

20 de julio 2010
OPTR-1394-2010

Licenciada
Selenia Barrios Leiton, Gerente
Sucursal Cartago

Estimada señora:

En cumplimiento de lo dispuesto por la Contraloría General de la República en las directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del Artículo 12 de la Ley General de Control Interno, y oficio DDHO—C-56-2009, le adjunto el informe final de mi gestión como Coordinador de la Periférica de Tres Ríos.

Atentamente

Gilman Porras González, Coordinador
Periférica de Tres Ríos

CC: MBA. Sandra Valerín M., Directora Recursos Humano
Nuevo Coordinador de la Periférica de Tres Ríos

BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL
SUCURSAL CARTAGO
OFICINA PERIFERICA TRES RIOS

INFORME DE GESTION

DE

GILMAN PORRAS GONZALEZ

COORDINADOR OFICINA PERIFERICA TRES RIOS

JULIO 2010

INDICE

- Resumen Ejecutivo.....4
- Introducción.....5
- Resultados de Gestión.....5-6
- Productos.....6-7
- Cambios en el Entorno.....7-9
- Estado de la Autoevaluación.....9-12
- Acciones Emprendidas para Evaluar y Perfeccionar
El Sistema de Control Interno de la Oficina.....12-13
- Principales Logros de mi Gestión.....13-19
- Estado de Proyectos más Relevantes.....19
- Administración del Recurso Financiero.....19
- Sugerencias para la Buena Marcha de la Oficina...20-21
- Cumplimiento de Disposiciones en Proceso.....21
- Entrega Formal de Activos.....22

RESUMEN EJECUTIVO

En julio del 2006 se me comunicó que sería trasladado con igual plaza de Plaza González Víquez a Tres Ríos, cargo de la Oficina Periférica de esta plaza.

En forma general mis funciones como coordinador de la Periférica de Tres Ríos han sido las de administrar recursos humanos, materiales y financieros, con el fin de cumplir con el objetivo del Banco Popular, como es: “dar protección económica y bienestar a los trabajadores, mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito.”

Con este propósito, mi responsabilidad ha sido la de llevar a cabo una serie de actividades encaminadas a lograr las metas que anualmente se establecen en un Plan Anual de Negocios, al través de la ejecución de políticas y directrices emitidas por las diferentes Bancas y los dueños de producto.

Con ese fin, he desarrollado taxativamente cada uno de los puntos descritos en la directriz de la Contraloría General de la República, haciendo un pequeño recuento de los resultados.

Así empiezo con los resultado de gestión indicando cual es la estructura de la Oficina, su naturaleza operativa, e indicando las funciones y vinculación al conglomerado Banco Popular. Con una ligera descripción de las principales funciones cuantitativas y cualitativas.

También he hecho una reflexión con más detalles de los cambio en el entorno, esto por cuanto para mi es un punto que ha impactado significativamente la gestión de la Oficina.

Igual he tocado el punto de las autoevaluaciones y de las acciones emprendidas para mejorar los niveles de riesgo.

Para los resultados cuantitativos he tomado los últimos datos que se muestran en el sistema de evaluación de metas que están con corte unos al 30 de junio y otros con corte a mediados de julio.

Finalizo el informe con algunas recomendaciones que a mi leal saber y entender las cosas es necesario para la buena marcha de la oficina.

INTRODUCCION

Con motivo de una decisión administrativa de rotar a todos los coordinadores de las oficinas periféricas urbanas, el 1 de agosto del 2006, se me trasladó de la Periférica de Plaza González Víquez a la Oficina Periférica de Tres Ríos; cargo este último al cual estoy renunciando a partir del 26 de julio del 2010.

En virtud de la decisión tomada y en calidad de titular subordinado, emito el presente informe por estos cuatro años que llevo a cargo de la periférica de Tres Ríos, en acatamiento a lo dispuesto en el inciso e) del Artículo 12 de la Ley General de Control Interno, y la directriz D-12005-CO-DFOE, relacionada con los informes de Fin de Gestión emitida por la Contraloría General de la República, que deben rendir obligatoriamente todo jerarca o titular subordinado de la administración activa, como es el de dar cumplimiento al procedimiento de aplicación general Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión y cumplir lo expuesto en la Ley de Información No Divulgada No 7975, así como el oficio DDHO-C-56-2009 de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

En este orden de ideas y en apego a la normativa citada, he tratado de hacer una referencia sucinta, pero muy concreta de cada uno de los puntos que dispuso la Contraloría General de la República debe abarcar el informe final de gestión, indicando en cada uno de ellos: que se esperaba, que se ha hecho, cuanto se ha logrado y si se encuentra algo pendiente.

En concreto, en el informe he tratado de hacer una pequeña referencia de las principales gestiones sustantivas realizadas, con indicación de los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos, así como indicando que está pendiente y algunas recomendaciones de mejora

RESULTADOS DE GESTIÓN

Como Unidad Administrativa, la Oficina Periférica de Tres Ríos se encuentra adscrita a la Sucursal de Cartago, está a su vez a la Dirección Regional Central, esta Periférica corresponde al modelo de oficina tipo "A" en teoría debería estar integrada por diez funcionarios: Cuatro plataformistas, dos cajas rápidas, un analista de crédito

fiduciario, un analista de crédito hipotecario, un supervisor y el coordinador de la oficina.

