



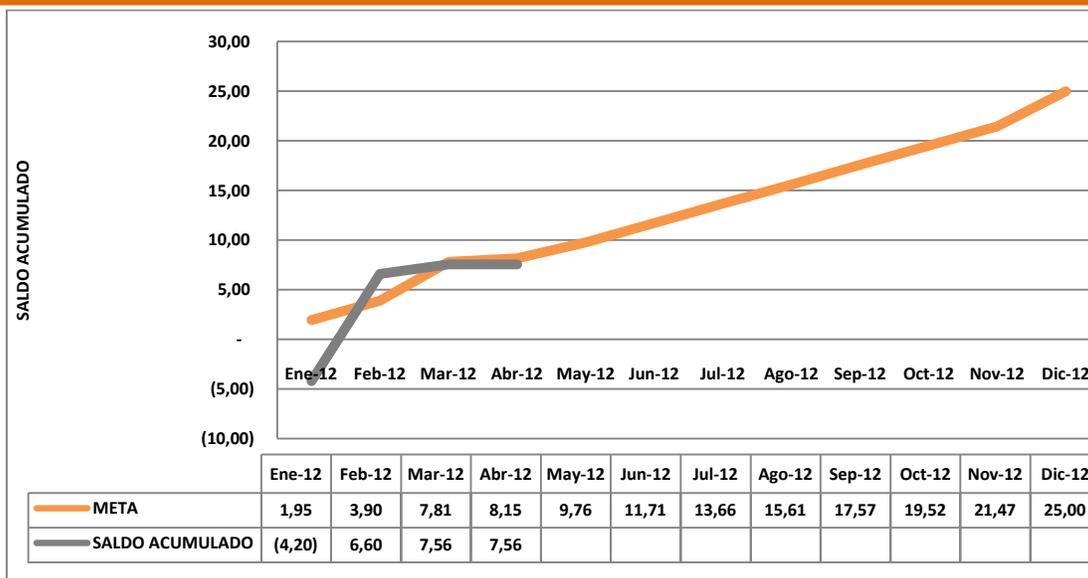
Es importante acotar que se tiene un inventario amplio de créditos de vivienda y personal hipotecario que lograran pasar por mucho las metas establecidas.

PRODUCTO	LINEA	OPERACIÓN N°:	MONTO c \$	ESTATUS
Personal Hipotecario c	12	116-012-001162-2	c28.750.000	Aprobado y Pendiente de giro por resolución gravamen.
Vivienda Dólares	96	116-096-001219-3	\$116.000	Notariado Institucional
Vivienda Dólares	96	116-096-001225-0	\$52.300	Aprobado, enviar a Fideicomiso.
Personal Hipotecario \$	98	116-098-001245-6	\$110.000	Aprobado, enviar a Fideicomiso.
Personal Hipotecario c	12	116-012-001254-0	c26.000.000	Notario Externo
Vivienda colones	82	Sol. 116-821427	c43.000.000	Análisis
Vivienda Dólares	96	Sol. 116-961436	\$63.000	Esperando avalúo
Personal Hipotecario \$	98	Sol. 116-981378	\$85.000	En Análisis
Vivienda Dólares	96	Sol. 116-961469	\$52.400	Esperando Avalúo

### 1.3. Índices de morosidad:

Al ser una oficina relativamente nueva su cartera no presente problemas de morosidad, aún así como estrategia se compulsan todas las operaciones morosas mes a mes y se cuenta con el apoyo de los compañeros de Cobro del CSFE, al cierre del trimestre la oficina cerró por debajo del monto máximo establecido como meta, como se aprecia en el cuadro y gráfico siguientes.

Detalle	Ene-12	Feb-12	Mar-12	Abr-12
<b>META</b>	1,95	3,90	7,81	8,15
<b>SALDO ACUMULADO</b>	(4,20)	6,60	7,56	7,56
<b>AVANCE ACUMULADO</b>	(0,46)	0,59	1,03	1,08



**2. Cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

Durante el periodo que permanecí a cargo de esta oficina, se presentaron algunos cambios representativos, mismo que indico a continuación:

- Cambios en el diseño de los productos y servicios ofrecidos por el Banco, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactiva para atender las necesidades de los clientes.
- En el año 2009 el mercado financiero se ve afectado por la crisis internacional que golpea severamente la economía y a nivel bancario se produce una contracción de la demanda de crédito, así como un aumento de la morosidad y un decrecimiento importante de la inversión.
- Como estrategia para mejorar los índices de morosidad se establecen muchas opciones para que el cliente pueda aplicar alguna de ellas y mantener sus operaciones al día, compromisos, arreglos, refinanciamientos, novación de deudor, dación de pago y muchas otras más, mismas que fueron promocionadas con campañas promocionales por el Banco y tuvieron un excelente impacto.
- La adquisición de Coopemex por parte del Banco, significó un exceso de trabajo en las oficinas, al tener que actualizar datos y completar la política conozca su cliente, sin contar con personal adicional.

