

SAN FRANCISCO DE DOS RIOS

San José, 12 de julio de 2013
ASF-1361-2013

Licda. Danna Villegas Aragón, Directora
Dirección Regional Central

Licda. Martha Hidalgo Durán, Directora
Dirección de Capital Humano

Lic. Jorge Arturo Quesada Solano, Gerente
Centro de Servicios Financieros del Este

Licda. Mayela Zúñiga Richmond,
Agencia de San Francisco


16-7-2013

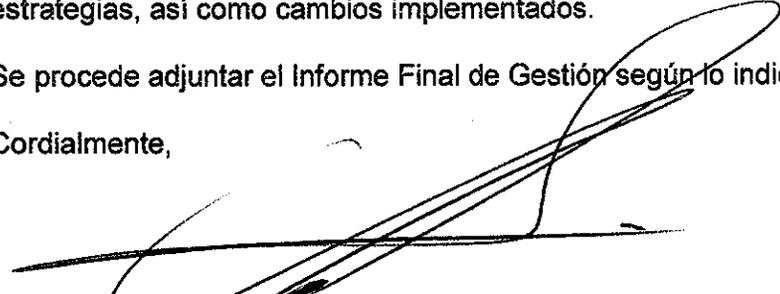
Estimados señores:

De conformidad con la circular DDHO-C-19-2010 del 16 de abril del 2010, emitida por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, adjunto Informe de Gestión correspondiente al período comprendido entre el 01 de julio de 2010 y el 13 de julio de 2013, mismo que se presenta de forma física y magnética.

El informe considera el formato establecido por la Contraloría General de la República según la Gaceta n°131 del 7 de julio del 2005, tal y como lo especifica el procedimiento denominado "Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión" de Septiembre 2009 de la Intranet; además, se menciona aspectos considerados relevantes en el período indicado relacionados con los pormenores del negocio bancario, resultados y estrategias, así como cambios implementados.

Se procede adjuntar el Informe Final de Gestión según lo indicado.

Cordialmente,


MBA. Tatiana Solano Zavaleta, Jefe
Agencia San Francisco de Dos Ríos

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 7 de julio del 2005.

El periodo que abarca la gestión como Jefe de la Agencia de San Francisco de Dos Ríos es del 01 de julio del 2010 al 13 de julio del 2013, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos por esta oficina al 30 de junio 2013.

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

1. Colocación.
2. Morosidad.
3. Captación.
4. Estrategias de negocios.

Adicionalmente, se indican los aportes logrados en las estrategias de promoción de productos en función del comportamiento de mercado y los clientes del Banco.

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

En materia de la Ley 8204, se detalla las principales acciones y los alcances en lo referente al control de la legitimación de capitales y confección de la Política Conozca su Cliente.

Resultados de la Gestión

1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Dirección Regional Central

Como parte fundamental de la labor sustantiva de la Agencia de San Francisco, ha sido la comunicación directa y grupal con los colaboradores, con el objetivo de informar, analizar y estandarizar los procedimientos y estrategias de negocios.

Al respecto, se programaron reuniones semanales los días viernes con el afán de mantener uniformidad en la aplicación de los planes comerciales y de promoción de productos y servicios, y de cierta forma, garantizar que los funcionarios tuvieran los conocimientos necesarios de interés para el negocio bancario y un propicio ambiente de trabajo, analizando siempre el avance en los MCI.

A continuación se detallan los resultados obtenidos por esta oficina en los principales rubros del Banco al 30 de junio del presente año.

Cartera de Crédito.

La Cartera de Crédito muestra un crecimiento acumulado de ¢613.6 millones al 11 de julio del 2013; dicha cartera muestra un crecimiento positivo e importante con respecto a meses anteriores; se observa no sólo crecimiento en saldo, sino también en cantidad de operaciones representado en 246 operaciones colocadas en el período de 11 días. Parte o mucho de este logro, obedece a las estrategias de colocación que se reforzaron a nivel de la oficina y con soporte de Banca Fácil y Popular Express. No así se ha sido utilizado el canal de la UPI al menos hasta el día de hoy.