La Periférica de Tres Ríos es por excelencia un punto de negocios, donde se ejecuta la parte proporcional de los objetivos y metas que contempla el Plan Anual de Negocios, conforme a los procedimientos establecidos en las normas de operación, las estrategias y políticas establecidas para cada uno de los productos que forman el paquete de Bienes y Servicios, que como entidad financiera comercia el banco y sus empresas: Pensiones, SAFI, Puesto de Bolsa, y Seguros.

Dentro de los productos cabe destacar los siguientes:

PRODUCTOS

- CREDITO: Crédito Hipotecario y Crédito Fiduciario
- CAPTACION: Ahorro a Plazo: Ahorro Voluntario, Ahorros Programados y Cuentas Corrientes.
- SERVICIOS: Tarjeta de Crédito y Débito, Pagos Automáticos de Salario, Recaudación de Impuestos, Conectividad en pago de Servicios Públicos.
- OTROS: Pensiones afiliación, traslado de operadora, retiros, e información general. Puesto Bolsa, canalización de CDP para su transacción en el mercado secundario.

Pero también se realizan funciones ejecutivas y administrativas necesarias para el logro de los objetivos y metas asignadas a la Oficina, tales como:

- Cobro a Morosos
- Seguimiento y mantenimiento a la Cartera de Captación
- Aplicación de la Guía de Control Interno
- Cumplimiento Ley 8204
- Atención de la Recomendaciones emitidas por la Auditoría.
- Atención de Recomendaciones de la Contraloría.
- Atender recomendaciones de las Auditorías Externas
- Control y Seguimiento Política Conozca a su Cliente
- Administración de Recurso Humano
- Control de Asistencia
- Cuadro de vacaciones
- Autorización de Vacaciones

- Permisos
- Evaluación del Desempeño BDP
- Mantenimiento a las Bases de Datos, SICVECA, BUC
- Custodiar y controlar los activos utilizados para el giro de la oficina
- Atención de respuesta de Inconformidades.
- Atención personalizada de clientes BP global y Elite.
- Dar seguimiento al cobro de las operaciones millonarias
- Llamar a los clientes de ahorro a plazo para felicitarlos por su cumpleaños o para comunicarles que deben renovar sus inversiones.
- Hacer visitas para la inspección de garantías
- Visitas Proactivas y Reactivas a Clientes.
- Diversos Requerimientos de la Dirección Regional y de las Aéreas de Apoyo
- Aplicación de Planes Tácticos Ordenados por la Dirección para el Cumplimiento de las Metas.

CAMBIOS EN EL ENTORNO

En agosto del 2006, cuando asumo la oficina, el modelo operaba en un horario de 3X4, es decir: turnos de tres días, de lunes a miércoles y de jueves a sábado, se ingresaba a las 8:00 A.M. y se salía a las 8:00 P.M. es decir la oficina tenía un horario de atención y servicio de doce horas diarias, con ocho personas por turno.

Pero con motivo de la contracción económica provocada por la crisis recesiva mundial surgida a finales del 2008 y viendo que el panorama no cambiaría para el 2009, y que la actividad económica costarricense sufriría aun mas las consecuencias recesivas, principalmente de los EE. UU. Las autoridades del Banco anunciaron para el 2009 una serie de medidas de austeridad, tendientes a mantener al Banco por el sendero de las utilidades que nos venían acompañando incluso en el 2008.

Entre esas medidas, traigo a colación dos que considero fundamentales y que impactaron los resultados de gestión en la Oficina Periférica de Tres Ríos, la primera fue que dado que las utilidades no podían lograrse vía mayores ingresos por la contracción económica, la alternativa fue reducir gasto, por un lado, cada oficina tuvo que elaborar su plan de reducción de gastos, por otro, la Administración también hizo lo propio para reducir los costos administrativos.

Entre las principales medidas tomadas por la administración tenemos la suspensión de todos los contratos por suplencia, suspender o eliminar las plazas que quedaban vacantes, todo traslado implicaba la pérdida de la plaza ocupada por el funcionario trasladado, y no suplir permisos ni incapacidades.

Otras de las medidas tomadas por la administración concretamente por el Director de la Dirección Regional Central en su momento , fue la eliminación de la jornada 3X4, todas las oficinas como fue el caso de la Periférica de Tres Ríos, que operaban bajo este modelo, donde se laboraba de lunes a sábado, doce horas diarias, con aproximadamente dieciséis personas divididas en dos turnos, pasaron a un horario vespertino de seis y media hora diaria de lunes a viernes y los sábados de 8:00 a 12:00 medio día, con solo ocho personas y muchas veces y por largos periodos con siete.

Este cambio afectó la capacidad de respuesta de la oficina, al disminuirse en un 50% el horario de atención y servicio al cliente y en un 50 % el personal de la oficina, manteniéndose otros elementos, como fue la carga operativa de la oficina iguales, e incluso con el deber de crecimiento, como si nada hubiere pasado.

