

Informe de Fin de Gestión

En calidad de Coordinador de la oficina Periférica de Uvita-Dominical en el período comprendido del 26 de Agosto del 2009 hasta el 31 de Agosto del 2010, hago entrega de los principales resultados obtenidos por la oficina en mi gestión como coordinador.

El informe va orientado en cinco áreas específicas, evaluadas por la administración superior, las cuales son: Captación, Colocación, Calidad de Cartera, Riesgo Operativo y Clima Organizacional, se incluirán también por interés en particular de la administración el tema Recurso Humano, Infraestructura y una breve descripción del entorno económico local de la región en la cual está operando la oficina.

Cabe mencionar que dicho informe tiene la particularidad de que parte desde cero ya que la oficina Periférica de Uvita-Dominical es una oficina nueva la cual se apertura el día 26 de Agosto del año 2009. Durante los primeros tres meses de operación de la oficina estos fueron para acomodar el equipo de trabajo el cual estaba compuesto por un total de 5 funcionarios de los cuales 3 eran nuevos (contrataciones externas) y los otros dos eran de la misma institución (asensos interinos)

CAPTACION

Dentro de los principales logros obtenidos en la captación de la oficina se comenta que a nivel de Ahorro a plazo fijo, se logra ir formando una cartera importante de inversionistas, todos estos residentes de la zona. Como es de esperar el saldo de la cartera de ahorro a plazo es positivo y creciente ya que la oficina arranca desde cero, el saldo acumulado a la fecha es de ₡573.27 millones

con una cartera de clientes de 41 clientes de los cuales 3 son clientes BP-Global los demás se ubican entre elite y popular.

En lo referente a Cuentas Corrientes el saldo de la oficina es de ¢1.84 millones, con una cartera de 2 clientes los cuales poseían 4 cuentas corrientes. Este poco crecimiento es debido a que el producto de cuentas corrientes es muy poco adquirido por nuestros clientes, ya que no tienen las mismas cualidades y ventajas que el que ofrece nuestra competencia más cercana, por lo que los clientes no se ven muy atraídos principalmente por las limitaciones tecnológicas y de oferta que tienen nuestra cuenta corriente

En el tema de ahorro voluntario la oficina logra un saldo de ¢44.72 millones con una cantidad importante de cuentas de ahorro a vista las cuales promedian saldos bajos por la particularidad que presenta la zona. Sin embargo los saldos logrados se deben a que el producto se mercadeo como una oportunidad de ahorro, además de la búsqueda de clientes que trasladaran su pago de salario con nuestra institución lo cual permitió ir creciendo en cantidad y calidad de clientes

A nivel de ahorro programado se logra un saldo de ¢ 2.62 millones, esto producto de ir logrando una integración con todos aquellos clientes nuevos que visitan la oficina.

Cuadro N° 1

Distribución de la Captación de ahorros

PRODUCTO	Ago-10
AHORRO A PLAZO	573,27
AHORRO VOLUNTARIO	44,72
CUENTAS CORRIENTES	1,84
AHORRO PROGRAMADOS	2,62
Total general	622,46

Fuente: UIN

En términos generales se logra un saldo de captación a nivel general de ¢622.46 millones desde inicio de operaciones hasta el 31 de agosto en donde la concentración principal de este dinero es en el producto de ahorro a plazo fijo, debido a que en la zona como tal hay buenos inversionistas, producto de las ventas de fincas y propiedades que se han dado a los extranjeros.

COLOCACION

Los saldos de colocación de la oficina de Uvita-Dominical fueron alentadores ya que se logro ir creciendo paulatinamente con forme se fue conociendo la dinámica de la economía local como tal. Ya que la misma presenta un mercado muy informal.

En lo referente a la cartera financiera que para efectos de este informe se tomaran los productos de crédito personal hipotecario, back to back, y personal en conjunto, se logra un saldo a la fecha de ¢ 256.32 millones de saldo de cartera colocado en esas diferentes líneas de crédito, reflejando una importante colocación de crédito, a pesar de las limitaciones existente.

La cartera de desarrollo no tuvo crecimiento ya que la oficina no posee ejecutivo, por lo que los clientes de este segmento se direccionan al Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón, cabe mencionar que si hay mercado para este producto crediticio y que se lograron referencias y realizar varios créditos de desarrollo, de importante volumen.

En lo referente a la cartera social se tuvo un crecimiento acumulado de ¢27.62 esto resultado de las campañas que se comenzaron a realizar a nivel de zona.

Cuadro N°2
Distribución de saldo de crecimiento de cartera

PRODUCTO	Ago-10	Crec Acum
BACK TO BACK	55,08	35,64
DESARROLLO	0,00	0,00
SOCIAL	28,49	27,62
PERSONAL HIPOTECARIO	164,70	144,74
PERSONAL	82,21	75,94
Total general	330,48	283,93

Fuente: UIN

En términos generales el crecimiento de cartera de crédito de la oficina fue de ¢ 283.93 millones colocados durante ese periodo.

CALIDAD DE LA CARTERA

En lo referente a este tema la oficina no presento morosidad alguna, debido a que al ser una nueva oficina, los créditos que se colocaban eran muy bien analizados en términos de capacidad de pago y garantía con el propósito de no generar morosidad, ni estimaciones, que fueran a afectar la utilidad de la oficina como tal, los atrasos que se presentaron en las operaciones eran en términos de días y no se presentó ninguna caso importante de mora ni de cobro judicial.