Valores						
F_ARCH	Tasa Int.	CANTOPER	PRINCIPAL	SALDO	Crec del Mes	Crec Acum
11/07/2013	19,92%	4.037	14.294.846.092,44	10.859.447.626	27.722.188	613.670.487,59
30/06/2013	19,97%	3.791	13.895.660.543,62	10.831.725.437	244.343.979	585.948.299,14
31/05/2013	20,17%	3.771	13.636.681.781,92	10.587.381.459	375.470.119	341.604.320,61
30/04/2013	20,33%	3.772	13.291.085.409,09	10.211.911.340	-45.423.433	-33.865.798,65
31/03/2013	20,41%	3.763	13.417.114.974,54	10.257.334.772	55.135.813	11.557.634,21
28/02/2013	20,56%	3.730	13.300.830.122,15	10.202.198.959	-2.409.668	-43.578.179,21
31/01/2013	20,61%	3.752	13.346.107.333,56	10.204.608.627	-41.168.511	-41.168.511,01
31/12/2012	20,67%	3.774	13.366.337.856,01	10.245.777.138		
Total general	20,33%	30.390	108.548.664.113,33	83.400.385.359		

Al valorar la cartera de crédito de la Agencia de San Francisco de forma separada en fiduciario y social, se logra observar, para el caso de la cartera fiduciaria, evidentemente y por tratarse de una oficina de tránsito y dormitorio, un alto crecimiento sobre todo en el crédito personal hipotecario; parte de lo que soporta este incremento es justamente el horario actual de atención y la ubicación de la oficina sobre vía principal, lo que la hace atractiva, adicionado a un servicio eficaz y eficiente.

Se adjunta comportamiento de la cartera fiduciaria al 11 de julio del presente, logrando observar, tal y como se indicó anteriormente, un crecimiento importante de saldos en la cartera a ¢376.7 millones, lo anterior, conforme se integran más las estrategias utilizadas y que han dado frutos positivos.

Valores						
F_ARCH	Tasa Int.	CANTOPER	PRINCIPAL	SALDO	Crec del Mes	Crec Acum
11/07/2013	22,26%	3.829	10.264.642.471,86	7.150.565.822	24.697.742	376.765.979,21
30/06/2013	22,32%	3.584	9.871.606.923,04	7.125.868.080	91.575.345	352.068.237,00
31/05/2013	22,47%	3.567	9.758.867.613,57	7.034.292.735	209.436.931	260.492.892,01
30/04/2013	22,70%	3.574	9.584.541.915,51	6.824.855.804	-8.983.357	51.055.960,85

31/03/2013	22,74%	3.567	9.695.161.447,61	6.833.839.161	64.230.577	60.039.318,21
28/02/2013	22,89%	3.534	9.568.549.458,18	6.769.608.584	8.646.433	-4.191.258,88
31/01/2013	22,94%	3.556	9.596.475.389,71	6.760.962.151	-12.837.692	-12.837.691,98
31/12/2012	23,01%	3.579	9.598.772.676,00	6.773.799.843		
Total general	22,66%	28.790	77.938.617.895,48	55.273.792.178		

Si lo vemos por líneas de crédito, se visualiza más fácilmente lo indicado anteriormente, en cuanto que el fuerte de colocación fiduciaria de esta oficina lo es el crédito personal hipotecario y en el cual se han centrado los mayores esfuerzos para el crecimiento que se ha logrado alcanzar, importante anotar que el decrecimiento en algunas líneas no obedece a la no colocación, sino al nivel de cancelaciones que se presentan en las mismas por tratarse de una cartera con un nivel de antigüedad y comportamiento lógico para las mismas.