Esta medidas de reducir horario y reducir personal, impacta sustancialmente los niveles de operación de la Periférica de Tres Ríos, ya que para la oficina no era lo mismo, manejar un volumen de gestión existente, con dieciséis personas y con un horario de atención de doce horas diarias de lunes a sábado, que pasar a manejar ese mismo volumen con siete personas durante 6:30 horas de lunes a viernes y los sábados de 8:00 A.M a 12: PM.

A lo anterior debemos agregar que el cambio de horario también deja en desventaja a la Periférica de Tres Ríos con respecto a la competencia, siempre se ha sabido que la mejor hora para realizar cualquier trabajo es la mañana y los negocios bancarios no son la excepción.

Los horarios vespertinos tienen un alcance marginal, están orientados hacia aquellas personas o clientes que durante el día no pudieron hacer sus operaciones, pero el negocio y sobre todo el de productos de demanda masiva, como son los productos del Banco, principalmente crédito y captaciones por ventanilla, requieren de las mejores horas,

como son las de la mañana, y más en invierno, cuando la clientela de edad mayor, principalmente los clientes de ahorro a plazo no quiere dejar nada para la tarde y menos para la noche.

Para la tarde la demanda se reduce, primero porque la gente termina la hora de almuerzo aproximadamente a las dos P.M y segundo porque muchas oficinas, trabajadores y representantes de empresas e instituciones dejan de laborar a las 4:30 P.M, después de esa hora, lo que quieren es retirarse a sus casas de descansar, a recrearse o a compartir con sus familia.

Además, la clientela marginal, principalmente esa que por diferentes razones no puede hacer sus operaciones en la jornada ordinaria, y debe recurrir al horario vespertino, llega a las oficinas ya cansados, buscando es un servicio ágil, que le permita también regresar pronto a sus casas a descansar.

Del malestar por el cambio de horario y por el poco personal, dan fe los informes de la Contraloría de Servicio oficinas MINUTA SCS-0401-2009, y MINUTA SCS-1670-2009, los cuales adjunto a este informe como: ANEXO No 1 y No 2.

ESTADO DE LA AUTOEVALUACIÓN

Las autoevaluaciones se han realizado de conformidad con las directrices del Banco, hasta el 2008 de forma trimestral, y del 2009 a la fecha cuatrimestralmente, todas con resultados de calificación “Satisfactorio”.

Lo anterior lo confirma las dos últimas evaluaciones realizadas por la Auditoría Interna y comunicada en oficios ANS-427-2008 de fecha 23 de mayo 2008, donde el resultado del nivel de exposición fue un 10%, calificación considerada como satisfactorio y dentro de las metas institucionales. Igualmente tenemos la comunicada en oficio ANS-672-2009, de fecha 31 de agosto del 2009, con un resultado del nivel de exposición de 8% igualmente considerado como satisfactorio y por lo tanto dentro de las metas institucionales. También se puede evidenciar en el siguiente Ranking que se exhibe en la página de Inteligencia de Negocios, sección de avance de metas:

CUMPLE META	(Todas)
DIRECCIÓN	(Todas)
FECHA	30/06/2010

Calificación	OFICINA	Promedio de Puntaje
EXCELENTE		
	Subproceso Cobro Judicial	5,00%
	Ventanilla Las Juntas de Abangares	5,00%
	Periférica Tilarán	5,00%
	Mall San Pedro	5,00%
	Periférica Alajuelita	5,00%
	PERIFERICA PALMAR NORTE	5,00%
	PERIFERICA QUEPOS	5,00%
	Periférica San Sebastian	5,00%
	PERIFERICA SARAPIQUI	5,00%
	Sucursal Cañas	5,00%
	Ventanilla UCR	5,00%
	Subp. Investig. Desarrollo	5,00%
	Periférica Santa Rosa de Pocosol	4,00%
	Periférica Upala	4,00%
	Ventanilla Jicaral	4,00%
	Periférica Zarcero	4,00%
	CSF DE CIUDAD NEILLY	4,00%
	Periférica Barrio San José de Alajuela	4,00%
	Periférica Santo Domingo de Heredia	4,00%
	Proceso Créd. Prod. Y Comerc.	4,00%
	Proc. Servicios Electrónicos	4,00%
	Periférica el Alto de Guadalupe	4,00%
	Centro de Servicios Financieros Moravia	4,00%
	Periférica Paraíso	4,00%
	Periférica Belén	3,00%
	Periférica Plaza San Carlos	3,00%
	Proc. Crédito Personal Vivienda	3,00%
	Subp. Internacional	3,00%
	Periférica Paseo Colón(Joissar)	2,00%
	Proc. Captación Ahorros	2,00%
	Periférica El Guarco	2,00%
	Proceso Tarjetas	2,00%
	Periférica Plaza Víquez	1,00%
	Subproceso Cobro Administrativo	0,00%
Total EXCELENTE		3,79%
SATISFACTORIO		
	Proceso Análisis de Crédito	12,00%
	Ventanilla Hatillo 6 (Pignoración)	12,00%
	Sucursal San Ramón	12,00%
	Sucursal Liberia	12,00%
	Periférica Curridabat	12,00%
	Centro de Servicios Financieros del Este	12,00%
	Ventanilla Carit	11,00%
	Periférica Mata Redonda	10,00%
	Periférica Plaza Cristal	10,00%
	Periférica Alajuela Este	10,00%

