

23 de enero del 2013

Oficio-AOG-0120-2013

Licenciada.  
Silvia Goyez Rojas  
Banca Fácil

Licenciada  
Maritza Fuentes Salas, Directora  
Direccion de Desarrollo Humano  
Licenciado.  
Lic. Rodolfo Brenes Flores, gerente  
Sucursal de Cartago


Licenciado  
Lic. Alexander Meza Cordero

Estimada señora y señores

En acatamiento a la directriz emitida por la Direccion Regional Atlántico Sur y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, se presenta para su consideración el informe de los aspectos mas relevantes durante la gestión realizada como Jefe de Agencia de Tres Ríos, en el periodo comprendido entre setiembre del 2010 a diciembre del 2012.

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la Republica del 24 de Junio del 2005 publicada en la Gaceta No131 del 07 de julio del 2005, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley general de Control interno, dictada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante articulo 16 del Acta de la Sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicado en la gaceta No 23 del 18 de noviembre del 2005.

Atentamente.

  
Lic. Juan Jose Rojas Calderón  
Jefe de Agencia de Tres Ríos.



## CAPTACION

Al 31 de Diciembre del 2012, la oficina tiene una cartera en captación de ¢6.035.340.000,00 millones de colones distribuidos de acuerdo a los cuadros adjuntos.

Etiquetas de fila	DIC-2011	NOVIEMB	DICIEMB	CRE MES	CRE ACU	META_ANUAL	CUM ANUAL
AHO. A PLAZO	¢3.811,99	¢4.627,23	¢4.777,84	¢150,62	¢965,85	¢376	257,20%
AHO. PROGRAM	¢28,93	¢58,90	¢26,14	-¢32,76	-¢2,79	¢13	-20,85%
Total general	¢3.840,92	¢4.686,12	¢4.803,98	¢117,86	¢963,06	¢389	247,63%

## Ahorro Voluntario

DIC -2011	NOVIEMBRE	Dic-12	CRE MES	CRE ACU	CUM ACU
¢1.204,54	¢1.193,57	¢1.231,36	¢37,79	¢27	100%
<b>¢1.204,54</b>	<b>¢1.193,57</b>	<b>¢1.231,36</b>	<b>¢37,79</b>	<b>¢27</b>	<b>100%</b>

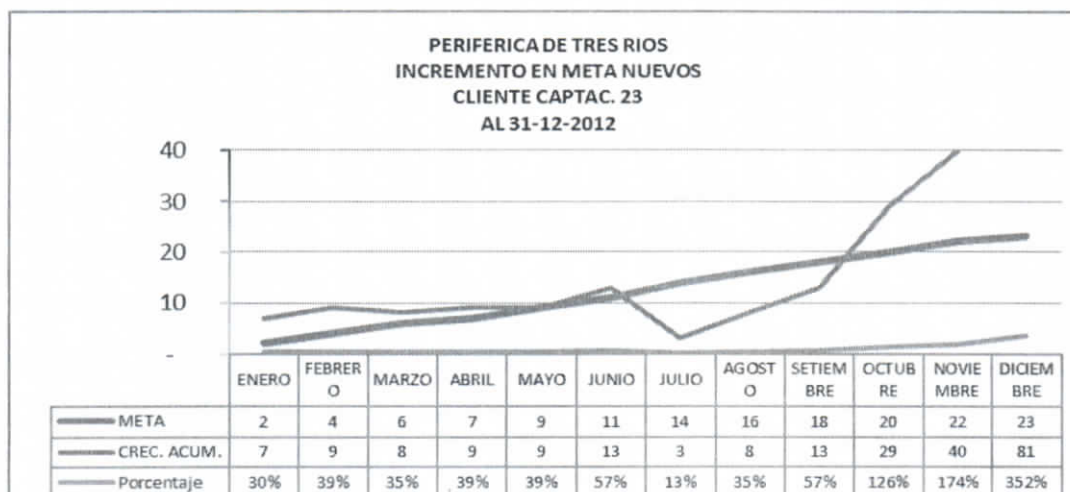
Como se puede observar en los cuadros adjuntos la oficina de Tres Ríos esta cumpliendo todas las metas de captación, siendo ahorro a plazo la que tiene la mayor concentración, en el último año pasa de ¢3.911.999.000,00 a ¢4.777.840.000,00 para un crecimiento en el año 2012 de ¢965.850.000,00. Esto se debe principalmente al trabajo realizado con cada uno de los clientes de ahorro a plazo ya que se le llama para su vencimiento, se le realiza la renovación y se lleva el certificado a la oficina o casa para que no tenga que presentarse a la Oficina a realizar ningún trámite.

