



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

<b>Nombre:</b>	Ronald Gutiérrez Calvo
<b>Dependencia:</b>	Agencia Oreamuno
<b>Periodo de Gestión:</b>	26 diciembre 2022 al 10 febrero 2023
<b>Destinatarios:</b>	Alexander Meza Cordero, Jefe Agencia Metrópoli Shirley Barboza Mena, Gerente BPT Cartago Jorge Abarca Cruz, Director Región Sur Caribe Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano
<b>Firma:</b>	
<b>Fecha:</b>	10/02/2023

---

## 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.

---



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

# INDICE

### Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión .....	2
Labor Sustantiva Institucional .....	2
Cambios en el entorno.....	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	4
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros .....	5
6. Ahorro voluntario .....	6
7. Planes Naranjas.....	6
8. Cuentas Naranjas .....	7
9. Cuentas Kids y O2.....	7
10. Cuentas Corrientes .....	7
11. Tarjeta de crédito .....	7
13. Metas Sociedades del CFBPDC .....	7
Proyectos más relevantes .....	8
Administración de Recursos Financieros.....	8
Sugerencias .....	8
Observaciones.....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....	9
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. ....	9
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	9



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

Este informe se realiza con el objetivo de cumplir con lo dispuesto en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE del 24 de junio del 2005 y publicada en la Gaceta N°131 del 7 de julio del 2005 donde se indica, que deben observar los funcionarios obligados al presentar informe final de su Gestión, según lo dispuesto en las Directrices Internas de la Unidad de Relaciones con el Personal y cumplir lo expuesto en la Ley de Información No Divulgada N° 7975, referente a este tema.

Ante esto, el suscrito Ronald Gutiérrez Calvo, mayor, casado, cédula de identidad tres – tres quince-ocho seis seis, Master en Administración Empresas, vecino de Cartago, San Nicolás, Urbanización Nueva Metropoli, Casa 11B. En mi condición de Jefe de Oreamuno y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, presento para su consideración el Informe de los aspectos más relevantes durante mi gestión realizada en el período comprendido del 26 de diciembre del 2022 al 10 de febrero de 2023 por concepto de permuta en la Agencia de Metropoli.

Como parte del contenido, se mencionan los principales aspectos relacionados con los resultados obtenidos, producto de las estrategias aplicadas y la gestión integral para el logro de los objetivos, metas bajo mi administración como Jefe de la Agencia Oreamuno.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

Mi labor como Jefe de la Agencia Oreamuno, consistió en establecer la dirección estratégica del Centro de negocios en alineamiento con las estrategias de la Dirección de la Banca de Personas, a fin de facilitar el logro de los resultados.

Para lo anterior, se procedió a dividir el enfoque de la gestión en los siguientes ejes:

- **Gestión Operativa:**

Consistió en atender todos los requerimientos diarios propios de la operativa del negocio, brindando a cada colaborador y colaboradora, los insumos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como el envío y explicación de información referente a las directrices, normativa y circulares que regulan sus funciones, lo cual se evidencia en minutas de reunión, actas de cambios en procedimientos y correos electrónicos enviados, con el fin de asegurar la calidad de los procesos implementados.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Adicionalmente, todo el personal participó activamente, durante todo el período de mi gestión, en reuniones realizadas durante este periodo en el que se les da las metas asignadas a la oficina, así como las metas individuales para cada colaborador, así como las estrategias a implementar para este nuevo año.

- Gestión de Recursos Humanos.

Sobre este particular, se tienen 10 colaboradores en el que se considera que esta un adecuado ambiente laboral y que hasta el momento se mantiene saludable. Todo esto fue reforzado con el desarrollo de actividades de convivencia grupal que permitieron fortalecer los vínculos entre los colaboradores y colaboradoras, logrando fortalecer la identidad y lealtad institucional.