Periférica Oreamuno de Cartago	10,00%
Proceso Adm. Negocios Desarrollo	10,00%
Proc. Mercadeo Estratégico	10,00%
Ventanilla Guatuso	10,00%
Ventanilla Sardinal	10,00%
SUCURSAL TURRIALBA	10,00%
Periférica Hatillo	10,00%
Periférica La Fortuna	10,00%
Sucursal Nicoya	10,00%
Periférica Liberia Centro	10,00%
SUCURSAL LIMON	10,00%
Ventanilla Nosara	9,00%
Centro de Servicios Financieros Goicoechea	9,00%
Centro de Servicios Financieros Pavas	9,00%
SUCURSAL GUAPILES	9,00%
Periférica Santa Bárbara	9,00%
Periférica Mall Occidente	9,00%
Periférica Alajuela Centro	9,00%
Sucursal Puriscal	9,00%
Periférica Plaza Heredia	9,00%
PERIFERICA CARIARI	9,00%
Periférica Desamparados Centro	9,00%
Periférica San Antonio de Desamparados	8,00%
Centro de Servicios Financieros Heredia	8,00%
Periférica Jacó	8,00%
Periférica Grecia Centro	8,00%
Ventanilla Paquera	8,00%
Periférica de Coronado	8,00%
Periférica La Uruca	8,00%
Periférica Tres Ríos	8,00%
Periférica Escazú	8,00%
PERIFERICA SAN VITO	8,00%
Periférica San Pedro Póas	8,00%
Periférica Pérez Zeledón Sur	8,00%
Periférica Tarrazú	8,00%
Periférica Monteverde	7,00%
PERIFERICA BUENOS AIRES	7,00%
Subproceso Banca Fácil	7,00%
Sucursal San Carlos	7,00%
Sucursal Grecia	7,00%
CSF DE PEREZ ZELEDON	7,00%
Ventanilla Florencia	7,00%
Periférica de Naranjo	7,00%
Periférica Cartago Centro	7,00%
Unidad Técnica Fodemipyme	6,00%
Periférica El Roble	6,00%
Periférica La Cruz	6,00%
Ventanilla Barrio Amón	6,00%
Periférica Santa Ana	6,00%
Sucursal Santa Cruz	6,00%
Periférica Guacimo	6,00%
Periférica Cinco Esquinas de Tibas	6,00%
Ventanilla Atenas	6,00%
Periférica Aguas Zarcas	6,00%

	PERIFERICA SIQUIRRES	6,00%
	Periférica Aserri	6,00%
	Periferica Huacas	6,00%
Total SATISFACTORIO		8,46%
REGULAR		
	Centro Negocios Corporativos	18,00%
	Sucursal Puntarenas	17,00%
	Periférica San Pablo de Heredia	16,00%
	Periférica San Francisco de Dos Ríos	16,00%
	Proceso Desarrollo Empresarial	15,00%
	Centro de Servicios Financieros Catedral	15,00%
	Periférica Mall Real Cariari	14,00%
	Sucursal Cartago	14,00%
	Periférica Palmares	14,00%
Total REGULAR		15,44%
DEFICIENTE		
	Proceso Pignoración	23,00%
	Periférica Tibás	23,00%
	Centro de Servicios Financieros Alajuela	22,00%
	Proceso Banca Inversión	20,00%
Total DEFICIENTE		22,00%
INACEPTABLE		
	Subp. Fondos Especiales	43,00%
	Periférica Orotina	25,00%
Total INACEPTABLE		34,00%

Lo anterior, muy a pesar de que buena parte del peso de dichos niveles de exposición lo representan ítems indirectos y sobre los cuales yo no tengo ningún poder de decisión para cambiar la suerte de los mismos.

ACCIONES EMPRENDIDAS PARA EVALUAR Y PERFECCIONAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA OFICINA

En sí, el manejo de control es un asunto de educación, es importante laborar bajo una cultura de trabajo terminado, y es en este punto, donde es sumamente necesario hacer conciencia en el personal, mediante reuniones periódicas y señalamientos puntuales de la importancia del riesgo, todos deben saber que nada se debe dejar para terminarse después, porque en la desidia, está la omisión y el error. Los trabajos inconclusos con errores y sin apego a los procedimientos y normas de operación exponen a la oficina y al titular subordinado a una mala calificación, amén de las consecuencias disciplinarias, civiles y eventualmente penales incluso.

Otro aspecto que se debe tener muy en cuenta para mantener un riesgo controlado, es la distribución de las medidas que conforman la Autoevaluación del Riesgo Operativo, dejando claro en cada uno de los puntos quién es el responsable de cuidar su medida, de manera que al darse el error, se pueda imputar esa responsabilidad a la persona que por su descuido incumpla una medidas.