Con lo que respecta a ahorro voluntario es muy difícil poder controlar el saldo de las cuenta por lo que se trabaja fuertemente en la aperturas de las cuentas de ahorro para poder mantener saldos altos.

Los ahorros programados por lo general los clientes toman el plan de ahorro navideño lo que significa que retira el saldo para esa fecha como se puede ver el cuadro la oficina llevaba un crecimiento de 58 millones en el mes de noviembre y se cerró con saldo negativo.

## Cientes nuevos en ahorro a plazo.

Para el año 2012 se pusieron metas en el crecimiento de clientes nuevos en ahorro a plazo, para la Periférica de Tres Ríos la meta era de 23 clientes nuevos, logrando un total de 81 clientes nuevos para un crecimiento de 352.17%.



## Recurso Humano:

Se adjunta cuadro donde se puede ver los saldos de días pendientes por disfrutar de los funcionarios y todos se encuentran por debajo de los 20 días permitidos. Es una oficina tipo A donde requieren 11 funcionarios sin embargo la Oficina cuenta solo con 10 funcionarios de los cuales ocho se encuentran en propiedad y dos interinos.

Se trato que todos los funcionarios conocieran y se capacitaran en todos los productos del banco logrando tener dos funcionarios capacitados en cada producto de manera que si falta alguno la oficina no sufriera problema por falta de personal capacitado.

## Lista de Vacaciones de Subordinados.

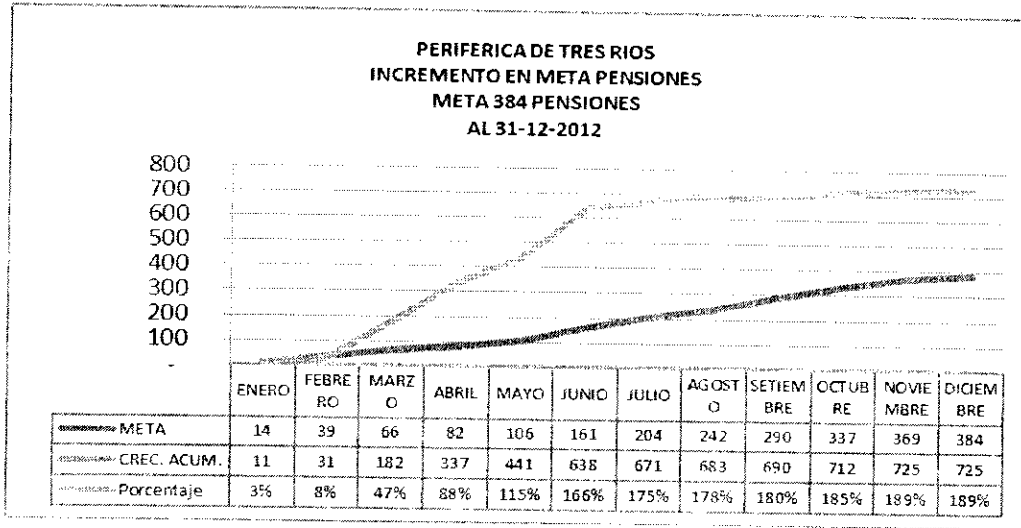
CEDULA	NOMBRE	DIAS DERECHO	DIAS PENDIENTES
0109210717	Boza Guzman Cristian	18	11.06
0107030413	Brenes Martínez Johanna	24	16.60
0108220837	Castillo Soto Elizabeth	18	9.68
0304360280	Gonzalez Masis Oscar Fernando	15	6.25
0107700569	Hernandez Elizondo Alexander	18	12.50
0110780959	Méndez Brenes Anyili Maria	18	16.72
0304120950	Robles Acuña Andrea de los Angeles	18	12.00
0107920702	Salas Cambronero Mauricio	18	4.74
0303060024	Ulloa Obando Juan Carlos	18	16.50

### Riesgo Operativo.

Con lo que respecta al riesgo para setiembre del 2010 cuando Yo asumo la periférica de Tres Ríos tenía un Riesgo Operativo del **13%** y después de esta fecha la auditoria Interna nos visito dos veces, para el 2011 se logro un **11%** mejorando la anterior y quedando en un Riesgo satisfactorio, fallando en su mayoría lo que tiene que ver con crédito por lo que se procedió a implementar mejores controles. Para el 2012 la Auditoria Interna nos visita en el mes de diciembre por segunda ves logrando mejorar nuevamente la calificación obtenía el año anterior, esta vez fue de un **7%** quedando nuevamente satisfactoria, fallando esta vez en puntos distribuidos en toda la guía.