F_ARCH	PRODUCTO	CANTOPER	PRINCIPAL	SALDO	Crec del Mes	Crec Acum
11/07/2013	2X1	4	4.840.000,00	3.992.452	0	-1.246.638,75
	BACKTOBCK	103	480.017.097,39	410.962.049	31.602.761	85.504.166,68
	CAMP_RET	270	564.155.906,00	465.568.118	-376.566	4.412.318,07
	CONTINGEN	14	360.324.942,40	0	0	0,00
	CRED EMPL	9	18.920.000,00	15.422.575	0	-2.284.337,00
	NEG DE PAGO	25	134.113.000,00	122.484.215	-123.598	-4.839.268,53
	PERCONDED	34	36.887.000,00	6.868.236	-276.437	-7.719.241,30
	PERHIPOTC	183	2.857.471.390,05	2.643.080.678	-6.566.491	260.221.388,48
	PERSFIAD	589	1.093.929.780,00	769.878.023	-6.413.012	-55.691.404,92
	PERSINDED	29	25.151.000,00	5.047.825	-396.307	-10.833.326,60
	PREF_PRIV	63	156.618.000,00	146.229.148	-393.522	43.515.032,90
	PREFERENT	186	633.915.692,00	225.746.982	-5.802.390	-101.532.408,16
	REC INCOB	2	1.965.000,00	1.030.099	-13.120	-12.257.690,05
	RECUPERAC	99	333.842.174,00	308.193.239	981.713	82.325.847,70
	TARJETAS	1.087	1.868.770.490,02	660.303.657	16.610.891	44.966.878,86
	VALE POPU	414	31.690.000,00	2.383.143	312.102	696.223,33
	VEH USADOS	25	69.225.000,00	60.906.801	-284.885	8.381.445,15
	CREDITON	693	1.592.806.000,00	1.302.468.581	-4.163.397	0,00
Total 11/07/2013		3.829	10.264.642.471,36	7.150.569.822	24.697.742	376.765.979,21

Al 10 de julio del presente año, cuenta la oficina con un inventario en personal hipotecario de ¢384.200.000.00 millones, en personal no queda pendiente giro alguno y finalmente en

social de \$64.090.000.00 millones, mismos que podrían perfectamente ser girados en el mes de julio y agosto y así impulsar el crecimiento de ambas carteras.

Al 30 de junio del presente año, el avance o cumplimiento de metas en cuanto a ambas carteras se logra observar en el cuadro siguiente:

CARTERA	Y PRODUCTO	Valores							
		31/12/2012	MAYO	JUNIO	CRE MES	CRE ACU	META JUNIO	CUM ACU	META DICIEMBRE
F	PERHIPOTC	\$2.328,93	\$2.516,27	\$2.569,14	\$52,87	\$240,21	154	156,96%	\$358
	PERSONAL	\$4.621,42	\$4.611,34	\$4.647,24	\$35,90	\$25,82	71	36,49%	\$165
Total F		\$6.950,35	\$7.127,62	\$7.216,39	\$88,77	\$266,04	224	118,56%	\$523
S	SOCIAL	\$3.407,12	\$3.488,23	\$3.641,00	\$152,77	\$233,88	-164	-142,93%	\$234
	Total S	\$3.407,12	\$3.488,23	\$3.641,00	\$152,77	\$233,88	-164	-142,93%	\$234
Total general		\$10.357,47	\$10.615,85	\$10.857,38	\$241,53	\$499,92	61	822,80%	\$757

El comportamiento en la cartera fiduciaria al cierre de junio presenta un cumplimiento del 118.56% impulsado fuertemente, como se ha indicado anteriormente por el personal hipotecario; y para la cartera social cuya meta para este año es el mantenimiento del saldo del año 2012, para el caso de la Agencia de San Francisco un saldo de \$3.407.12; al cierre de dicho mes ha mantenido cartera y también ha presentado un incremento de \$233.89 millones.

Meta de estimación de crédito y morosidad

En cuanto a la calidad de cartera, se realizaron esfuerzos para mitigar de alguna forma la cancelación de operaciones, la no colocación de créditos nuevos y la no recuperación temprana de las operaciones con atrasos mayores a los 60 días, situación en la que se recibió la oficina en julio del 2010; no obstante y tal y como se puede observar, la morosidad y estimación de la Agencia de San Francisco iniciaron una disminución desde entonces hasta llegar al presente año en donde la misma, durante estos primeros seis meses ha estado controlada, logrando ir en cumplimiento de la meta establecida para el presente año en esta materia y hasta con una base considerable por si se diera una eventualidad en alguna operación millonaria o varias de peso considerable.