En lo referente a las estimaciones éstas se monitoreaban constantemente con el fin de mantener un adecuado control de los expedientes. Además como parte de las estrategias de la oficina se implemento un plan de cobro desde el principio, con el fin de mantener un adecuado control y seguimiento de los clientes.

RIESGO OPERATIVO

En cuanto a este importante rubro desde la apertura de la oficina se comenzó a elaborar un plan en conjunto, con el encargado de control interno del C.S. F de Pérez Zeledón, con el propósito y objetivo de mantener la oficina en un excelente parámetro, ya que se tuvo la oportunidad de comenzar a laborar con funcionarios nuevos a los cuales se les integro dentro de este plan con el fin de comenzar a llevar los controles y reportes de forma oportuna, ágil y ordenada, para así lograr establecer las normas de operación y la sendas a seguir en un apego irrestricto a los normas, políticas, y reglamentos institucionales tantos internos como externos.

CLIMA ORGANIZACIONAL Y RECURSO HUMANO

La conformación del equipo de trabajo de la Oficina Periférica de Uvita-Dominical, se dio a partir de la integración de tres funcionarios completamente externos a la institución, los cuales provenían de laborar del sector financiero privado. Este equipo de trabajo como se menciono anteriormente estaba

compuesto por cinco funcionarios los cuales eran un coordinador de la oficina, un supervisor de la plataforma y tres asesores de servicios o plataformitas, por lo que se les tuvo que dar una capacitación a lo interno, la cual se formulo en dos ejes, el primero fue el seguir toda la estructura formal que se requiere por parte de la institución para poder ingresar como funcionario del conglomerado financiero, cumpliendo con todos los requisitos técnico-prácticos establecidos por parte de la Dirección de Desarrollo Humano y el otro eje fundamental fue toda la capacitación práctica y entrenamiento que el supervisor y coordinador le brindaron a sus compañeros en el transcurso del trabajo diario, hasta ir logrando el empoderamiento y aprendizaje necesario para la operativa normal de la oficina. Se logra nombrar después de un año de trabajo a los compañeros en la categoría 14 de forma interina para mantener la estabilidad de la oficina y de los funcionarios.

INFRAESTRUCTURA

En términos inmobiliarios la oficina cuenta con una buena infraestructura a nivel interno, un local de 400 m² amplio y nuevo, muy bien distribuido físicamente logrando comodidad tanto para los colaboradores como para los clientes. Además cuenta con todas los acondicionamientos necesarios para la ley 7600 siendo uno de los pocas oficinas a nivel de conglomerado que no tiene ningún inconveniente de este tipo. La oficina cuenta con 4 plataformas de servicios, 3 cajas rápidas y 3 plataformas de créditos, así como 6 departamentos internos (oficinas y bodegas) para empleados, cajero automático y comedor de empleados y un amplio salón para la atención al público.

ENTORNO ECONOMICO LOCAL

Si bien cuando se realiza la apertura de la oficina en Agosto 26 del 2009 la economía tanto internacional como nacional estaba siendo muy abatida por la crisis internacional en especial por la caída de mercados y la poca o nula inversión extranjera que se daba se da la apertura de dicha oficina en la zona de Osa, área geográfica de influencia de la oficina.

Esta zona se ubica en el pacifico sur, lugar de gran escenario natural, por lo que depende mucho de la inversión extranjera y también del sector turismo, esto debido a que la zona cuenta con un gran potencial turístico por sus hermosos paisajes costeros como montañoso, sin embargo esta situación la convirtió en una de las principales víctimas de la crisis mundial ya que todo la economía de este lugar gira en torno de estos dos factores. Cuando se realiza los estudios de apertura de la oficina la realidad económica del lugar era muy diferente debido a que se estaba en el máximo apogeo y también había un gran desarrollo inmobiliario en la zona principalmente en la construcción de hoteles para la recepción de turismo internacional. Pero en el momento en que se apertura la oficina, zonas como la de Dominical, Dominicalito, Bahía Ballena, Uvita, Ojochal, y Ciudad Cortez, ya estaban sufriendo las consecuencias de la caída económica, por lo que el desarrollo inmobiliario se paralizar casi por completo mermando los ingresos per capita de los lugareños, además el flujo de turismo local como internacional baja considerablemente, por lo que estas zonas entran en una recesión económica importarte, forzando a muchos trabajadores a emigrar a otros lugares en busca de trabajo.

En cuanto al sector servicios ofrecido por el gobierno o la empresa pública este es muy leve, por no decir casi nulo, básicamente está el sector educación (escuela y colegios) y medicina (ebais) en muy baja escala por lo que la mayoría de empleos de la zona son del sector privado principalmente en la atención al turismo como se mencionó anteriormente.

A raíz de esta situación y uniendo el hecho de que la competencia como el Banco Nacional de Costa Rica, Coopealianza y el Banco de Costa Rica ya existen en el lugar y están fuertemente posesionados es que el plan de trabajo de la oficina se enfoca en un mercadeo agresivo, fuerte y constante en las principales zonas de influencia de la oficina, con el fin de dar a conocer los productos y servicios de ofrece el banco, enfocándose en la participación activa de dos ferias de la salud, así como la visita a centros educativos, EBAIS y comercio en general con el fin de realizar propaganda a nuestra institución.

Se hace entrega formal de la Oficina mediante un informe a la nueva coordinadora con los planes de acción respectivos y el avance en el cumplimiento de metas de la oficina de Periférica Uvita-Dominical al 31 de Agosto del 2010

Atentamente

Lic. Fabián J. Mora Arias
Coordinador a.i.