Claro esto último resulta difícil de vigilar controlar y de hacerlo cumplir en una Periférica, no porque en si ese control resulte difícil, ni porque hacer bien las cosas resulte imposible, sino por la estructura misma de la Periférica, el personal de esta oficina y todas las de su género, tiene funciones y tareas diversas que se deben rotar entre su personal,, un Oficial de Servicios y Operaciones bancarias, quien atiende prioritariamente una caja, donde transa todos los productos, los cuales ya de por si tienen un cierto grado de complejidad, también de un pronto a otro esta compulsando, haciendo arreglos de pago, recibiendo crédito, analizando crédito, llamando clientes de ahorro a plazo, emitiendo diferentes reportes de un cierre de oficina, archivando, y otros y todas estas funciones, requieren de un alto nivel de preparación y conocimiento y su realización implica riesgo, un error en una sola aplicación echa abajo un medida del Riesgo Operativo, e incluso la calificación de una oficina.

PRINCIPALES LOGROS DE MI GESTION

Los logros de mi gestión se enfocan en dos sentidos, los logros cuantitativos y los cualitativos, los primeros están relacionados con el cumplimiento de las metas y los segundos con el ambiente de trabajo.

LOGROS CUANTITATIVOS

CREDITO

Como lo indique mis principales logros cuantitativos están en los resultados obtenidos en el cumplimiento de las metas asignadas por la Dirección Regional a esta Oficina, en este orden iniciaré comentando los resultados de los diferentes productos de crédito que se muestran en un cuadro que colocaré al final del presente comentario.

Dicho cuadro es extraído de las bases de datos suministradas por Inteligencia de Negocios, y resume la colocación y crecimiento que ha tenido la cartera de crédito, con corte al 27 de junio 2010, donde se

evidencia un crecimiento importante en los productos más rentables como son crédito personal y crédito personal hipotecario.

Para Back to Back tenemos un resultado negativo, ya que el producto perdió deseabilidad al dejar de ser atractivo, producto de condiciones que estuvieron vigentes hasta finales de marzo 2010, condiciones que no fueron bien vista por su mercado potencia y si bien las condiciones de colocación de este producto se han venido mejorado, oficio PCOL-0300-2010, del Proceso de captación, y se han implementado estrategias como que cada plataformista le adjunto al cliente de ahorro a plazo que se presenta en ventanilla a cobrar cupones o renovar certificados un brochar, con información de crédito al respecto, no se ha logrado que los tenedores de certificados a plazo, vean en el crédito back to back una opción atractiva de financiamiento.

En el caso del crédito social (vivienda) tampoco hemos tenido los resultados esperados, primero, porque razones de tasa nos mantuvo fuera de competencia, y la población de Tres Ríos nos dejo de ver como una opción de crédito para la adquisición de vivienda, y si bien a finales de febrero oficio PCOL-0135-2010, del Proceso de Colocación, se equipararon las tasas con las aplicadas por la competencia, las estrategias y políticas institucionales aplicadas a la capacidad de pago, imponía un alto grado de sensibilización, que nos seguía manteniendo fuera de mercado.

Ahora, si bien en junio 2010, oficio “**PCOL-703-2008**”, del Proceso de Colocación, de fecha 18 de junio 2010, se suavizó el grado de sensibilización, el tiempo para ver un repunte es aun corto, hay que reconstruir imagen, con una campaña de actividades, para lograr que se nos vea como una buena opción para adquirir crédito para vivienda.

Debemos realizar algunas actividades y acciones de mercadeo, como un mapeo de la zonas, que nos ayude a identificar los proyectos con mejor posibilidad de existir, hacer una campaña de visitas a proyectos y desarrolladores, realizar un volanteo periódico por zonas o proyectos, y recuperar la confianza de corredores que en el pasado nos proveían de casos.

Si bien a inicios de año se nos prometió un volanteo y hasta se nos pidió una lista de cinco residenciales para volanteo, este no se realizó por parte de las áreas encargadas, al menos en la zona de Tres Ríos no hubo volanteo, tampoco se han realizado las campañas de visitas a

proyectos, ni se han realizado convenios con desarrolladores, por falta de tiempo y porque el recurso humano de la periférica es muy limitado, sólo ha estado alcanzando para la atención receptiva.