Las estrategias implementadas en materia de Negociaciones de Pago, para lo que la plataforma se encuentra completamente capacitada, han dado ya sus frutos positivos.

CARTERA	F_ARCH	T_CANTOPER	% Mora 31-60	% Mora 61-90	% Mora 31-90	M>90	FR	CREC PERDREAL	CREC MORASOMAYOR
RF	11/07/2013	3.829	3,07%	1,28%	4,95%	2,37%	0,00%	-298.408.920	11.102.685
	30/06/2013	3.584	3,10%	0,70%	3,79%	2,22%	4,12%	2.532.309	-14.689.497
	31/05/2013	3.567	2,44%	0,76%	3,20%	2,46%	4,14%	17.274.121	9.271.305
	30/04/2013	3.574	2,55%	0,86%	3,41%	2,40%	4,02%	23.102.685	25.328.066
	31/03/2013	3.567	2,36%	0,77%	3,13%	2,03%	3,68%	9.604.737	-19.206.428
	28/02/2013	3.534	2,63%	0,91%	3,54%	2,33%	3,58%		
		21.633	2,63%	0,88%	3,34%	2,32%	3,74%		
RS	11/07/2013	208	3,84%	3,00%	6,85%	2,22%	0,00%	-66.734.499	0
	30/06/2013	207	3,49%	0,74%	4,23%	2,22%	1,79%	826.108	17.571.569
	31/05/2013	204	2,26%	1,27%	3,52%	1,83%	1,84%	5.319.965	0
	30/04/2013	198	3,62%	1,31%	4,93%	1,91%	1,77%	-8.109.925	-17.016.351
	31/03/2013	196	2,84%	0,83%	3,67%	2,39%	1,99%	-89.163	11.127.813
	28/02/2013	196	2,92%	0,50%	3,42%	2,06%	1,99%		

Captación de Ahorros

En cuanto al tema de Captación de Ahorros, al 30 de junio del presente año se muestran los resultados en el siguiente cuadro:

PRODUCTO	SUB-PRODUCTO	T	CREACU	META JUNIO	TOTAL	CUM ACU	META ANUAL	TOTAL	CUM ANUAL
AHORRO A PLAZO	AHORRO A PLAZO		733,93	620		118,45%	725		101,26%
	AHORRO PROGRAMADOS		-69,17			0,00%			0,00%
Total AHORRO A PLAZO			724,77	620		116,97%	725		100,00%
AHORRO VOLUNTARIO	AHORRO VOLUNTARIO		-110,99	-2		5402,49%	1		-11099,24%
Total AHORRO VOLUNTARIO			-110,99	-2		5402,49%	1		-11099,24%
Total general			613,77	618		99,39%	726		84,57%

Ahorro a Plazo y Programados

El ahorro a plazo desde el año anterior, ha venido presentando un fuerte incremento, aún y con la baja de las tasas, la labor de aplicación de estrategia por parte de la oficina, así como de sus funcionarios en materia de retención, recuperación y atracción de clientes ha dado como resultado para este año un cumplimiento para el primer semestre del 116.97% y el cumplimiento anual del 100% sin cancelaciones significativas al menos al mes de julio del presente año, ya los siguientes meses corresponderá a la nueva jefatura continuar con la aplicación de las estrategias o bien aplicar otras que proyecten mejores resultados a los obtenidos actualmente.

Ahorro voluntario

El ahorro voluntario muestra un decrecimiento respecto al cumplimiento mensual y el anual, este producto según fue constatado por esta jefatura, siempre presenta un comportamiento de mejora en los meses de noviembre y diciembre, cumpliendo de esa

manera la meta anual propuesta, lo anterior por cuanto la mayoría de sus cuentas son pago automático del sector público, por lo que durante los meses de febrero a octubre no se mantienen saldos pero después el ingreso del aguinaldo incrementa automáticamente el crecimiento de esta cartera.

