

**OFICINA PERIFERICA  
SANTA ANA**

Valor del mes: JUSTICIA

Santa Ana 19 de abril del año 2012  
Oficio OSA-778-2012

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

Licenciado  
Gerardo Gamboa Flores, **Gerente**  
**Sucursal de Puriscal**

Licenciada  
Maritza Fuentes Salas, **Directora**  
**Desarrollo Humano y Organizacional**

Licenciado  
Geovanny Garro Mora, **Sub Gerente**  
**Banco Popular y de Desarrollo Comunal**

Licenciado  
Guido Ovares Morales, **Gerente**  
**Centro de Servicios Financieros Pavas**

Estimados señores:

En atención al Oficio DRC-0469-2012 del 28 de marzo del 2010 y Oficio SGN-283-2012 del 16 de marzo del año en curso y en cumplimiento de la Ley General de Control Interno No.8292, se hace la presentación de los aspectos más relevantes durante la gestión realizada como Coordinador de la Oficina Periférica de Santa Ana, en el periodo comprendido de enero del año 2006 al 20 de abril del 2012.

Atentamente

Lic. Francisco Díaz Sibaja, **Coordinador**  
**Oficina periférica Santa Ana**

## **OFICINA PERIFERICA SANTA ANA**

Valor del mes: JUSTICIA

### **INFORME FINAL DE GESTION**

ENTIDAD: Banco Popular y de Desarrollo Comunal  
Oficina Periférica de Santa Ana

NOMBRE: Rafael Francisco Díaz Sibaja

PERIODO: 31 de enero 2006 al 20 de abril del 2012.

Remito informe final de gestión correspondiente al cargo que ocupé como Coordinador de la Oficina Periférica de Santa Ana del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en el periodo anteriormente señalado.

#### **Presentación.**

El desarrollo del documento busca exponer los resultados comprendidos al final del periodo de gestión como los puntos relevantes y el estado de los aspectos más importantes propios de la dinámica diaria de la oficina y del manejo de recursos a mi cargo, procedo a presentar de manera resumida los principales resultados obtenidos en las diferentes carteras de crédito, como lo son Vivienda, Personal Hipotecario, Fiduciario, en la parte de captación, lo que corresponde a Cuentas Corrientes, Ahorro a Plazo, y Ahorro Voluntario, tarjetas de crédito VISA.

No debemos de dejar de mencionar lo que concierne a Mora, Ley 8204, Contraloría de Servicios, atención de las Alertas y Fondo de Pensiones.

Importante señalar que en el periodo de mi gestión como Coordinador de esta Oficina, me permitió el adquirir mayores conocimientos que permitieron de uno u otra forma el poder desempeñar mi función de la mejor forma posible.

## **OFICINA PERIFERICA SANTA ANA**

Valor del mes: JUSTICIA

Detalle a continuación los resultados obtenidos y más relevantes de la Oficina Periférica de Santa Ana

### **Resultados de la Gestión**

Se asume con un gran optimismo nuevamente la apertura de una nueva oficina en una zona de gran crecimiento, debemos de mencionar que dentro de las tres entidades financieras más grandes de este país fuimos los últimos en asentarnos en este cantón y aun así crecimos y seguimos creciendo todos los días, aun cuando hoy en día tenemos otras instituciones que hay llegado en los dos últimos años como Banco Lafise, BAC San José, Scotiabank y Mutual Alajuela.

La labor llevada a cabo se hizo en conjunto con los funcionarios de la oficina, donde todos y cada uno de ellos desde su inicio se identificaron con su labor pusieron su mayor esfuerzo todo con la finalidad de ver crecer día con día esta oficina, hay que señalar que hubo momentos dificultosos, como cuando emigro casi el 90% del personal a otras áreas y donde fue difícil el que otros se quisieran venir máxime a la parte operativa como ha sucedido siempre en este Banco, sin embargo se logro contratar personal propia de la zona, lo que ayudo grandemente.

Con lo que a clientes se refiere la atención de las diferentes plataformas tanto la de crédito, como la de servicios y caja rápida ha sido excelente a tal manera que muchos de los clientes se sienten identificados con los funcionarios por el trato amable para con ellos, esto los hace sentirse parte del Banco.

