

PERIFERICA SAN PEDRO POAS

Informe de gestión

Licenciado

Jorge Alfaro Alpizar, Gerente
Centro Servicios Financieros Grecia

En cumplimiento a lo dispuesto en la directriz No 8 emitida por la Contraloría general de la República en la GACETA N° 13 del julio de 2005, establecido en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control, hago entrega formal del informe final de gestión como Coordinador de la Periférica San Pedro Poas:

1) Referencia sobre la labor sustantiva institucional de la Periférica San Pedro Poas

La Oficina de San Pedro Poas, adscrita a la Sucursal de Grecia, quien a la vez pertenece Dirección Regional Norte, las cuales obedecen a la estructura organizacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. La oficina inicio sus operaciones bajo mi mando en el mes agosto del 2002, con una planilla en ese entonces de 02 empleados y que al cierre del 31/12/2012 era de 06 funcionarios.

La Oficina 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 del 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:

- 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, hipotecarias, créditos Personales, Social, Tarjetas de Créditos.
- Custodia y manejo de efectivo.
- Servicio de Cajero Automático.
- 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 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. Cambios en la estructura organizativa con la finalidad de descentralizar funciones para lograr una mayor eficiencia.
- b. Cambios en la estrategia de mercadeo de los productos y servicios, implementando la estrategia de venta proactiva a través de vendedores (de la Sucursal de Grecia) en las oficinas y en las empresas e instituciones
- d. El establecimiento de la normas prudencial por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), con los acuerdos SUGEF 1-05

Para la calificación de deudores, SUGEF 4-05 Reglamento sobre grupos vinculados a la entidad, SUGEF 5-05 Reglamento sobre límites de crédito a personas individuales y grupos de interés económicos.

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

f. 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.

3- Estado de Evaluación del sistema de control interno

A continuación se detalla la información correspondiente a los resultados vigentes, de la última evaluación del riesgo operativo, al 31/12/2012:

| Medidas incumplidas | Calificación | Fecha Corte de Evaluación |
|---------------------|-----------------|---------------------------|
| 14 | insatisfactorio | Octubre-2012 |

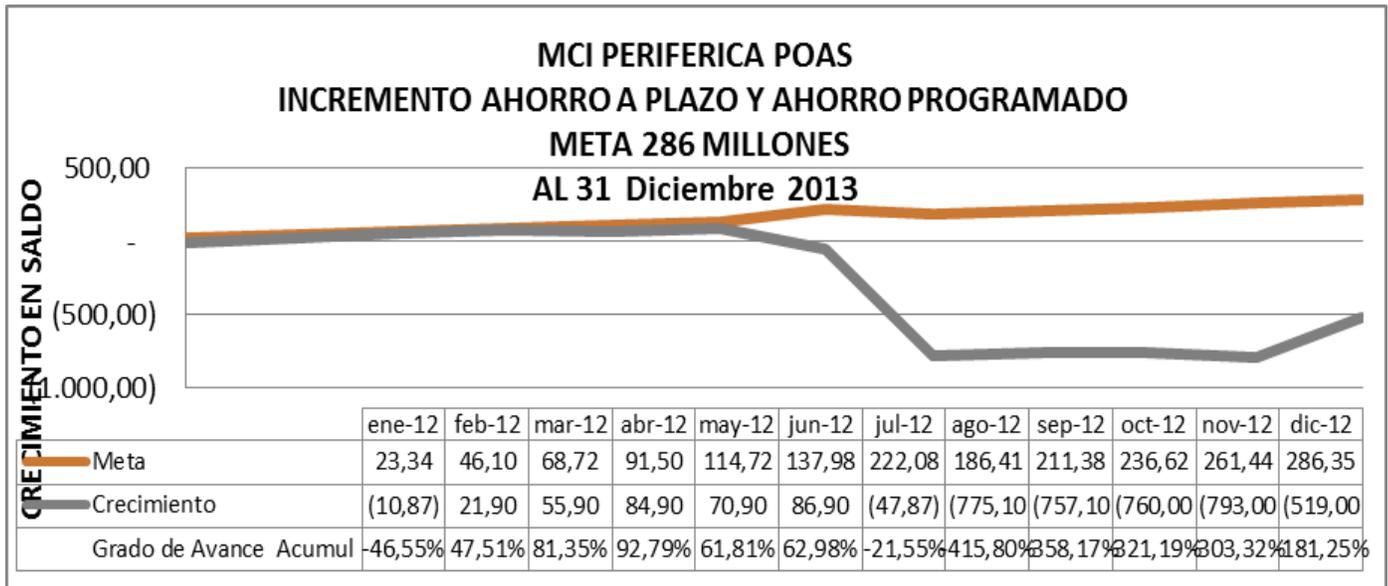
4) Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno.