Rentabilidad

La meta de rentabilidad para el 2013 es del 9.56%, no obstante a mayo del presente que es el corte más actualizado, el logro acumulado anualizado es del 7.84%, sea una diferencia del -1.72% con respecto a la meta anual. Aún y cuando lleva un desfase en cuanto la meta anual la Agencia de San Francisco es una oficina bastante rentable si se observa la media del promedio del grupo que se ubica para esta misma fecha en un 6.45%. Al hacer un análisis del mayor impacto en la rentabilidad se tiene en el ajuste de precio de transferencia que la oficina hace en dólares por su alta colocación de créditos en esta moneda versus su poca captación en esta misma moneda; otro es el gasto por incobrabilidad, gastos operativos y de administración; siendo el de mayor impacto el de gastos administrativos. No obstante lo anterior al cierre de mayo del presente año el margen de contribución ajustada a la utilidad neta es de ₡167.533.64. Importante indicar que según criterio personal de esta oficina, la baja rentabilidad para estos primeros tres meses se puede deber también a la baja colocación que la agencia presentó justamente para este período, siendo que de la colocación se obtienen ingresos importantes; situación que a partir del mes de mayo presenta un cambio significativo con un aumento en la colocación tanto en financiero como en social, lo que vendrá a contribuir a un aumento significativo y sin duda de la rentabilidad de San Francisco de Dos Ríos.

Grupos: CENTROS DE NEGOCIOS
 Utilidad Operativa a Activo Productivo ⁽¹⁾
 (Datos De enero a mayo 2013, en miles de colones)

24

CENTROS DE NEGOCIO	A may-13	A may-13	A may-13	Base dato may-13	REQUERIDO ANUAL	ANUALIZADO-PROYECTADO
	U.O./ACT. PROD.	U.O. ACUM.	PROM. MENS. ACT. PROD.	INDICADOR ANUALIZADO	U.O./I.A.P. PROJ.	DIFERENCIA META
SAN FRANCISCO DE DOS RIOS	3,27%	351.922	10.778.261	7,84%	9,56%	-1,72%

Cuadro 1
 REGIÓN CENTRAL
 Utilidad Operativa a Activo Productivo ⁽¹⁾
 (Datos De enero a mayo 2013, en miles de colones)

2. Cambios habidos en el entorno

Durante el año 2010, 2011, 2012 y 2013, la agencia experimentó una bonanza en crédito personal hipotecario y vivienda sobre todo, muy satisfactoria, producto de tasas de mercado competitivas y una fidelidad para con una analista de crédito de la misma quien logra un incremento en la colocación de estos dos productos por su servicio, atención y compromiso no sólo con el cliente sino también con la Institución.

Aunque se puede decir que todavía el mercado financiero se ve afectado por la crisis internacional que golpea a la economía costarricense. A nivel bancario se produce una

contracción en la demanda de crédito de vivienda a finales del 2012 e inicios del 2013 pero que empieza nuevamente a repuntar a partir del mes de mayo en adelante, y en cuanto el crédito fiduciario justamente por esta necesidad es que se ve un repunte importante en el personal hipotecario y la cancelación de pasivos para justamente liberar los ingresos, por lo que gracias a la aplicación de las estrategias institucionales, la Agencia de San Francisco está logrando un repunte en lo que al menos a personal hipotecario se refiere y social, esperando que de seguir con el incremento que ha venido presentando en este primer semestre, logre alcanzar a satisfacción las metas propuestas e incluso excederlas.

Cambio de horario a jornada ampliada

A partir del presente año, se aplica a la oficina un horario con jornada ampliada, lo que viene a representar una mayor cobertura y ofrecimiento de servicios no sólo para los clientes actuales, sino que generó nuevos clientes.

Política Conozca a su Cliente.

En cumplimiento a la Ley #8204, directamente a lo que se refiere a completar la Política Conozca a su Cliente, según la última depuración y revisión, la Agencia de San Francisco no tiene pendientes correcciones a inconsistencias, ni clientes pendientes de completar dicha política, por lo que en este tema no hay pendientes y ningún funcionario de esta oficina al día de hoy se ha visto afectado con sanción alguna.