Se trabajo y se siguió trabajando fuerte con los clientes y los ex clientes de igual no solamente de crédito si no también de ahorro a plazo, se visitaron empresas públicas y privadas se realizaron mapeos de la zona en lo que a Escuelas y Colegios se refiere y de empresas importantes.

Este breve resumen da pie a que pasemos a resumir los logros en metas de la oficina:

## **OFICINA PERIFERICA SANTA ANA**

Valor del mes: JUSTICIA

### **Colocación**

A pesar de que siempre se ha dicho que la zona de Santa Ana es una zona con mucho potencial principalmente en lo que corresponde a créditos de vivienda y personal hipotecario, no deja también de ser un arma de doble filo y paso a explicar, primero por su gran extensión en los distritos como, Piedades, Uruca, Pozos, Lindora, Rio Oro, Ciudad Colon, etc. en este cantón y sus distritos hay propiedades valoradas en rangos que pueden oscilar entre los 160 ml dólares hasta alcanzar montos de 1 millón de dólares, uno de los inconvenientes que hemos observado es el poco valor y el tiempo de respuesta que se les da por parte de nuestros peritos internos y no dejemos a un lado el perito externo también, sin dejar a un lado si la propiedad se formaliza con abogados internos donde también hemos visto atrasos importantes, no podemos dejar de señalar la gran competencia que se ha dado en los últimos años con la instalación de diferentes entidades financieras privadas y publicas en la zona, sin embargo hemos podido lograr colocar un total general de más de 5.754 millones de colones al 12 de abril del presente año lo que representa al cierre del 31 de diciembre del 2011 en un 0.50% de disminución siendo esto un poco más de 28 millones de colones de decrecimiento.

Importante señalar el declive financiero ocurrido en el año 2010 y mediados del año 2011, con el problema presentado en los países de primer nivel lo cual vino a afectar la inversión de igual forma en nuestro país., los clientes se volvieron más cautelosos a la hora de endeudarse, sin dejar a un lado las políticas de crédito que de igual forma se volvieron un poco más restrictivas.

Cabe señalar que el inicio del año en curso ha sido atípico en cuanto a colocación se refiere donde no ha sido la más optima aun cuando se han visitado y hecho gestiones a diferentes proyectos y a una de las principales desarrolladoras de la zona como lo es KIREBE, buscando abrir puertas para colocación de créditos para vivienda, sin descuidar las otras ni mucho menos a los que realizan proyectos pequeños.

## OFICINA PERIFERICA SANTA ANA

Valor del mes: JUSTICIA

Hemos visto como esta zona es visitada por otros compañeros de Centros de Servicios Financieros, Sucursales, y Periféricas de toda el gran área metropolitana y más allá, lo que ha provocado disgustos en los desarrolladores ya que indican que han sido visitados con anterioridad por compañeros nuestros lo que hace que no podamos darnos cuenta de cuales fueron las condiciones que se trataron en su momento, este tipo de confusión afecta la imagen del Banco.

Sin embargo a pesar de que hemos empezado lento en cuanto a colocación de vivienda y personal hipotecario se refiere, si quiero reseñar los esfuerzos realizados por esta oficina con la finalidad de que los números sean diferentes y que podamos estar con las metas establecidas para este fin.

Al día de hoy se deja un inventario distribuido de la siguiente forma:

1. En proceso de aprobación en comité, 3 créditos de vivienda en dólares que suman un total de \$315.000.00 que al tipo de cambio son un aproximado de 162 millones de colones, esto se quieren aprobar y formalizar antes del fin de este mes.
2. Se deja como inventario, en lo que corresponde a personal hipotecario en colones un total de más de 72 millones, en vivienda en colones 91.5 millones en vivienda en dólares un total de \$315.000.00

De la misma manera podemos decir que lo colocado al día 12 de abril es un total de 124 operaciones de crédito que suman más de 446 millones de colones desglosado de la siguiente forma:

- Fiduciario al 12 de abril un total de más de 291 millones
- Social al 12 de abril un total de más de 155 millones

De igual forma se ha trabajado con los compañeros de Banca Fácil, para que nos colaboren con la colocación de crédito fiduciario principalmente en el cantón de Santa Ana, como también de cualquier otra zona, y en esto hay que señalar que se ha ido a lugares como Alajuela, San Antonio de Desamparados, San José

## **OFICINA PERIFERICA SANTA ANA**

Valor del mes: JUSTICIA

centro, Heredia y muchos otros lugares más con la finalidad única de poder incrementar los números en este producto.