En cuanto a crédito de Desarrollo no tenemos meta, este producto se encuentra centralizado en la UNDISC de la Sucursal de Cartago, por lo que los saldos que muestra la oficina se encuentran en proceso de extinción

PRODUCTO	Dic-09	Jun-10	Jul-10	Crec Mes	Crec Acum	Cump Acum	META JULIO	Cump Anual	% Estac(Meta)	Diferencia %	META_ANUAL
BACK TO BACK	146,26	122,34	120,47	-1,87	-25,79	-1185,12%	2,18	-469,75%	39,64%	-509,38%	5,49
DESARROLLO	150,77	131,95	130,99	-0,96	-19,78	0,00%	0,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00
SOCIAL	2.942,75	2.797,86	2.777,74	-20,12	-165,01	-2521,19%	6,54	-1375,05%	54,54%	-1429,59%	12,00
PERSONAL HIPOTECARIO	551,22	598,18	618,50	20,32	67,28	356,62%	18,86	141,35%	39,64%	101,72%	47,59
PERSONAL	3.024,99	3.154,34	3.122,17	-32,18	97,18	95,50%	101,76	37,85%	39,64%	-1,78%	256,73
COOPEMEX	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00
Total general	6.815,99	6.804,68	6.769,86	-34,81	-46,12	-35,66%	129,35	-14,33%	40,19%	-54,53%	321,81

CAPTACIÓN

El siguiente cuadro evidencia la evolución de las captaciones con corte al 30 de junio 2010, los resultados si los comparamos con el resto de oficinas, podemos concluir que son buenos a pesar de que no estamos alcanzando la meta, situación que obedece a que el producto de ahorro a plazo de Tres Ríos tiene dos componentes las captaciones en colones y las captaciones en dólares, donde dólares representaba a principios de año aproximadamente un 25% del total de las captaciones.

Si bien las captaciones por ventanilla han caído a nivel nacional, la parte correspondiente a dólares, que es la que más nos afecta, viene en picada desde mediados del año pasado y esto no es un resultado exclusivo de la Oficina de Tres Ríos, salvo algunas excepciones, el resultado es similar en todas las oficinas.

La razón es una, es un problema de competitividad, los clientes han encontrado mejores opciones en el mercado para invertir en dólares, tasas más altas que las del Banco Popular, por lo que la mayoría de clientes que les vence su certificado, la cambian para llevarse el dinero e invertirlos con otros captadores.

No obstante, el horizonte se ve muy positivo y hay muchas expectativas, que hacen suponer que se vienen mejores tiempos, para las captaciones de ahorro a plazo por ventanilla, se están presentando

oportunidades de negocios que favorecen las captaciones, como es la recuperación de clientes y llegada de otros nuevos que buscan seguridad y buenas tasas. También se ha percibido ajustes en la competencia que nos está facilitando el regreso de clientes que se nos habían ido.

En concordancia con lo anterior, así como producto de negociaciones que tenemos en marcha, hace suponer que esta recuperación se va a empezar a ver muy pronto incluso parte de ella en el mismo mes de julio.

Los demás productos de captación como: cuenta corriente, ahorro voluntario que dicho sea de paso es positivo en Tres Ríos y ahorros programados, mientras no se tomen medidas sustanciales como serían: mejoras en los sistemas en línea, mejoras en el servicio de atención en plataforma contratando más personal, mayor apoyo de las fuerzas de venta de la zona, realización de acciones proactivas, que acarren convenios de PAS, y traslados de pagos de salario, y ventas de ahorros programados, no se vislumbran cambios inmediatos de importancias en los resultados de esta oficina.

REGION	(Todas)							
SUCURSAL	(Todas)							
OFICINA	(Todas)							
PRODUCTO		dic-09	jun-10	Crec Acum	Cump Acum	META JUNIO	Cump Anual	META ANUAL
AHORRO A PLAZO		3.164,25	2.974,44	-189,81	-94,38%	201,12	-48,27%	393,19
AHORRO VOLUNTARIO		880,22	924,06	43,84	52,74%	83,12	26,36%	166,30
CUENTAS CORRIENTES		108,96	62,48	-46,49	-242,89%	19,14	-121,46%	38,27
AHORRO PROGRAMADO		55,07	52,61	-2,46	-17,14%	14,33	-8,77%	28,01
Total general		4.208,50	4.013,59	-194,91	-61,35%	317,70	-31,15%	625,78

PENSIONES

El siguiente cuadro muestra los buenos resultados que se han logrado, en la afiliación y traslado de trabajadores a nuestra Operadora de Pensiones, donde la metas se vienen alcanzando y superando lo esperado.

SUCURSAL	(Todas)						
EJECUTIVO	(Todas)						
OFICINA_NOMBRE	PER TRES RÍOS						
OFICINA	(Todas)						
REGION	Afiliac_Mayo10	Afiliac_Junio10	ACUMULADO	CUMP_MENSUAL	META jun-10	CUMP_ANUAL	META_ANUAL
CENTRAL	28	35	170	140,46%	121	70,23%	242
Total general	28	35	170	140,46%	121	70,23%	242

TARJETAS

El cuadro que sigue nos muestra cual es el avance en las colocaciones de las diferentes tarjetas de débito que mercadea el Banco Popular, y cuyos resultados se encuentran sobradamente en concordancia con lo esperado.

Tipo_oficina	Tres Rios				
Sucursal	(Todas)				
Tipo_Emision	Nueva				
Cant_tarjetas	Tipo_Tarjeta				
Region	Mes	Electron	Juvenil	Kids	Total general
CENTRAL					
	01-Enero	7	8	9	24
	02-Febrero	5	7	2	14
	03-Marzo	6	3	5	14
	04-Abril	3	5	10	18
	05-Mayo	1	2	1	4
	06-Junio	4	2	0	6
Total CENTRAL		26	27	27	80
Total general		26	27	27	80

UTILIDADES

Esta oficina se ha caracterizado por ser una oficina rentable, generadora de utilidades.