Desastre natural.

La oficina no se encuentra en una zona propensa a desastres naturales, no obstante cuenta con un brigadista. Igualmente sobre este tema, el CSF Este cuenta con una comisión enfocada a este tema. Esta comisión queda integrada por parte de esta oficina, por el brigadista y la jefatura en turno.

No obstante es importante indicar que aunque no se considera desastre natural, la oficina si se ve afectada constantemente por la falta de fluido eléctrico producto de la fuerte rayería que se da en la zona y por su estructura y seguridad, son horas que debe permanecer cerrada a la atención al público.

3. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional

En cuanto al nivel de Riesgo Operativo se detalla los resultados durante el período en cuestión:

AÑO	FECHA DE CORTE	JEFATURA	CALIFICACIÓN	NIVEL DE RIESGO
2010	24/06/2010	Francisco Córdoba	16%	Regular

2011	28/01/2011	Tatiana Solano	16%	Regular
2012	31/05/2012	Tatiana Solano	8%	Satisfactorio
2013	15/02/2013	Tatiana Solano	8%	Satisfactorio

Se detallan las autoevaluaciones de Control Interno que se apegan a la Sugef 24-00 y que ejecuta la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión para el período:

AÑO	Oficio	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN
2010	UTEG-265-2010	2%	Excelente
2011	UTEG-247-2011	0%	Excelente
2012	UTEG-173-2012	2%	Excelente

Se detallan las evaluaciones de la Contraloría de Servicios:

AÑO	Fecha	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN
2010	16/12/2010	82	Regular
2011	20/12/2011	88	Regular
2012	11/09/2012	83	Regular

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno en la Agencia de San Francisco

De forma inmediata se atienden las recomendaciones generales e informes de la Auditoría Interna, de la UTEG, así como del resto de áreas encaminadas a la evaluación y generación de recomendaciones en aras de lograr un ambiente de control sano. Estas recomendaciones se hacen del conocimiento de todo el personal con quien se encamina la subsanación de las inconsistencias, aprendizaje y mejora de controles para evitar generar nuevamente el posible riesgo.

Otra de las acciones emprendidas son reuniones con el personal, minutas, circulares, oficios sobre las medidas a corregir e implementar producto de la autoevaluaciones y de las aplicaciones de auditoría interna, CSF Este, Contraloría de Servicios y UTEG.

El CSF Este realiza visitas periódicas a la oficina con el objetivo de monitorear el cumplimiento de las normas de riesgo operativo; asimismo, para verificar que se ejecute el plan de acción necesario para solucionar los hallazgos.

El logro durante la gestión en esta agencia no sólo se ve reflejado en los dos últimos resultados de la evaluación de control interno, sino y lo más importante, en la culturización de los funcionarios para con el mismo.

5-Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad

Dentro de los objetivos y metas del plan de negocios 2013 se establece,

Objetivo 4: Incrementar el número de clientes físicos y jurídicos que accedan a productos de crédito y captación en el Conglomerado Banco Popular, por tanto el enfoque de esta oficina fue y ha sido brindar un servicio personalizado y de excelencia, logrando con esto al 30 de junio del presente, un cumplimiento de meta acumulado por arriba del 100% en ambos productos, sea un 118.56 en cartera financiera, un 102.38% en cartera social y del 280.00% en el número de nuevos clientes físicos y jurídicos en ahorro a plazo.

Objetivo 5: Alcanzar las metas institucionales de control interno y riesgo operativo, por tanto el enfoque desde un inicio obedeció a crear y consolidar un equipo de trabajo abocado al análisis de riesgos, sus consecuencias y ejecución de controles para minimizarlos, sea crear una conciencia colectiva sobre la necesidad de mantener calificaciones excelentes o satisfactorias en este tema, no sólo por interés Institucional, sino también de equipo y personal. Por lo anterior, esta oficina se ha mantenido en los últimos años, incluyendo el presente, con calificaciones en estos temas de satisfactorio y excelente en cuando a las diferentes evaluaciones de riesgo aplicadas por los diferentes órganos de la Institución.