También se piensa trabajar con los compañeros de la fuerza de venta de Coopebanpo para lo cual ya se han realizado dos reuniones con la finalidad de que se nos asigne un funcionario a la zona como sucedió, sin embargo esto no fue beneficioso ya que la persona no se reporto más, por lo que se esta a la espera de la nueva persona quien lo sustituirá.

También se han realizado varios convenios con empresas privadas convenios para de deducción por planilla de las cuotas de los créditos con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal a finales del año 2011 y lo que se lleva del 2012, empresas como:

1. Daewoods Bus de Costa Rica, con quien se tiene ya establecido fecha para la utilización de la Móvil
2. Frutos de mi Pueblo

Y a finales del año con empresas como:

1. Helvex de Costa Rica S.A.
2. Alfatec
3. BLP Abogados
4. Garnier y Garnier Desarrollos inmobiliarios
5. Juturna S.A.
6. Zurcher Arquitectos

## **OFICINA PERIFERICA SANTA ANA**

Valor del mes: JUSTICIA

### **Captación**

Es importante el poder señalar que se tiene el concepto de que en esta zona la población de este cantón de clase alta o adinerada, no siendo esta premisa del todo correcta, cabe señalar que cuando abrimos las puertas al público en general ya en este cantón estaban establecidos desde ya hace muchos años los bancos BNCR y el BCR, sin embargo esta Institución estaba siendo esperada desde ya hace mucho tiempo lo que vino a ayudar en cuanto a captación se refiere de los años 2006 al 2010, donde empezó un declive por la incorporación de la Ley 8204 y su Política de Conozca a su Cliente, sin dejar aun lado la baja en las tasas de interés que se tenían en ese momento lo que provoco que se nos fuese una cantidad de capital importante a finales del año 2010 y el año 2011, que llego a sumar mas de 560 millones de colones, lo que hizo que fuese muy difícil el poder recuperarlos nuevamente.

Es importante señalar que a pasar de que cerramos un año 2011 con déficit en esta cartera y que el año 2012 de igual forma ha sido complicado por las cancelaciones que se han presentado, a esta fecha los números no se presentan de forma negativa aunque hay que reconocer que no son los más adecuados ya que deberíamos llevar un cumplimiento del 25% de meta sin embargo alcanzamos un 3% de la meta anual, lo que nos pone en alerta de que se deben de buscar captaciones nuevas.

Estamos todos los compañeros de la oficina concientizados de la necesidad de incrementar los número en este producto por lo que hemos estado conversando con clientes que tienen inversiones en otras instituciones financieras para que las trasladen con nosotros máxime que en este momento se tienen tasas de interés atractivas, clientes que tienen saldos importantes en sus cuentas de ahorro voluntario y cuenta corriente, sin dejar a un lado las consultas que realizan vía telefónica.

No debemos de olvidar el control que se lleva de forma diaria de vencimientos donde se les llama previo a su cancelación con la finalidad de recordarle e

---

## OFICINA PERIFERICA SANTA ANA

Valor del mes: JUSTICIA

indicarle las nuevas tasas, de tenerle el servicio adelantado si fuese el caso todo esto se realiza vía teléfono directamente con el cliente.

Hemos buscado ayuda con los compañeros de BP-Global con la intención de que nos tomen en cuenta como muchas otras oficinas del Banco con algún tipo de inversión que nos ayude a levantarnos de donde nos encontramos y a la fecha no hemos tenido resultados positivos en este sentido.