El cuadro siguiente nos muestra un detalle comparativo con las demás oficinas de la Sucursal de Cartago, nos muestra el comportamiento positivo de las utilidades según la última fecha de corte que aparece en el sistema, 30 de mayo 2010.

	Ene-10	Feb-10	Mar-10	Abr-10	May-10	Base dato mar-10	DIFERENCIA
OFICINA NOI	% UTD LOGR	% UTD LOGRA	% UTD LOGR	% UTD LOGR	% UTD LOGRA	ANUAL SIMULADO	DIFERENCIA MEN
SUC. CARTAG	-0,01%	-0,02%	0,20%	0,02%	0,33%	0,64%	-1,08%
SAN MARCOS	0,34%	0,16%	1,03%	0,36%	0,63%	6,05%	-0,11%
TRES RIOS	0,69%	0,22%	0,96%	0,87%	0,74%	7,45%	0,42%
EL GUARCO	-0,39%	-0,11%	0,70%	-0,10%	1,58%	0,85%	0,43%
CARTAGO CEN	0,37%	0,64%	0,39%	0,95%	1,10%	5,62%	1,22%
PARAISO DE C	0,30%	0,19%	0,39%	0,68%	0,68%	3,51%	-0,05%
OREAMUNO CA	0,06%	0,69%	0,47%	0,27%	0,41%	4,94%	0,56%

LOGROS CUALITATIVOS

La vida de una oficina y la permanencia de un coordinador en ella depende de sus resultados, debe alcanzar las metas y objetivos establecidas por la institución, para lo cual se le pone a disposición una cantidad limitada de recursos financieros, humanos y equipo; recursos que se asignan sin el concurso del Coordinador, al igual que las metas, las cuales bien o mal estimadas son impuestas y muchas veces modificadas durante el año según las necesidades, el coordinador no tiene derecho a negociarlas, solo tiene la obligación de cumplir con lo que se le asigna.

Pero hay otros logros igualmente importantes o incluso de mayor satisfacción para quien las obtiene, porque a diferencia de los primeros, estos segundos si son propios de la persona que comanda un equipo de trabajo, el funcionario a cargo se las fija y busca la manera de lograrlo, por lo que para mí, mi mejor logro durante estos cuatro años de estar a cargo de la oficina de Tres Ríos, es haber logrado integrar al personal de la oficina en un gran equipo de trabajo, donde valores como la hermandad, la solidaridad, la colaboración, y el cariño grupal han convertido nuestras debilidades físicas y estructurales en fortalezas, para luchar por sacar adelante la oficina.

Un equipo de trabajo que está atento y vigilante del sentir de cada compañero, que entrega lo mejor de sí mismo al compañero que lo necesita, genera en el ambiente laboral una sensación de satisfacción y confianza que no siempre se dan en los equipos de trabajo, pero, en Tres Ríos esa ha sido la regla.

Igualmente haber logrado que el personal haya adquirido un nivel de conciencia, de que el trabajo es lo primero, y que cuando los horarios no alcancen, el trabajo no espera, sin importar que no haya

reconocimiento de tiempo extraordinario ni de ningún otro tipo de compensación.

ESTADO DE LOS PROYECTOS MAS RELEVANTES

En el campo de los proyectos esta es una oficina muy operativa, su personal es incluso insuficiente para responder diariamente la demanda de los productos y servicios que solicitan sus clientes, y menos con una estructura en recurso humano y en horario que tal y como se indicó, fue reducida a la mitad, en un mercado de más de 100.000 habitantes, con una competencia muy fuerte, donde operan nueve bancos, con horarios que a diferencia del Banco Popular que solo abre por la tarde, los demás bancos tienen horarios de nueve hasta la diecinueve horas. Todo esto ha hecho que la función principal esta Periférica sea la de atender receptivamente a los clientes, y promover la venta de productos en plataforma; ya que no alcanza para más, en tales condiciones la posibilidad de generar proyectos nuevos es muy limitada.

ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO FINANCIERO

Si bien esta oficina coloca y capta dineros, paga algunos servicios como agua y luz, y tiene una caja chica, así como un flujo de efectivo importante para la operación normal del servicio de cajas, el uso y manejos de estos recursos, se encuentran completamente bajo el control del Banco, el coordinador por si solo no tiene acceso ni el poder para disponer de ellos, de forma discrecional, estos recursos por pequeñas que sea el monto, solo pueden ser dispuestos en plena concordancia con las políticas y procedimientos establecidos por la Institución, y su rendición de cuentas es en forma diaria.

Por la naturaleza y estructura de estas oficinas no realizamos compras de bienes, excepto las de caja chica, siempre y cuando el almacén del Banco no los tenga y autorice la compra, pero previa autorización del almacén, todo lo cual es controlado y monitoreado por medio de un sistema en línea llamado Sipre, sin ellos no validan la compra esta no se puede hacer.