Objetivo 7: Fortalecer la calidad y eficiencia del servicio al cliente en los diferentes segmentos y canales de atención, logrado con un esfuerzo de equipo, consciente que la mejor arma siempre será un servicio al cliente personalizado, eficiente, continuo, igualitario y sobre todo cambiante ante las modificaciones internas y externas. Este servicio ha sido fortalecido tanto en el servicio de ventanilla como en otros canales de atención a lo interno y a lo externo de la Institución.

Objetivo 9: Desarrollar las acciones tendientes a la migración de la nueva tecnología T-24 ha sido un proceso continuo y constante de motivación para crear en los funcionarios la expectativa necesaria para aceptar y aprovechar el cambio tecnológico; el enfoque fue mediante charlas en la oficina y participación activa de los funcionarios en los diferentes canales que para este fin, fueron abiertas por parte del Banco.

Por último y no menos importante, la implementación de todos los mecanismos para lograr el efectivo y controlado uso de las diferentes estrategias de negocio relacionadas a

la integración de clientes en todas sus vertientes, la retención y recuperación de clientes en todos los productos y el uso de los diferentes canales de facilitación con el fin de aplicar las estrategias basadas en los pilares fundamentales del plan de negocios.

Proyección en la Economía Local

Aún y cuando la participación de la agencia en este sentido no es tan directo, si ha aprovechado integrar diferentes segmentos según las actividades que áreas como la Banca de Desarrollo en cuanto al fortalecimiento empresarial, enfocada en activar el interés de nuestros diferentes clientes con el afán de lograr una integración de éstas en dichas participaciones; igualmente se han dado charlas a los clientes potenciales en cuanto el entorno económico y del Banco en donde también ha habido participación de clientes de la zona de influencia de esta agencia.

Hubo también un acercamiento con las principales instituciones públicas con la zona de influencia para atender el plan de negocios y plan de trabajo en la promoción de los productos de colocación y captación durante el proceso se logro alcanzar un vínculo importante y una identificación entre altos personeros de estas instituciones y la oficina.

6. Estado de los proyectos más relevantes.

Como parte de la gestión realizada, algunos proyectos requieren la continuidad del caso, entre los cuales cito:

Dar principal énfasis a la recuperación de cartera morosa con la finalidad de mantener el logro de los objetivos de recuperación y reversión de estimaciones propuestos, así como poder migrar o replicar dicho plan a otras oficinas que actualmente presenten también problemas de morosidad y así subsanar o mejorar los indicadores de riesgo individuales e Institucionales.

Continuar con la recuperación de operaciones incobrables.

Continuidad del negocio en diferentes empresas a las que se les ha brindado un servicio personalizado, tanto la supervisora como la analista de crédito tienen conocimiento sobre ellas y sus servicios para que lo puedan realimentar. La relación con estas empresas es bastante estrecha y son clientes que entre otros servicios como el pago automático de salarios algunos de ellos, renuevan todos los años los clubes de ahorro navideño, así como que tienen activo los clubes salario escolar.

Retomar visitas establecidas del plan estratégico, según parque empresarial dando énfasis a vincular empresas privadas de forma integral de la mano con el ejecutivo de Banca de Desarrollo con quien se han mantenido reuniones y está comunicado del reciente cambio para que puedan en conjunto detallar sus propias estrategias y reordenar u organizar el cronograma de visitas.



La supervisora a.i., señora Mayela Zúñiga quien considero una pieza valiosa en cualquier equipo de trabajo, fue trasladada gracias a la gestión de Capital Humano que accedió a mi solicitud, de la Agencia de Tres Ríos a ésta, única y exclusivamente para ayudar en el proceso de mejoras que requería esta oficina en cuanto a control interno y ambiente laboral, así como la suplencia de la señora Francine Picado mientras ésta se mantenga en el Proyecto CORE, no obstante el compromiso tanto de mi persona como de Capital Humano ha sido y sigue siendo que ante el regreso de la supervisora en propiedad de esta agencia, ella regresará a la Agencia de Tres Ríos y en su lugar se trasladará el señor Mauricio Salas quien es con quien se realizó el movimiento inicial. Lo anterior fue lo pactado pero se deberá respetar en última instancia lo requerido por la señora Zúñiga con el fin de que no vea afectada su posición e interés.