Por otra parte, se informa que, a la fecha del presente informe, este servidor tiene conocimiento sobre procesos disciplinarios activos en contra de 2 colaboradores de esta oficina comercial, los cuales están pendientes a la fecha.

- Gestión de clientes:

Se continuó con la aplicación del modelo de “Experiencia al Cliente”, en el cual se controla el cumplimiento de los tiempos de alimentación, los tiempos de espera de nuestros clientes y clientas, la aplicación de las normas de servicio y atención al cliente, el uso permanente del proceso “Ruta al Éxito” que busca garantizar un servicio de excelencia, así como la debida integración a los diversos servicios y productos del Banco. Por último, se implementó el modelo de encuestas de percepción del servicio mediante el portal de autoservicio dispuesto para nuestros clientes y clientas.

En relación a las inconformidades tramitadas por nuestros clientes y clientas, ante nuestro Contraloría de Servicios, se procedió con el análisis de cada caso y el envío de las respuestas correspondientes.

- Gestión de negocios:

Se procedió mediante la gestión del triple canal de ventas, a saber, ventas mediante visitas a empresas y clientes físicos, se trabajó muy fuertemente con mediante las bases de datos en este caso por medio del blindaje, los cuales han tenido el mayor resultado en la colocación de crédito, y por último, en el salón, canal que se enfocó en en la captación de recursos en productos de bajo costo.

Cabe destacar que un gran porcentaje de clientes concretados mediante el canal de base de datos, fueron visitados a sus casas o lugares de trabajo para formalizar los productos, dándoles un mejor servicio y, por lo tanto, brindado una mejor experiencia de relacionamiento.

En todos los campos se aplicaron las estrategias de relacionamiento, referenciación, retención, reactivación, rentabilización y recuperación.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Por otra parte, se tienen proyectados convenios de pago de salarios, así como de deducción por planilla de las cuotas de los créditos, lo cual permitirá acceder al personal de dichas empresas, como estrategia de atracción de nuevos clientes.

Es importante hacer mención a todo el esfuerzo enfocado en dar soluciones a la población trabajadora que posee crédito con nuestra agencia y sufrió reducciones de sus jornadas laborales, o bien suspensión del contrato de salario, a quienes se les ofreció y formalizó distintas negociaciones de pago, como refinanciamiento, períodos de gracia, arreglos de pago y moratorias, lo cual permitió darles alivio económico ante un escenario atípico y complejo.

Las principales estrategias se comparten y analizan en las reuniones periódicas de rendición de cuentas. Las cuales permiten realimentar sobre la línea de trabajo dada desde la Gerencial General Corporativa, Subgerencia General de Negocios, Director Banca de Personas y el impacto a nivel de negocios, fundamental para gestionar el direccionamiento de las estrategias y objetivos institucionales. Esto se efectúa bajo la metodología de Metas Crucialmente Importantes (MCI).

### **Cambios en el entorno**

A raíz de la emergencia nacional COVID-19 nuestro país inició una activación económica, a lo que ha permitido alcanzar las metas en el año 2022 y este año 2023, esto bajo un entorno más conservador de parte de nuestros clientes.

Es producto de este evento sanitario, que los cumplimientos de metas cuantitativas establecida se dieron giros importantes; y muchas de las acciones realizadas van en la vía exclusiva del cobro, fijado como prioridad institucional, lo cual nos ha permitido retener nuestra cartera de clientes e iniciar a un ritmo más lento la atracción de clientes nuevos.

El Índice de Confianza del Consumidor, durante el año 2022 y 2023, sigue estando contraído, lo que hace que nuestro mercado meta este con una posición negativa de adquirir nuevos productos, principalmente crediticios, al existir una expectativa del alza en las tasas en un futuro cercano para nuevo año 2023.

En lo referente al tipo de cambio es uno de los últimos años en lo que se ha mantenido hacia la baja.

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

En lo referente a las evaluaciones durante este periodo a la fecha no se ha evaluado.