SUGERENCIAS PARA LA BUENA MARCHA DE LA OFICINA

Es importante seguir insistiendo en dos aspectos, el primero y el más importante el horario, creo que la instauración de un horario vespertino, con total descuido de la mañana, fue una mala decisión administrativa, y los informes de la Contraloría de Servicios lo confirman, la gente de Tres Ríos no está contenta con el horario, el cual aparte de la mala imagen que se ha ganado el Banco con el cambio, se le ha concedió ventajas a la competencia, al dejarle libre toda la mañana, cuando me refiero a horarios no es que esté añorando el horario 3X4, no, es que al menos el Banco Popular, se ponga en igualdad de condiciones a la competencia, es importante que el Banco abra desde la mañana y de ser posible que una segunda oficina alterne horarios, de manea que los clientes activos y potenciales del Banco Popular residentes en Tres Ríos, puedan acudir a solicitar sus servicios en su propia comunidad durante el día, sin necesidad de trasladarse a otras oficinas como Curridabat, San Pedro, o Cartago.

Es bueno convencer a la administración de que la propuesta que ha ofrecido la Dirección Regional, particularmente la administración pasada, de que los clientes que no puedan utilizar los servicios de la Periférica de Tres Ríos por razones de horario, deben o pueden trasladarse a otras oficinas como Curridabat y San Pedro y otras, es una propuesta mal vista y que molesta.

El otro aspecto es que, se dote a la oficina del recurso humano necesario, no creo que el Banco deba continuar con la política de oficinas con modelos rígidos, modelo que pareciera estar escritos en piedra, Si se quiere aprovechar todo el potencial del Cantón de la Unión, y prestar un buen servicio, que bien se lo merece esta comunidad, debemos empezar por ajustar el modelo de la oficina a las necesidades que tienen los clientes de la zona y no pretender y menos aun obligarlos a que si quieren los servicios del Banco Popular deben ajustarse a lo que el Banco le ofrece, como es de que si el horario de Tres Ríos no les sirve, pueden trasladarse a oficinas de otras zonas.

Aun cuando todavía estemos viviendo tiempos de crisis, esta, no siempre debe enfrentarse por la vía de la reducción del gato, reduciendo personal y horarios, como medidas para generar una utilidad determinada. Me voy convencido que Tres Ríos, es un mercado grande, lleno de oportunidades, con mucho potencial para el negocio bancario, una zona que tiene más de 100.000 habitantes, donde

habitan personas de todas las clases económicas, altas, medias y bajas, y con una actividad económica importante y variada.

Al funcionario o funcionaria que me supla aquí en la Periférica, le deseo mejor suerte que la que yo he tenido, espero que reciba el apoyo que esta comunidad se merece. Al Gerente o la Gerente de la Sucursal de Cartago, al Director de la Dirección Regional Central, les digo que Tres Ríos es una buena plaza para la banca, si yo no pude vender a mis superiores su potencial para sacarle mejor provecho, al que viene al mando de esta oficina, les deseo mucha suerte, porque la comunidad de Tres Ríos se merece una oficina eficiente, competitiva, una oficina que este a la altura de sus necesidades. Si así fuera sería un buen negocio ganan los residentes de la Unión y gana el Banco.

Además me voy muy esperanzado que los cambios en la Dirección Regional traerán mejores tiempo para la Oficina Periférica de Tres Ríos, y mejoras importantes en el servicio de atención que brinda la oficina, creo en la capacidad, conocimiento y liderazgo del nuevo director, y si bien los dos gerentes anteriores que he tenido como jefe entendía de las limitaciones de esta Periférica, tampoco encontraron el espacio para apoyar más esta oficina, también confió en la capacidad y liderazgo de la nueva gerente de la Sucursal, además conoce muy bien lo que son las oficinas periféricas, por lo que es de esperarse que en conjuntamente con el director actual, harán un gran equipo.

CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES EN PROCESO

De la Contraloría General de la República: NINGUNA.

Otros órganos externos: NINGUNA.

De la Auditoría Interna SI: tenemos las recomendaciones 1 y 3 del informe ANS 183-2010, de fecha 24 de marzo 2010, cuyo plazo de cumplimiento vence el 31 de julio 2010, no obstante que a la fecha de escribir este informe aun no se han cumplido, espero aunque sea en mi último día de labores dejar resuelto lo dispuesto por la Auditoría Interna, pero, si no sale dejo la inquietud al Coordinador que recibe para que le de el seguimiento final.

ENTREGA FORMAL DE ACTIVOS

En cuanto a los activos asignados a esta oficina, para el cumplimiento de sus objetivos y funcionamiento de la Agencia, procederé a entregar a quien mi superior asigne la lista que se detalla en un inventario hecho con fecha 1 de junio 2010, por los señores y señoras: Lic. Juan Carlos Ulloa Obando, Supervisor, Licda. Anyilí Méndez Brenes Plataforma de Servicios y Gilman Porrás González, Coordinador de la Oficina, y que para efectos de este informe se detallan en: Anexo No3.

GILMAN PORRAS GONZALEZ, JEFE
AGENCIA PERIFERICA DE TRES RIOS