

---

## OFICINA PERIFERICA DE SAN SEBASTIAN

**12 de abril 2012**  
**OSS-0605-2012**

MBA. Omar Sánchez Lizano, Director  
**Dirección Regional Central**

De conformidad con la circular DDH-002-2012 del 06 de febrero 2012 y oficio DRC-0466-2012, emitido por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, adjunto informe de Gestión correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de agosto 2006 y 20 abril 2012 de forma física y magnética.

El informe considera el formato establecido por la Contraloría General de la República según Gaceta N-131 del 07 de julio del 2005, tal y como lo especifica el procedimiento denominado “Presentación y Publicación de informes de Fin de Gestión” de abril 2011 con los pormenores del negocio bancario, resultados y estrategias, así como cambios implementados.

Se remite copia de este informe a la Dirección de Desarrollo Humano y a Banca Fácil, para que sea incluido en la intranet institucional.

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

Cordialmente,

Lic. Danilo Jiménez López, Jefe  
**OFICINA PERIFERICA SAN SEBASTIAN**

Cc Física y Magnética  
MBA Benjamin Garcia Vargas, Gerente CSF Catedral  
MBA. Maritza Fuentes Salas, Directora Gestión de Desarrollo Organizacional  
Licda. Silvia Goyes Rojas, Jefe Subproceso de Banca Fácil  
Licda. Dunia Jiménez Mora, Jefe de Oficina Periférica

---

## OFICINA PERIFERICA DE SAN SEBASTIAN

### 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 07-07-2005 y el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, artículo 12, inciso e.

El periodo que abarca la gestión como Jefe de Oficina Periférica de San Sebastián es del 01 de agosto 2006 al 20 de abril 2012, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos.

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

- 1-Captación
- 2-Colocación
- 3-Morosidad
- 4-Estrategias de Negocios

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

## OFICINA PERIFERICA DE SAN SEBASTIAN

### Resultados de la Gestión

Referente a la labor sustantiva de esta dependencia ha sido promover el cumplimiento de los objetivos institucionales, manteniendo una comunicación fluida con los colaboradores tanto en forma individual y grupal orientado al cumplimiento de metas y mejoramiento del servicio al cliente, ejercitando los canales de información, para analizar y estandarizar los procedimientos y estrategias de negocios.

Se establecieron reuniones periódicas con el propósito de mantener un criterio unificado en la aplicación de los planes estratégicos, tanto para la colocación de productos como para la captación de recursos, y a su vez garantizando que los conocimientos necesarios de interés para el negocio bancario y un propicio ambiente laboral y de control.

A continuación se detallan los resultados al 31 de marzo 2012 de la Oficina Periférica de San Sebastián

### Productos de Captación

La Oficina periférica coadyuvo con la meta de alcanzar un crecimiento de la cartera de captación, con un excelente resultado al 31 de marzo 2012, a dicho corte se cuenta con un saldo en la cartera de ahorro a plazo y ahorro programado de ₡3.112.69, con un crecimiento de ₡217,12 millones, para un porcentaje de cumplimiento de la meta del 334% al corte. En la cartera de ahorro voluntario cuenta con un saldo de ₡454.08 millones con un crecimiento de ₡29.86 millones para un porcentaje de cumplimiento de la meta de un 114.75% al 31 marzo 2012. En lo que se refiere al saldo de las cuentas corriente las misma no presenta meta.

PRODUCTOS	DIC-2011	Mar-12	Crec acum	Cump Acum	Cum Anual
AHORRO A PLAZO Y PROGRAMADO	₡2.895,57	₡3.112,69	₡217,12	334,00%	80,11%
AHORRO VOLUNTARIO	₡424,22	₡454,08	₡29,86	114,75%	25,08%
CUENTAS CORRIENTES	₡179,02	₡69,96	-₡109,07	0,00%	0,00%
<b>Total general</b>	<b>₡3.498,81</b>	<b>₡3.636,73</b>	<b>₡137,92</b>	<b>151,64%</b>	<b>35,30%</b>

Se implementa la estrategia a lo largo de la gestión un programa de seguimiento de la cartera activa, llamando a los clientes que se les vence el certificado. Con las base de datos se trabaja la fecha de cumpleaños de los clientes. También a los clientes BP

## OFICINA PERIFERICA DE SAN SEBASTIAN

Global se les brindó servicio personalizado y preferencial en coordinación con los Ejecutivos de BP global.