- El cumplimiento riguroso de la ley 8204 da como resultado el cierre de cuentas en el año 2009 y 2010 impactando en forma negativa los saldos de ahorro a plazo.
- La responsabilidad de monitorear y justificar las alertas emanadas de la Ley 8204 en cada oficina, ha generado una enorme carga de trabajo y estrés en las oficinas.

**3. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

AÑO	PUNTAJE
2009	24%
2010	8%
2011	11%

**4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

- Se realizan autoevaluaciones de riesgo operativo al menos cada dos meses.
- Se realizan autoevaluaciones de control interno por lo menos una vez al año.
- Atención y seguimiento de los informes de la auditoría interna, analizando e implementando de inmediato las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por auditoría interna.
- Reuniones periódicas con el personal mediante las cuales se exponen los principales aspectos relacionados con el control interno y riesgo operativo.
- Asignación a cada funcionaria y funcionario de los activos bajo su responsabilidad, dejando evidencia de dicha entrega mediante acta enviada al subproceso de Administración de activos.
- Asignación formal a cada funcionaria y funcionario de las medidas de riesgo relacionadas a sus funciones y puesto.
- Control ágil y oportuno de la documentación relacionada a la política conozca a su cliente, revisión y seguimiento a políticas nuevas, actualización según nivel de riesgo asignado a cada cliente, gestión de alertas, archivo de políticas y envío a documentación a las oficinas.

**5. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.**

- Apertura de la Oficina Periférica de San Antonio de Desamparados en el año 2008.
- Desarrollo de plan publicitario para dar a conocer la oficina en el lugar.
- Nombramiento en propiedad del personal de la oficina.
- Cumplimiento del 100% de metas financieras y cualitativas asignadas a la Oficina al primer trimestre del año 2012.

- Excelente calificación en la evaluación de la Oficialía de cumplimiento para el último periodo evaluado y en la calificación de la Contraloría de Servicios.
- Mantenimiento de un ambiente de trabajo adecuado
- Capacitación del personal en los productos y servicios del Banco.

**6. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.**

- Enviar documentación del convenio “deducción de planilla” de la empresa Total Natural a la unidad de contratos para lograr dar créditos en mejores condiciones.
- Quedan pendientes algunas alertas que no han sido aprobadas por la Oficialía de Cumplimiento, pero que ya fueron tramitadas, Laura la supervisora es quien las ha gestionado y tiene pleno conocimiento del tema.
- Queda pendiente de formalizar una operación que fue aprobada en comité especial y que se solicitó realizar mediante fideicomiso, se debe coordinar con el Lic. Edgar Álvarez López de la Unidad de Control y Seguimiento en Mata Redonda.

**7. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la Institución o a la unidad, según corresponda.**

- Los recursos financieros otorgados durante mi gestión a la Oficina fueron administrados de manera clara y transparente, en apego a las normas y procedimientos establecidos por la institución. Dichos recursos fueron asignados mediante el Plan Anual Operativo anualmente por parte del área de Presupuesto y se mantuvo un estricto control de la ejecución del mismo con la finalidad de evitar no solamente sobregiros sino sub ejecuciones no autorizadas de las partidas asignadas, siempre en apego de los postulados de contención del gasto.

**8. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.**

- Se requiere mantener reuniones periódicas con todo el personal para fomentar la comunicación asertiva.
- Mantener las buenas relaciones con los diferentes grupos vivos de la comunidad, iglesia, liceo, escuelas, empresas privadas y entes públicos.
- Mantener el modelo de polifuncionalidad de los funcionarios y funcionarias de la oficina.
- Mantener el estricto control de los tiempos de respuesta en la prestación de los servicios que se brindan en la Oficina.
- Fomentar en el equipo de trabajo la lectura y comprensión de las actualizaciones de las políticas y procedimientos.

- Es imprescindible continuar con la estrategia de trabajo en equipo involucrando directamente a todo el personal en el cumplimiento de los objetivos y metas.

**9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.**

- No existen observaciones al respecto.

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

- No existen directrices emanadas por la Contraloría General de la República para esta oficina.

**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 directrices emanadas pendientes de atender en esta oficina.

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

- No existen recomendaciones pendientes de atender por parte de esta administración hacia la auditoría interna.