En cuanto al inventario de activos asignados se tiene que al cierre tengo 88 activos a mi nombre asignados en la Agencia Oreamuno, de los cuales 3 quedarán a mi nombre para efectos de traslados a la Agencia de Metropoli.

Se realiza el traslado de los activos a mi nombre al funcionario Alexander Meza Cordero, quien entra a desempeñar como Jefe de la Agencia de Oreamuno, correspondiente a 85 activos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Acciones sobre el Control Interno**

En lo referente al Control Interno en el año 2022 la calificación de control interno obtenida en el último año por la Agencia Oreamuno se encuentra en nivel excelente, con lo cual se evidencia que los esfuerzos realizados han rendido los resultados esperados, esperando que para este nuevo año sea igual.

Dentro de las acciones ejecutadas y que continúan ejecutándose para mantener el riesgo operativo en niveles satisfactorios, se encuentran las siguientes:

- Promover que el personal conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
- Implemetar los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en el campo de acción.
- Considerar y aplicar la metodología institucional de administración de riesgos establecida a nivel del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la agencia.

### **Principales Logros**

Dentro de los logros, fue haber dejado una oficina ordenada en el tema de metas, así como a nivel de ambiente laboral, pues a mi llegada se me manifestó de las diferencias que existía dentro de la misma.

Para efectos de valoración de los resultados obtenidos durante la gestión, se presentan los datos al 31 de enero 2023, de las principales metas asignadas a la Agencia Oreamuno.

#### **1. Cartera Financiera**

El cumplimiento para la meta de cartera financiera es de un 13,85% al cierre de enero 2023.

El avance de esta meta se ha avanzado con la aplicación de las estrategias definidas a nivel institucional de retención, atracción y relacionamiento principalmente.

#### **2. Cartera Social**

Para la meta de cartera social se lleva un avance de cumplimiento del 75,34% al cierre del mes de enero 2023.

A nivel de esta cartera la oficina se ha destacado en la colocación de créditos con BONO, producto de una sinergia creada con los vendedores de los diferentes proyectos urbanísticos de la zona de afluencia.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Para el año 2023 a nivel del CMI se medirá en conjunto con la cartera financiera.

### **3. Cartera Desarrollo**

Para el año 2023 las agencias no tienen asignada meta en esta cartera.

### **4. Morosidad de Cartera**

El cumplimiento de la meta al cierre enero 2023 es de un -34,64% de la meta establecida.

Producto de un trabajo en conjunto con los compañeros del Area de Cobro del BPT Cartago, formalizando moratorias, arreglos de pagos, refinanciamientos y demás negociaciones implementadas por la administración.

Al cierre de este mes de enero se tuvo una recuperación a lo que se reversa mora, siendo un aspecto positivo para la oficina.

### **5. Ahorro a plazo**

En cuanto al cumplimiento de esta meta para este año 2023 no se tiene los resultados al cierre mes del mes de enero. Se logrará realizando un seguimiento diario a los vencimientos de las inversiones, visitando clientes potenciales y venta cruzada en las plataformas de servicios. Se proyecta llegar al 100% al cierre del año 2023.

Existe una buena sinergia con el ejecutivo BP Global.

### **6. Ahorro voluntario**

Al cierre del mes de enero no se tiene el resultado de la meta de ahorro voluntario. Trabajo en venta cruzada y valor agregado que se le ofrece a los clientes.

A nivel de CMI esta meta se medirá dentro de la captación a bajo costo.

### **7. Planes Naranjas**

En lo referente a planes naranjas no se tiene el dato del cierre al mes de enero. Se está trabajando en venta cruzada, negociaciones concretadas con empresas afiliadas al pago de salarios y valor agregado que se le ofrece a los clientes.

A nivel de CMI esta meta se mide dentro de la captación a bajo costo en conjunto.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **8. Cuentas Naranjas**

Para el cierre de este mes no se tiene el dato del grado de avance al mes de enero 2023.

A nivel de CMI esta meta se mide dentro de la captación a bajo costo que se medirá en conjunto.