Se realizó un evento a los clientes potenciales de inversión mediante un desayuno fue realizado en un Hotel de la zona, el cual contó con la exposición de resultados del BPDC y un tema de actualidad económica y las generalidades específicas del producto

### Cartera de Crédito

La cartera de crédito de la Oficina Periférica de San Sebastián muestra un leve crecimiento, afectada principalmente por un decrecimiento en el saldo de la cartera financiera con corte al 31 marzo 2012 de ¢120 millones lo que corresponde a un -91% respecto a la meta para dicho corte. Mientras que la cartera de crédito social muestra un crecimiento acumulado de saldo de ¢161 millones al 31 marzo 2012 lo cual corresponde a 175% de la meta al 31-03-2012.

CARTERA	Dic-11	31/03/2012	Crec Marzo	Crec Acum	Cumpl Acum	Meta Anual	Cumpl Anual
Financiera	6.510	6.390	-45	-120	-91%	760	-16%
Social	1.638	1.799	63	161	175%	258	62%
<b>Total general</b>	<b>8.148</b>	<b>8.189</b>	<b>18</b>	<b>41</b>	<b>18%</b>	<b>1.017</b>	<b>4%</b>

Según análisis del Cuadro del comportamiento de la Cartera financiera, la misma tuvo un crecimiento muy acelerado durante los años 2006-2007 y 2007-2008, relacionado directamente por la apertura de nuevas líneas de crédito personal sin fiador dirigidos a los trabajadores y trabajadoras tanto en el sector público como en el sector privado y a una colocación masiva por medio dos canales: servicio expés de Banca Fácil y Ejecutivos de venta en los lugares de trabajo. A partir del año 2008 y hasta el presente año se ha presentado un decrecimiento muy marcado en esta cartera producto de las fuertes cancelaciones de dichas líneas y en la cartera de Tarjetas de crédito, este fenómeno se presenta tanto por cancelaciones anticipadas como por la amortización normal de dicha cartera, la cual conforme avanza el plazo la amortización es más acelerada.

## OFICINA PERIFERICA DE SAN SEBASTIAN

**Oficina Periférica San Sebastián**  
**Cuadro del comportamiento de la Cartera Financiera**  
**Periodo comprendido entre los años 2006 al 2011**  
**(en millones de colones)**

Dic-06	Dic-07	CREC ACUM	META_DIC 07	CUMP ANUAL
2624	6856	4231	440	961%
Dic-07	Dic-08	CREC ACUM	META_DIC 08	CUMP ANUAL
6856	8032	1176,63	1604	731%
Dic-08	Dic-09	CREC ACUM	META_DIC 09	CUMP ANUAL
8032	7631,37	-400	219	-182,72%
Dic-09	Dic-10	CREC ACUM	META_DIC 10	CUMP ANUAL
7631,37	6920	-710	275,39	-258,04%
Dic-10	dic-11	CREC ACUM	META_DIC 11	CUMP ANUAL
7.589,98	6.672,65	-917,33	516	-177,81%

Para efectos de revertir el efecto negativo en el saldo de la cartera financiera se formuló el Plan de Acción de nuestra Oficina, en el cual se ha definido estrategias para lograr el crecimiento meta considerando tres canales de colocación Plataforma de Servicio, Banca Fácil y manejo de Base de Datos:

- 1- Se capacitó en crédito financiero a toda la plataforma tanto de servicios como de crédito, incluyendo personal e hipotecario.
- 2- Cada funcionario de las diferentes plataformas de llevar una matriz para referenciar los clientes potenciales de crédito y bitácora de seguimiento.
- 3- Entrega de volantes de Creditón y Back to back
- 4- Referenciar un cliente de back to back mensualmente.
- 5- Mejorar los tiempos de respuesta de los clientes canalizados por Banca Fácil.
- 6- Priorizar los créditos personales hipotecarios, disminuyendo los tiempos de aprobación y giro.
- 7- Manejo de base de datos y aplicación de la estrategia de retención de clientes

