



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: RODOLFO EDUARTE RAMIREZ

Dependencia: AGENCIA NARANJO

Periodo de Gestión: Mayo 2017 - Setiembre 2021

Fecha: 06/10/2021

Destinatarios: MBA Benjamin Garcia Vargas,
Jefe de la Dirección Regional Oeste
MBA. Graciela Vargas Castillo,
Directora Dirección Capital Humano
Licda. Olga Soto Barrantes,
Gerente a.i. Centro de Negocios Grecia
Lic. Javier Fernández Valverde, Jefatura que asume

Firma :

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	2
• AÑO 2017	3
• AÑO 2018	3
• AÑO 2019	3
• AÑO 2020.....	3
• AÑO 2021	4
Oficialía de Cumplimiento:.....	4
Cambios en el entorno.....	4
Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo.....	5
Acciones sobre el Control Interno	5
Principales Logros.....	5
Proyectos más relevantes	6
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias	7
Observaciones.....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	8
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	8

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En apego a lo establecido en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben de observar los colaboradores (as) obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno), me permito presentar el informe de mi gestión como Jefatura de la Agencia Naranjo, del periodo comprendido de mayo 2017 al 30 de setiembre del 2021.

Resultados de la gestión

El presente informe presenta un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de la gestión que realice como jefatura de la Agencia de Naranjo, tiene como propósito realizar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el periodo citado.

Este documento se remite a mi jefatura superior, MBA Benjamin Garcia Vargas, Jefe de la Dirección Regional Oeste, MBA. Graciela Vargas Castillo, Director Dirección Capital Humano, Licda. Olga Soto Barrantes, Gerente a.i. Centro de Negocios Grecia, y al Lic. Javier Fernández Valverde, quien asume el cargo de Jefatura de la Agencia de a partir del 07 de octubre de 2021.

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia de Naranjo, es dependencia adscrita al Centro de Negocios de Grecia, localizada Naranjo de Alajuela, cuenta con 09 plazas, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:45am a 4:30pm en la actualidad, se laboró durante muchos años los sábados con un horario de atención de público de 8:15am a 11:30am, sin embargo, con motivo a la pandemia a partir marzo de 2020 se cerró ese horario y no se ha vuelto a establecer.

Seguidamente detallo el cumplimiento de metas para los años 2017 a la fecha:

AÑO 2017.

Para este año se tuvieron excelentes resultados, los cuales de detallan a continuación:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	108%
SOCIAL	136%
AHORRO A PLAZO	129%
PAS	99%
CUENTA NARANJA	100%
CUENTAS KIDS	100%
PENSIONES	177%

- **AÑO 2018**

Para este año las principales metas se cumplieron casi todas en un 100%, excepto la meta de ahorro voluntario con un 93%. Por lo que en general fue un buen cumplimiento, esto debido al compromiso y motivación del personal.

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	100%
SOCIAL	100%
AHORRO A PLAZO	100%
AHORRO VOLUNTARIO	93%
MORA	100%

- **AÑO 2019**

Este no fue un buen año para la Agencia de Naranja en cuanto a cumplimiento de metas, por cuanto no se cumplieron en su mayoría en un porcentaje importante, excepto la meta de morosidad que si tuvo un cumplimiento del 100%.

- **AÑO 2020.**

Para el año 2020 se inició con el compromiso de cumplir las metas establecidas en vista del no cumplimiento en el año 2019, como es bien sabido la pandemia afectó significativamente la economía del país por las restricciones que impuso el Gobierno con el fin de proteger a la población del virus.

A pesar de esto si se cumplió la meta de crédito financiero y social y otras metas

INFORME FINAL DE GESTIÓN

establecidas, y la meta principal que fue la morosidad debido a la pandemia y a la gran afectación económica que tuvo en la población costarricense, se logró cumplir y ayudar a muchos clientes con moratorias y arreglos de pago.

- **AÑO 2021**

Para este año seguimos con la afectación de la pandemia, sin embargo, se establecieron nuevas estrategias para la colocación de crédito financiero, la cual ha dado muy buen resultado dado que hasta finales del mes de setiembre la meta de crédito financiero y de crédito social llevan un buen cumplimiento y se proyecta que se superen el 100% del cumplimiento al 31-12-2021.

En cuanto al cumplimiento de otras metas se espera estar cumpliendo con las mismas con la integración de los créditos a otorgar en los tres meses que restan para terminar el año, así como una acción proactiva en plataforma de servicios que han estado haciendo un muy trabajo en venta cruzada de productos y servicios a los clientes que se atienden diariamente

Oficialía de Cumplimiento:

En este periodo de gestión se ha realizado una excelente labor en todo lo correspondiente a las instrucciones emanadas por parte de la Oficialía de cumplimiento, tanto en la vinculación de clientes como la atención de alertas. A la fecha no existen inconsistencias con este tema.

Cambios en el entorno

Durante este periodo de gestión, el Banco ha actuado en respuesta al mercado y la necesidad de los clientes, enfocando principalmente en la colocación de crédito, ajustando requisitos, plazos y tasas de interés. También el banco ha actuado favorablemente en la actualización de la tecnología con mejoramiento en los sistemas informáticos de cara de servicio al cliente y ofreciendo más canales digitales a los

INFORME FINAL DE GESTIÓN

clientes como página Web, las aplicaciones y fortaleciendo el servicio de Banca Fácil y las redes sociales.