Reuniones con el personal de la oficina con el fin de identificar las causas y definir la corrección respectiva.

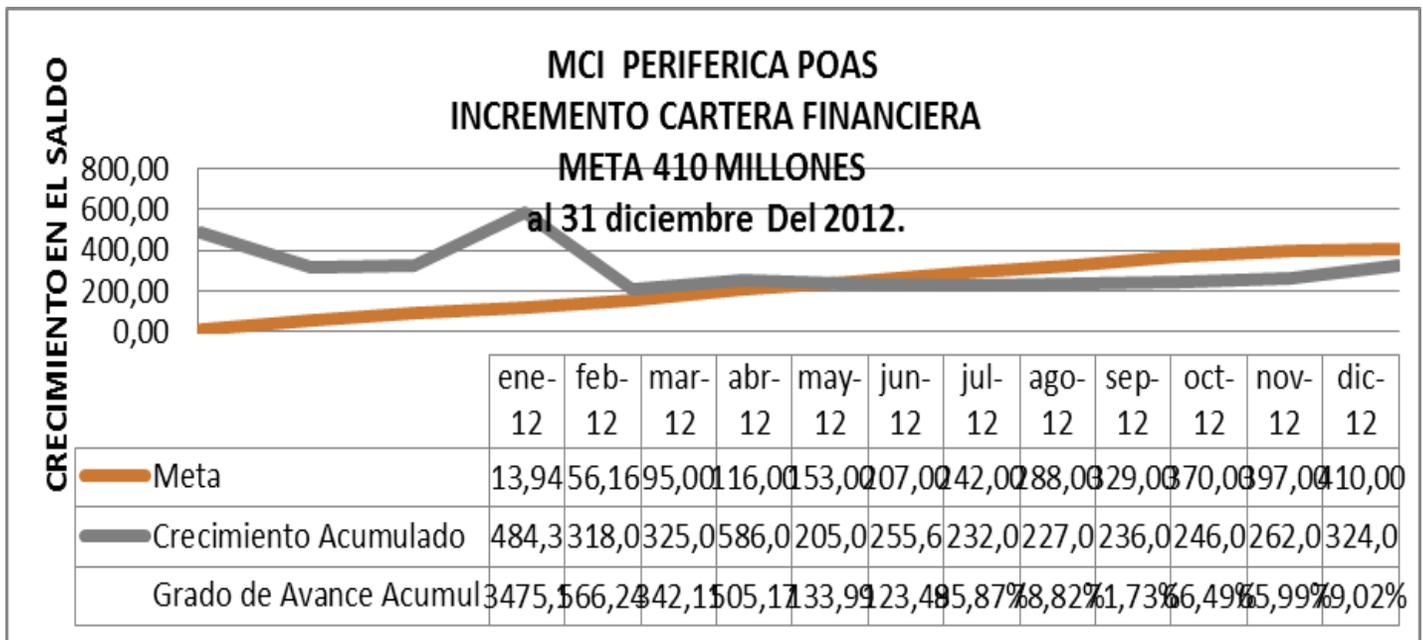
Se le asignó a los funcionarios medidas para que sean responsables y den seguimiento a dichas medidas.