Otra estrategia que se ha utilizado que a producido un efecto positivo se refiere a la colocación de crédito personal hipotecario con garantía real y a largo plazo lo que ha permitido una colocación mayor que se puede observar al comparar periodos iguales, la colocación de marzo 2012 es de ¢509 millones mientras que a marzo 2011 fue de ¢335 millones

## OFICINA PERIFERICA DE SAN SEBASTIAN

Oficina Periférica San Sebastián  
Cuadro de Colocación bruta I trimestre 2011 vs I trimestre 2012

AÑO	MES	Cant_Cred_Mes	COLOC MES
<b>2012</b>			
	1	41	129.355.050
	2	43	175.150.922
	3	50	204.808.000
<b>Total 2012</b>		<b>134</b>	<b>509.313.972</b>
<b>2011</b>			
	1	38	64.799.347
	2	55	131.351.116
<b>Total</b>	3	47	139.287.900
	<b>2011</b>	<b>140</b>	<b>335.438.363</b>

El excelente resultado en el cumplimiento en vivienda y personal hipotecario se basa en la estrategia de atender clientes referidos de plataforma y por vendedores de propiedades de una manera personal y expedita.

### Morosidad

A continuación se presenta un detalle del cumplimiento de la morosidad mayor a 90 días según la meta establecida al 31 diciembre 2011

**Nota: Los valores negativos en los cumplimientos de la meta de mora >90 son equivalentes al 100% o más de cumplimiento. Son oficinas que reversan mora.**

**META MORA >90**  
**Oficina : PER SAN SEBASTIÁN**

Meta Anual	Meta Acum	Result Acum Dic	Cumpl Acum	Meta Mensual	Res Dic	Cumpl - mes
165.774.010	165.774.010	132.589.057	125,03%	13.814.501	- 4.251.857	-324,91%

Como se observa en el cuadro anterior la meta de mora mayor a 90 días se cumplió en un 125.03%, y en el último mes se reversó operaciones que estaban con atraso superior. Lo anterior es resultado de una estrategia gestión de cobro de operaciones mayores a €10 millones y de una priorización de toda la cartera de cobro, la cual ofrecía una asesoría al cliente para que realizara un arreglo de pago de acuerdo a sus posibilidades y a conveniencia del Banco.

## OFICINA PERIFERICA DE SAN SEBASTIAN

Mora al 29 de febrero 2012

	Ene-12	Feb-12
<b>META</b>	14.041.676,11	28.083.352,23
<b>SALDO ACUMULADO</b>	17.876.801,97	33.521.963,19
<b>AVANCE ACUMULADO</b>	78,55%	83,78%

A la fecha se cuenta con una operación de crédito hipotecario por un monto mayor a ¢10 millones con mora mayor a 90 días, la cual se le ha aplicado la gestión de cobro pertinente incluyendo visita personal al domicilio, sin embargo, el cliente no ha normalizado el pago. Se le debe aplicar el procedimiento de cobro judicial.

Detalle:

N- OPERACIÓN MONTO

0980780095398 ¢13.097.025,83

### Rentabilidad

El nivel de rentabilidad de la Periférica al cierre de febrero 2012 es de 1.56% con una utilidad de ¢132.75 millones y el promedio mensual del activo productivo de ¢8.487.40.

A feb-12	A feb-12	A feb-12
U.O./ACT. PROD.	U.O. ACUM.	PROM. MENS. ACT. PROD.
<b>1,56%</b>	<b>132.758</b>	<b>8.487.402</b>

### 2. Cambios habidos en el entorno:

Durante los años 2007-2008 hubo una bonanza en la colocación de crédito productos de las condiciones favorables de endeudamiento y de accesibilidad. A partir del 2009 y 2010 hay una contracción de la demanda de crédito que afectó la colocación de crédito personal. Además, en nuestro entorno aumento la competencia porque la misma ubico una agencia de un banco estatal en el mismo complejo de locales de nuestra Oficina.