Con la llegada de la Pandemia en marzo 2020, la institución se vio en la necesidad de establecer condiciones de arreglos de pago a clientes que se vieron afectados, por lo que con el apoyo del Centro de Negocios de Grecia se han realizado varios refinanciamientos, moratorias y otros arreglos de pago.

Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, la oficina siempre mantuvo en un nivel de riesgo excelente, según las normas establecidas por la institución. Esta es una de las grandes fortalezas de la Agencia de Naranjo, se trabaja muy apegado a las normas y controles establecidos y de ahí los excelentes resultados.

Período	Logro	Resultado	Máximo permitido
2017	5%	Excelente	8%
2018	4%	Excelente	8%
2019	4%	Excelente	5%
2020	4%	Excelente	8%
2021	5%	Excelente	8%

Acciones sobre el Control Interno

Con motivo al cambio realizado por parte de la institución en la asignación de labores del GEC y el GOA, se logró en asignar al GOA funciones muy directas sobre control interno, tanto el que ella misma pueda ejercer como el de supervisión y guía hacia todo los demás compañeros y compañeras de la oficina. En este punto las calificaciones de control interno fueron de 5% en 2017, 4% en 2018 y a partir del 2019 inclusive la del año 2021 la calificación fue de 0%

Principales Logros

Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dentro de los principales logros en el periodo señalado se indica:

- ✓ En el año 2017 y gracias al apoyo de la Dirección Regional Occidente se participó en la Feria Ambiental que se llevó a cabo en el Parque de Naranjo, lo cual fue muy bien visto por la presencia que se tuvo y por el acercamiento con la Municipalidad de Naranjo que fue el organizador de la Feria. Por supuesto que el cumplimiento de las metas en casi todos los años de labor fue satisfactorio y permitió a la Agencia tener rentabilidad operativa y rentabilidad neta, esto a pesar de la afectación que se tuvo por la pandemia. La Agencia de Naranjo es una oficina rentable y así lo reflejan los Estados de resultados de Costos que elabora la Contabilidad de Costos del Banco.
- ✓ Uno de los aspectos en los cuales se trabajó más fue en integración del trabajo en las plataformas de la oficina, pues había una separación entre la Plataforma de Servicios y la Plataforma de crédito, se solicitó al Área de Infraestructura y Proyectos la remodelación interna con el fin de eliminar tres cubículos de caja rápida que no estaban subutilizados y en su lugar se instalaron dos cubículos de plataforma, de manera que la oficina ahora queda con seis plataformas de servicio donde se atienden trámites de cajas, plataforma y crédito. Hasta la salida de este servidor de la oficina, faltaba recoger lo que quedó de las cajas que se quitaron para luego proceder con el traslado de dos funcionarios de crédito a las nuevas plataformas, junto con la GOA.
- ✓ Se ha logrado posicionar a la oficina en el cantón como una gran alternativa tanto para captación, colocación y otros productos.
- ✓ Se tienen en proceso dos convenios de pago de salarios con dos empresas de la zona, además de la reciente firma de un convenio de deducción de créditos por planilla con una de las empresas más fuertes del cantón.

Proyectos más relevantes

Como se mencionó anteriormente, se solicitó una remodelación interna en la oficina a fin de eliminar tres cubículos de caja rápida que no se utilizaban y en su lugar se instalaron dos plataformas, esto se solicitó desde el inicio de mi gestión en mayo del 2017 y se realizó a inicios de octubre del 2021, esto quedó prácticamente listo

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

En cuanto a la administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión en la Agencia, los mismos fueron administrados de manera transparente, en apego a las normas institucionales, de acuerdo con los planes establecidos y en consecuencias con las directrices de reducción del gasto.

Como se indicó anteriormente la Agencia de Naranjo tiene muy buenos índices de rentabilidad operativa y rentabilidad neta.

Sugerencias

Con el fin de mantener la buena marcha de la agencia, se recomienda:

- ✓ Apoyar el trabajo en plataforma y estimular la colocación de productos.
- ✓ Debido a que en la zona se cuenta con pocas empresas grandes, se recomienda mantener la estrategia de bases de datos para la colocación de crédito.
- ✓ Continuar con el trabajo que se realizó en Plataforma de servicios a fin de que se coloque crédito ahí o que al menos se refiera a los compañeros que trabajan con crédito, esto ha servido mucho para el crecimiento de la Agencia.

Observaciones

No hay observaciones.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

En el periodo de mi gestión no se han recibido requerimientos por parte de la Contraloría General de la República, por lo que, en este apartado no se encuentran

INFORME FINAL DE GESTIÓN

pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

En el periodo de mi gestión no se han recibido requerimientos por parte de ningún órgano de control externo, por lo que, en este apartado no se encuentran pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Se han atendido oportunamente recomendaciones de Auditoría Interna.

Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.

El presente apartado debe permitir conocer la situación real sobre la correcta ejecución del objeto contractual, además, detalle de la correcta administración, control y supervisión del contrato o contratos a cargo; así como poder verificar el cumplimiento de las obligaciones contraídas, vencimiento de plazos y vigencia de garantías de cumplimientos, prórrogas y notificaciones, contar con evidencia para medir el desempeño real del proveedor, aplicación de multas, entre otros.

Actualmente la Agencia no es fiscalizadora directa de contratos específicos, por lo que sobre esta materia no hay situaciones que atender.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.