Podemos señalar que al mes de marzo el desglose de la cartera de ahorro a plazo esta dividida de la siguiente forma:

Por monto de inversión

Nombre	Monto	Cant. Cert.	Porc.participación
BP-TOTAL	¢1,005.920.275.00	22	44%
BP-ELITE	¢448,194.931.00	34	20%
CLIENTES BP	¢824,479.800.00	258	36%
TOTAL GENERAL	¢2,278,593.006.00	314	100%

Si lo observamos por cantidad de certificados podemos señalar que los clientes:

- Bp-total representan un total del 7%, sin embargo esta centrado en un total de 7 clientes, 5 físicos y 2 jurídicos.
- Bp-Elite representa un total del 11%
- Clientes Bp representan un total del 82%

La cartera de ahorro a plazo al 11 de abril tiene un total de mas de ¢2,318 millones de colones lo que representa un aumento con respecto al cierre del año 2011 de un 0.53% y en base a la meta establecida para el año 2012 es de un 4.01% siendo que lo correcto hubiese sido un 25% al cierre del primer trimestre, para los productos de ahorro a plazo y ahorros programados.

En lo que ahorro a la vista se refiere podemos señalar que al cierre del 31 de marzo se tienen un acumulado de ¢759.33 millones que representa un aumento



## OFICINA PERIFERICA SANTA ANA

Valor del mes: JUSTICIA

con el cierre del año anterior de un 5.70% de antemano sabemos que este producto es muy volátil.

En cuanto al producto de cuentas corrientes al cierre del mes de marzo podemos señalar que el monto supera los ¢398 millones de colones, para este producto en particular no se definió meta para este año 2012.

### Índice de Morosidad

La mora para toda institución financiera es de suma importancia y la nuestra no es la excepción, podemos señalar que el indicador de mora >90 días se ha mantenido estable en los últimos años donde se han manejado por debajo de lo señalado por el Banco podemos decir que al cierre del mes de marzo la misma cerro en un 2.84%

La compulsión de la cartera de crédito se lleva a cabo una parte en nuestra oficina y otra con ayuda de los compañeros de la Sucursal de Puriscal, las pocas operaciones de crédito de Desarrollo que existen y que se dieron en los años 2007, 2008, son compulsadas por la compañera de Desarrollo quien pertenece al Centro de Desarrollo ubicado en San José, quien en su oportunidad estuvo en esta oficina ubicada por un tiempo.

En lo que a cobro judicial se refiere esta oficina a mantenido un comportamiento estable donde al día de hoy tenemos una cantidad de 32 operaciones de crédito que representan un total de ¢44,034.470.66.

En la parte de incobrables tenemos un total de 54 operaciones que representan un monto de ¢82,668.347.69

## **OFICINA PERIFERICA SANTA ANA**

Valor del mes: JUSTICIA

### **Fondo de Pensiones**

La meta asignada a esta oficina para este producto es de 624 fondos de pensiones y al cierre del mes de marzo la meta esta en un 21.78%, para un total de 108 fondos vendidos, la venta se realiza en las plataformas de servicio y de crédito.

### **Popular Plus**

Para este producto la oficina lleva una meta al 27 de marzo de un 24% anual, misma que se ha alcanzado a través de la venta de mostrador.

### **Tarjetas de crédito VISA**

Con corte al 18 del presente mes esta oficina cuenta con un total de tarjetas de crédito en sus diferentes modalidades de 760 unidades que registran un monto de más de ¢1,123 millones de colones

### **Control Interno y Autoevaluaciones del mismo**

Es importante señalar aquí que exceptuando el año 2006, la oficina a presentado unas notas que oscilan entre lo Excelente y Satisfactorio al cierre del año 2011, podemos señalar que la evaluación realizada por la Auditoria Interna del Banco a finales del mes de diciembre del año 2011, dio como resultado un 8%, teniendo únicamente 6 preguntas incorrectas, quedando en nivel satisfactorio.

De igual forma las autoevaluaciones han rondado un porcentaje que varía del 5% al 7% lo que refleja la buena aplicación del cuestionario como también lo identificado que están todos los funcionarios de la oficina con este tema tan importante.

## **OFICINA PERIFERICA SANTA ANA**

Valor del mes: JUSTICIA

También debemos de señalar que las revisiones llevadas a cabo por el funcionario de Riesgo de la Sucursal de Puriscal para con esta oficina reflejan la muy buena aplicación de parte de esta oficina con respecto a este tema

Todos los hallazgos encontrados ya sea por la Auditoria Interna, las autoevaluaciones y las revisiones llevadas a cabo por el compañero de Riesgo de la Sucursal de Puriscal, son atendidas de forma inmediata para su corrección como también dadas a conocer al personal que esta involucrado directamente en aquellas preguntas que salieron inconsistentes, esta retroalimentación nos permite crecer constantemente.