### 3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno

En cuanto al nivel de Riesgo Operativo se detalla los resultados obtenido durante el periodo comprendido entre 19 febrero 2007 al 23 de diciembre 2011.

FECHA	% RIESGO	NIVEL RIESGO
19/02/2007	3	EXCELENTE
03/03/2008	1	EXCELENTE
09/11/2009	5	EXCELENTE
28/05/2010	5	EXCELENTE
23/12/2011	5	EXCELENTE

## OFICINA PERIFERICA DE SAN SEBASTIAN

Se puede observar que en cada año se cumplió con la meta institucional.

#### 4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Oficina Periférica de San Sebastián.

Se propicia un ambiente control adecuado mediante reuniones y segregación de funciones.

Comunicación mediante actas de los cambios en las políticas y procedimientos

Aplicación de las autoevaluaciones de control interno cuatrimestrales durante cada año, aplicando las medidas correctivas.

Se atiende las recomendaciones de la Auditoría Interna que se remito atreves de la Dirección Regional Central para autoevaluaciones. Además de atender los informes de Contraloria de Servicios y cumplimiento de los Planes de acción controlados por la Unidad Técnica de la Gestión.

Por parte del CSF Catedral se realiza mensualmente visitas para aplicar el control interno para velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos de riesgo operativo.

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

En concordancia con el Plan de Negocios se dieron acercamientos con las principales instituciones públicas y privadas de la zona de influencia en la promoción de productos de colocación y captación.

Mediante diferentes actividades se dio a conocer la Oficina y se logró posicionar en nuestro distrito: como lo son excelente servicio al cliente, integración de clientes, venta cruzada y volanteo y ubicación de stand varios lugares.

Se estableció convenio de “ventajas Popular” con empresas como Renta Car Mapache y Colchonería Jiron S.A.

#### 6. Estado de los proyectos más relevantes.

Es importante darle seguimiento y continuidad al plan de atención a las alertas generadas por la Oficialía. A la fecha tenemos el siguiente grado de avance, se le debe dar prioridad a dos casos de riesgo alto.

CONCEPTO	ALERTAS	%
NO REVISADAS	28	8%
PENDIENTES PROC	46	14%
PENDIENTES PROCESADAS	16	5%
PENDIENTES RECHAZ	5	1%
REVISADAS	243	72%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>



---

## OFICINA PERIFERICA DE SAN SEBASTIAN

En lo relacionado con el negocio bancario está en marcha la firma de un convenio de pago de salarios con la empresa Geo International Academy S.A. Se requiere seguimiento a propuesta a la Guacamaya S.A., ASECOPRI y Transportes Laret S.A.

### **7. Administración de los recursos Financieros.**

Se formuló el Presupuesto Anual Operativo según lo estableció el Proceso de Presupuesto, esto para lograr las labores de operación normal de la Oficina Periférica. El presupuesto es monitoreado a través de la herramienta institucional SIPRE y con los lineamientos institucionales establecidos para tal efecto. Además se aplica una serie de medidas sobre el contención del gasto, reciclar y ahorro en el costo de los servicios públicos.

### **8-Sugerencias para la buena marcha de la Oficina:**

Se sugiere continuar con la gestión para que asignen el personal necesario con el objetivo de dar un mejor servicio acorde con las metas asignadas.

Continuar el proceso de capacitación de los colaboradores de manera que permita un equipo de trabajo poli funcional y poder atender las necesidades de servicio cuando existan incapacidades o vacaciones.

Mantener el proceso de atención de alertas de Monitoreo Ley 8204 pendientes y los aspectos de subsanar producto de la última autoevaluación con corte al 23 de diciembre 2011.

### **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 hubiera girado la Contraloría General de la República.**

A la fecha de este informe no hay disposiciones que cumplir giradas por la Contraloría General de la República.

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

A la fecha de este informe no hay disposiciones que cumplir giradas por algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

### **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.