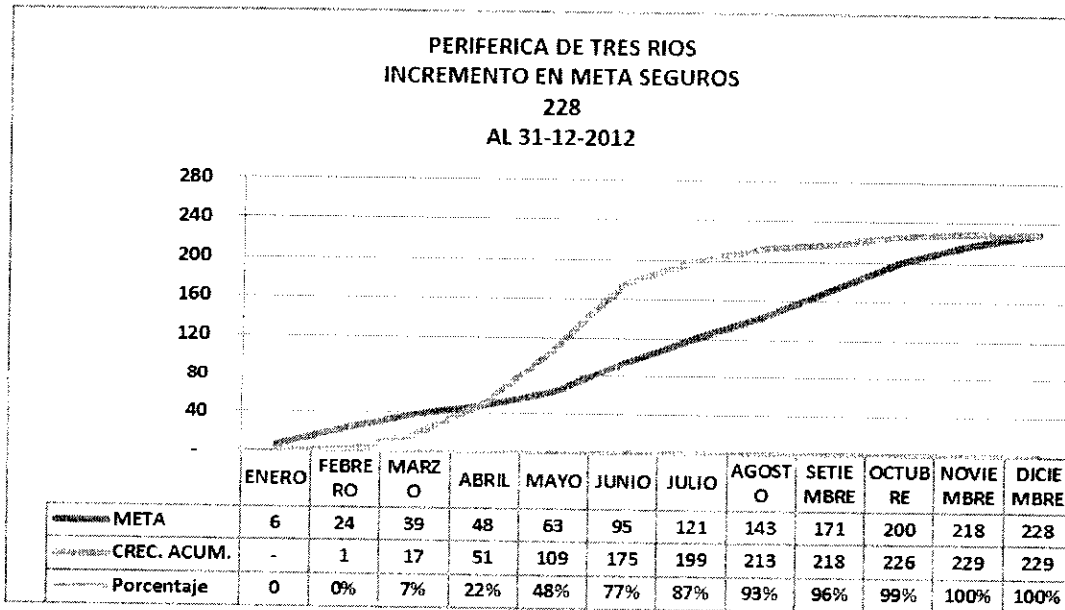
### Pensiones.

La Oficina de Tres Ríos todos los años se a realizo un excelente trabajo para cumplir las diferentes metas en los que correspondes a las Sociedades del Banco y en el caso de la afiliación de clientes a la Operadora de pensiones se logro cumplir la meta en un **189%** como se puede ver en el grafico adjunto.



## Seguros.

La otra Sociedad que las Oficinas tienen metas es la de Popular Seguros donde la Oficina de Tres Ríos realizó un muy buen trabajo siendo la Única Oficina que cumplió la meta en un 100%.



## **Oficialía de Cumplimiento (Ley 8204).**

Al corte del 31-12-2012 la oficina de Tres Ríos se le han generado un total de 808 alertas según el histórico cumpliendo en un 99,38% las alertas revisadas y aprobadas por la Oficialía, quedando una rechazada, dos procedas y una en proceso. Si es bueno indicar que la rechazada el cliente quedo en presentar la documentación y sale otra que esta como rechazada pero esa no corresponde al periodo que las alertas las revisaba la oficialía por lo que nos corresponde a nosotros.

Con lo que corresponde a alertas actuales para el mes de diciembre se generó 28 de las cuales 15 se encuentra debidamente revisadas y aceptadas por la Oficialía, 8 están pendientes en proceso y 5 se encuentran pendientes-procedas.