### **Contraloria de Servicios**

En lo que corresponde a este tema según oficio SCS-795-2012, recibido por parte de la Dirección Gestión Corporativa, del Sub Proceso Contraloría de Servicios, con fecha del 12-03-2012, la calificación obtenida fue de un 96% ubicándola en rango de Muy Bueno.

Importante señalar que esta Oficina a mantenido rangos de entre el 94 y el 98% en el transcurso de los años del 2006 al 2011.

### **Ley 8204**

Un tema bastante complicado que ha venido de alguna manera a ocasionar inconvenientes con nuestros clientes, pero que como Ley hay que cumplirla, esta Oficina en los últimos dos o tres años ha venido trabajando fuerte para que todas aquellas Políticas Conozca a su Cliente, estén correctamente realizadas y que su revisión por parte del Técnico en Cumplimiento de la Oficialía de Cumplimiento refleje porcentajes de un 100% de políticas llevadas a cabo correctamente, ha sido una tarea de concientizar a los funcionarios de la importancia que tiene esto para con la Institución.

Al día de hoy podemos decir que se ha cumplido y que se mantiene

## **OFICINA PERIFERICA SANTA ANA**

Valor del mes: JUSTICIA

### **Alertas atendidas**

Al día viernes 13 de presente mes se han atendido un total de 270 alertas, atendidas únicamente por mi persona, del 01-07-2011 al 31-03-2012, no existiendo ninguna a esa fecha por atender ni que este pendiente, esto se ha logrado a raíz de que los funcionarios de la oficina, han realizado su labor de la mejor forma en cuanto a las Políticas Conozca a su Cliente se refiere ya sean nuevas o actualizaciones, lo que hace que a la hora de responder las alertas sea sencillo llevarlo a cabo.

### **Sugerencias para la buena marcha de la Oficina**

Me voy a atrever sugerir temas que considero importantes en cuanto al quehacer de la Oficina, pasó a reseñar:

- Como se menciono anteriormente, la zona del oeste de la capital esta en constante crecimiento, no solo a nivel de vivienda si no también a nivel comercial, a mi parecer debería de existir un área con ejecutivos que se dediquen a atender todas las Desarrolladoras de vivienda, como también créditos para Desarrollo, desde San Rafael de Escazu, hasta Ciudad Colon, sin dejar a un lado la parte de San Antonio de Belén, San Rafael de Alajuela, Heredia, entre otros más, que estén constantemente alimentando a las oficinas cercanas en este sentido.
- El recurso humano de la Oficina que es el activo más importante si ellos se encuentran bien, los resultados serán más provechosos.
- Creo importante el que los funcionarios estén recibiendo constantemente capacitaciones que les permita llevar a cabo mejor su función, no es lo mismo recibir una vía intranet que de forma presencial, esto se ha dejado a un lado en los últimos años por parte de Recursos Humanos, por lo que es importante que la Dirección Regional Central retome nuevamente este tema.
- Hemos observado como una de las debilidades de los funcionarios es el tema las Políticas, Reglamentos, Circulares, Procedimientos que

## **OFICINA PERIFERICA SANTA ANA**

Valor del mes: JUSTICIA

constantemente se les esta haciendo llegar y que difícilmente se leen por el tiempo que tienen entre la atención del público y sus labores propias de la oficina, creo conveniente que se realicen foros donde se puedan evaluar los cambios que se dan a estos puntos que afectan directamente la atención y el desarrollo de sus actividades diarias.

- En este momento la Oficina esta urgida de espacio físico, principalmente en lo que al archivo de crédito se refiere, dentro de lo que se ha observado es mover la oficina del Coordinador hacia el salón principal, restándole a este ultimo espacio para el publico, me parece que se puede ver la posibilidad de una expansión de la Oficina.

Atentamente

Licenciado  
Francisco Díaz Sibaja, **Coordinador**  
**Oficina Periférica de Santa Ana**

c.c. archivo