### **9. Cuentas Kids y O2**

En cuanto a las cuentas kids y O2 no se tiene el avance del mes de enero. Se está trabajando en venta cruzada y valor agregado que se le ofrece a los clientes.

### **10. Cuentas Corrientes**

El cumplimiento de la meta de cuentas corrientes no se tiene al cierre del mes de enero 2023. Saldo afectado por los flujos de efectivo de los clientes personales y empresariales.

### **11. Tarjeta de crédito**

La meta en colocación de tarjetas de crédito al cierre del mes de enero se logró una buena colocación, producto de la aplicación de la estrategia de BP Combo e integración en las diferentes plataformas de servicio.

El avance de la meta anual al mes de enero tiene un avance del 7,33%

### **12. Bienes Adjudicados**

Esta meta se mide en conjunto con el BPT Cartago y Agencias adscritas, al cierre del mes de enero no se ha colocado, teniendo proyecciones para los próximos meses.

### **13. Metas Sociedades del CFBPDC**

En las metas de Pensiones Voluntarias se lleva un cumplimiento del 0% y Pensiones Obligatorias un 5,72% de cumplimiento al cierre del mes de enero 2023, en lo referente a los planes de Pensiones Voluntarias al cierre de enero no se ha colocado hasta la fecha, esperando que se pueda colocar para estos meses y al final del año se logre el 100% de la meta.

A nivel de Seguros Autoespedibles se tiene un avance de cumplimiento al cierre del mes de enero del 23,18%.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Todos estos resultados al cierre de enero 2023.

### **Proyectos más relevantes**

#### **Sinergia Banca Empresarial – Banca de Personas**

Junto con la Jefatura del Area de Ventas del BPT Cartago, el ejecutivo asignado para dar soporte y mi persona, se tiene proyectados importantes convenios para el Banco, logrando una integración máxima de los clientes de acuerdo al perfil de cada uno.

Acciones que se han venido fortaleciendo con la implementación del nuevo modelo operativo de negocio y unificación de la fuerza de ventas

#### **Sinergia Desarrolladoras a nivel de la zona de Cartago**

En nuestra Agencia de Oreamuno al tener diferentes convenios con diferentes vendedores ha sido uno de las que más se ha desarrollado con proyectos habitacionales, lo que nos llevo a crear una muy buena relación con los vendedores y poder obtener buenos resultados a nivel de la cartera social.

En la oficina de Oreamuno se ha colocaron las diferentes líneas de cartera social (BONOS), resultado del buen relacionamiento del ejecutivo, jefatura y vendedores de los proyectos inmobiliarios de la zona.

### **Administración de Recursos Financieros**

Los recursos financieros que han sido asignados a la Agencia Oreamuno, durante mi gestión han sido administrados conforme la normativa, considerando los principios de contención de gasto y mesura, pretendiendo dar el mejor uso a los recursos públicos dispuestos para la gestión ordinaria de la Región.

### **Sugerencias**

- A fin de cumplir con nuestra misión de ofrecer una experiencia memorable en el servicio que brindamos a nuestros clientes y clientas, se solicita mejorar por parte de la División de Capital Humano, el proceso de sustitución de funcionarios en períodos de vacaciones e incapacidades que superen al menos los cinco días hábiles
- Darles continuidad a los requerimientos para la mejora de procesos.
- Apoyar y dar seguimiento a la implementación del nuevo modelo de negocio (fusión de Centros Empresariales con BP Totales – Modelos de Ventas).
- Mantener el relacionamientos con los vendedores de los proyectos habitacionales en la zona de afluencia.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Observaciones**

No se realizan observaciones adicionales a lo indicado en el presente informe.

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

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

Durante mi gestión en la Agencia Oreamuno no se recibieron recomendaciones ni planes de acción por parte de la de la Auditoría Interna.

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

No se tiene expedientes de fiscalización a cargo.

### **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.