7. Administración de los recursos financieros.

Se han formulado los presupuestos anuales operativos tal y como lo establece el Proceso de Presupuesto, para poder llevar a cabo las labores de operación normal de la Agencia de San Francisco.

Además se realizan las gestiones pertinentes para atender medidas relacionadas en cuanto al tema de contención del gasto, que se estableció por parte de la Gerencia General Corporativa una serie de acciones para contribuir con la contención del gasto, donde todo el personal se comprometió a contribuir de diferentes maneras con esta acción, según los oficios GGC-1924-2008 del 15/10/2008, DRC-0462-2009 del 24-02-2009 y GGC-0374-2009 del 05/03/2009; así como en el reciclaje el cual se ha cumplido por parte de todos y cada uno de los colaboradores de forma satisfactoria y comprometida.

8-Sugerencias para la buena marcha de la Agencia de San Francisco

Con la experiencia desarrollada en el puesto y después de ver el logro y cambio desde mi ingreso a mi recién salida, se recomienda mantener reuniones periódicas con los colaboradores, exponer los resultados del Banco y de la oficina, aspectos de mercado y situaciones que afectan el cumplimiento de las metas establecidas, así como seguir incentivando el trabajo en equipo y la cultura hacia el control interno, el riesgo y sus implicaciones personales e institucionales.

Mantener en funcionamiento la práctica de "dueño de producto" que aplica la oficina, en donde cada uno de ellos es el encargado de velar por un determinado producto, coadyuvando de esa manera a un ambiente de control sano, identificándose más a un nivel mayor de compromiso personal.

Mantener el control de los inventarios en proceso de ingreso y análisis, así como la revisión de expedientes antes de su ingreso a custodia. Continuar con los proyectos motivacionales para con el personal.

A la entrega de la oficina, no existe pendiente dar respuesta a ningún informe.

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 le hubiera girado la Contraloría General de la República.

No existen directrices emitidas por la Contraloría General de la República para la Agencia de San Francisco.

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 se emitieron disposiciones a la Agencia de San Francisco.

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

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se han atendido de conformidad con los requerimientos establecidos y los plazos señalados, no existe a esta fecha ningún informe pendiente de respuesta o de corrección.

Conclusión

En el presente informe ASF-1361 del 12 de julio del presente, se brindan brevemente todos aquellos aspectos o situaciones relacionadas con la operativa de la oficina, entorno, clientes, actividades, recurso humano y aplicación de estrategias de la Agencia de San Francisco.

- Compromisos de pago adquiridos con los principales clientes morosos
- Detalle de principales créditos activos con señales de alerta.
- Informes que se generan a lo interno y propósito de los mismos.
- Principales clientes de captación y su respectivo seguimiento.
- Entrega conforme a la supervisora a.i. del inventario de todos los formularios en blanco, así como de documentos en custodia, arqueo y títulos valores.
- Entrega de los diferentes objetos producto de mi función en la oficina como sellos, llaves, entre otros.
- Recodar el cierre de los accesos que mantengo en dicha oficina, incluyendo puerta principal, tesorería y panel de alarma.
- Entre otros.

Es importante anotar que sobre todo lo anterior y más, se deja de forma digital contenido en la carpeta compartida denominada "Periférica San Francisco" en donde se encuentran bases de datos, mapeo de las diferentes empresas de la zona, bases de datos por empresa con la información de los clientes con ahorros programados en sus diferentes modalidades, gestiones varias realizadas en la oficina por carpeta identificada por año iniciando desde julio del 2010 y hasta la fecha, y todos los asuntos e información referente a las diferentes gestiones que se han realizado en esta oficina desde mi ingreso y hasta el 15 de julio del presente año.