## **Morosidad.**

La oficina de Tres Ríos es una Oficina Periféricas de las viejas por lo que genera mucha morosidad, para el año 2012 se siguió el Plan Estratégico Institucional, donde se indicaba que las compulsa se realizaría de la siguiente manera, mora mayor a 90 días y las operaciones mayor a 10 millones la realizarían los funcionarios de las Periféricas, todo lo que no entrara en este rango le correspondía a cobro del Banco llevarlo, sin embargo al ver que esto no estaba resultado para el mes de Setiembre se empezó a compulsar y dar seguimientos a todos los rangos de la cartera y sin importar el saldo de la deuda, esto porque la morosidad seguía creciendo y el problema se estaba dando en operaciones pequeñas, se logro mejorar sin embargo se logro cumplir con la meta, el cumplimiento fue de 92,61%.

## Aspectos Administrativos.

Entre algunos aspectos que tiene que ver con la Administración de la Oficina, se destaca:

- a- Se hizo arqueo de la Bóveda de la Oficina, no existe diferencia, quedando evidencia física del respectivo arqueo.
- b- Existe inventario actualizado de los activos bajo la responsabilidad de la Oficina, no existiendo diferencia, según el Sub- proceso de Administración de Activos.
- c- Las Instalaciones de la oficina se encuentran en excelente estado de mantenimiento y con pintura de un año, mantenimiento de la parte eléctrica del mes de diciembre.
- d- El año 2012 se procedió a cambiar la planta eléctrica de la oficina por una más moderna, quedando debidamente en funcionamiento.
- e- Con lo que respecta las llaves de la Oficina se entregan a la supervisora de la Oficina para que esta proceda ha entregar al funcionario ALEXANDER Meza quien asumirá la jefatura de esta Oficina.

## Sugerencias para la buena Marcha de la Oficina y asuntos pendientes

- 1- Imprescindible terminar de fortalecer el trabajo en equipo de la Oficina y la comunicación entre funcionarios.
- 2- Se debe seguir las reuniones semanales para ver la MCI, donde se analizan todos los resultados de las metas, cambios de políticas, procedimientos y reglamento del banco, como problemas internos.
- 3- La Oficina de Tres Ríos tiene todo para seguir creciendo pero para esto si es necesario que se le dote de más recurso humano, ya que en la actualidad se están dejando de atender clientes por falta de manos, principalmente en lo que tiene que ver con crédito.
- 4- Se debe capacitar a los funcionarios en lo que tiene que ver con cuentas corrientes y tarjetas visas, esto porque los funcionarios capacitados se trasladaron ha otras oficinas.
- 5- El funcionario que estaba asistiendo a la capacitación dela comisión de emergencias en Oscar Fernando, se le debe seguir el proceso y capacitar a mas funcionarios.
- 6- Los clientes de captación se les llama a todos un día antes del vencimiento por lo que le recomiendo continuar esta práctica.
- 7- Se encuentra una funcionaria incapacitada por lo que se esta gestionando la sustitución de esta funcionaria, el documento se encuentra en la subgerencia, se debe dar seguimiento con el funcionario de Recursos Humanos que le corresponde a la zona.
- 8- Se debe cambiar los aires acondicionado de la planta de abajo y instalar los nuevos en la planta de arriba, ya se encuentra presupuestado.
- 9- Se debe solicitar los sellos para plataforma y crédito debido que llegan con el fechador al año 2012.



Cuando me solicitaron que si Yo les podía colaborar en la Oficina de Tres Ríos debido que era una oficina que tenia serios problemas en los logros de las metas, Yo con gusto acepte porque soy un funcionarios de retos y me gusta realizar mi trabajo. Efectivamente encontré una oficina con problemas en todos los ámbitos “administrativos, captación, colocación, riesgo operativo, orden y problemas con el personal”.

En un lapso de tiempo pequeño se logro equilibrar la oficina gracias a los funcionarios que siempre estuvieron dispuestos a trabajar y que lo que les faltaba era contar con una cabeza que los guiara, después de dos años y tres meses dejo una oficina con características diferentes, luchadora, con ganas de seguir adelante y de demostrar que siempre se puede llegar a las metas.

Me duele que no me dieran mas tiempo para terminar mi proyecto con esta Oficina y que estos funcionarios demostraran de que están hechos, esta oficina esta para ser un Centro de Servicios financiero denle la oportunidad al nuevo Jefe de la Agencia pero no le corte el empuje como lo hicieron con mi persona.

Gracias.

  
Lic. Juan José Rojas Calderón  
Jefe de Agencia de Tres Ríos.

cc. Maritza Fuentes Salas  
cc. Silvia Goyez Rojas  
cc. Rodolfo Brenes Flores