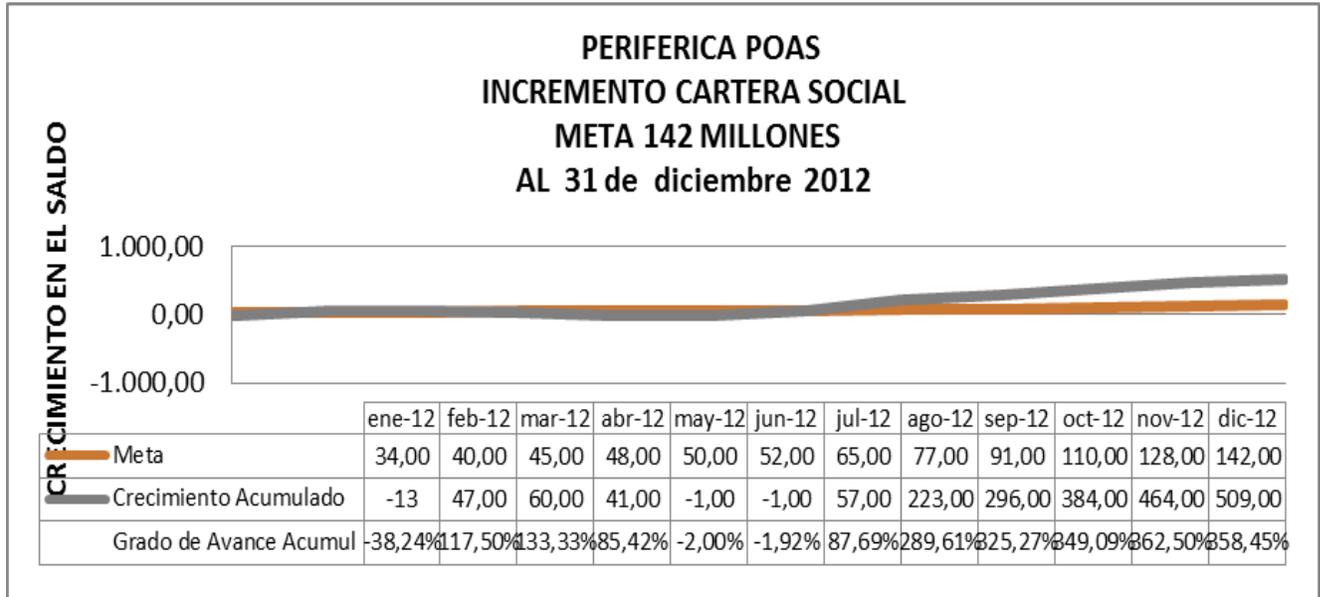
5) Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional.

A continuación se presentan gráficos que resumen a gestión en cuanto al logro de metas de captación, crédito y morosidad con corte al 31 de diciembre 2012:



b- Colocación Cartera Financiera:





d- Morosidad



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

Con el fin de mejorar los tiempos de respuesta del cliente se desarrolló un plan interno de capacitación en colocación y captación, con la ayuda de la Sucursal de Grecia, para que todos los funcionarios de la Oficina, hicieran una pasantía en dicha sucursal.

7- Observaciones sobre asuntos de actualidad.

La Coordinación ha apuntado a trabajar en un esquema de negocio que permita crear un estructura de servicio al sector empresarial y otro al sector trabajador, esto se realiza mediante un servicio diferenciado identificando las expectativas de ambos sectores.

Otros temas:

- a) **Pago Automático de Salarios:** Se tiene a un funcionario (analista) visitando empresas privadas y públicas
- b) **Contactos con proyectos habitacionales:** Si tienen un contacto con empresas de proyectos habitacionales para incrementar la colocación de crédito de vivienda
- c) **Situación del personal que labora en Agencia:** Suplencias. No hay
- 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
- e) **Trabajos operativos pendientes de proceso:** Está en proceso el ordenamiento y depuración de los archivos crédito y conozca a su cliente, al 31/12/2012, es importante destacar que al cierre del 2012 se contaba con una alerta pendiente únicamente.
- f) **Informe de arqueo general y caja chica:** Los Arqueos se realizan de acuerdo a lo normado por el Banco, con resultados satisfactorios.
- g) **Informe de diferencias de caja de plataformitas:** No hay diferencias en cajas por encima del fondo de protección
- h) **Rentabilidad de la oficina:** La Oficina mantiene una rentabilidad positiva

8- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones 0 recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

No se generaron disposiciones a la Agencia de San Pedro Poas

9- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones 0 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 Agencia San Pedro Poas.

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

Todas las recomendaciones que ha realizado la auditoría interna según informes en archivos de la oficina fueron acogidos por la Coordinación y resueltos por lo que en la actualidad no hay nada pendiente.

Atentamente,



**MBA Erick Esquivel Lara, Jefe
Agencia Grecia Centro (actualmente)**