



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	RODOLFO EDUARTE RAMIREZ
Dependencia:	AGENCIA OROTINA
Periodo de Gestión:	Octubre 2021 - Diciembre 2023
Fecha:	22/12/2023
Destinatarios:	Lic. Christian Molina González, Jefe a.i. de la División Regional Norte MBA. Silvia Goyes Rojas, Directora Dirección Capital Humano Lic. Adán Zamora Solís, Gerente a.i. Centro de Negocios Puntarenas Licda. Lucila Mesén Gómez, 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.....	1
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional .....	2
AÑO 2021. ....	2
• AÑO 2022 .....	3
• AÑO 2023 .....	3
Oficialía de Cumplimiento:.....	4
Cambios en el entorno.....	4
Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo.....	4
Acciones sobre el Control Interno .....	5
Principales Logros.....	5
Proyectos más relevantes .....	6
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias .....	7
Observaciones.....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	8
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 .....	9

### Presentación

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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 de Orotina, del periodo comprendido de octubre del 2021 al 08 de enero del 2024.

### **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 Orotina, 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, Lic. Christian Molina González, jefe a.i. de la Dirección Regional Norte, MBA. Sylvia Goyes Rojas, directora Dirección Capital Humano, Lic. Adán Zamora Solís, Gerente a.i. Centro de Negocios Puntarenas, y al Lic., quien asume el cargo de Jefatura de la Agencia de a partir del 09 de enero de 2024.

### **Labor Sustantiva Institucional**

La Agencia de Orotina, es dependencia adscrita al Centro de Negocios de Puntarenas, localizada Orotina de Alajuela, cuenta con 11 plazas, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:45am a 4:30 pm, en la actualidad no se labora los días sábados

Seguidamente detallo el cumplimiento de metas para los años 2021 a la fecha:

#### **AÑO 2021.**

Para este año se tuvieron buenos resultados en crédito social, mora y ahorro voluntario, no así en crédito financiero y ahorro a plazo. El inicio de labores de dio en octubre entonces solo se tuvo un trimestre para mejorar los resultados, en crédito financiero, que es la meta más importante, se logró frenar el decrecimiento que se traía y se terminó creciendo, aunque la meta al finalizar el año quedó en negativo. Se detalla el cumplimiento porcentual de las principales metas a continuación:

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

PRODUCTO	RESULTADO
FINANCIERO	0%
SOCIAL	100%
AHORRO A PLAZO	0%
AHORRO VOLUNTARIO	100%
MORA	100%

- **AÑO 2022**

Para este año las principales metas se cumplieron casi todas en un 100%, excepto la meta de crédito total, que sumó financiero y social, en financiero si se logró cumplir con el 100%, en social faltó un poco, de ahí que la meta global fue de un 92%. Por lo que en general fue un buen cumplimiento, esto debido al compromiso y motivación del personal. Por primera vez en varios años se logró obtener la calificación necesaria para el cumplimiento del CMI-BDP, lo cual motivó mucho al personal de la Agencia.

PRODUCTO	RESULTADO
CREDITO TOTAL	92%
TARJETA VISA	100%
AHORRO A PLAZO	100%
INDICE EFICIENCIA	100%
MORA	100%

- **AÑO 2023**

Este fue un año un poco complicado para la Agencia de Orotina en cuanto a cumplimiento de metas, por cuanto no se cumplieron en su mayoría en un porcentaje importante, excepto la meta de morosidad y ahorro a plazo que si tuvieron un cumplimiento del 100%. En crédito financiero se ha colocado mucho más que en años anteriores, pero el crecimiento no ha sido el esperado y en crédito social no se logró una buena colocación y, de ahí el no cumplimiento de la meta. En tarjetas de crédito, a pesar de que no se logró la meta, se colocaron una cantidad récord para la oficina. En resumen, la oficina cuenta con un excelente equipo que labora arduamente y con mucha actitud y compromiso con las metas.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

PRODUCTO	RESULTADO
CREDITO FINANCIERO	65%
TARJETA VISA	65%
AHORRO A PLAZO	100%
CREDITO SOCIAL	0%
MORA	100%

### **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 informes y correcciones solicitadas. 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 clientes como página Web, las aplicaciones y fortaleciendo el servicio de Banca Fácil y las redes sociales. Todo ello en busca de ofrecer cada día un mejor servicio y de cumplir con nuestra visión de ser el Conglomerado preferido de la población costarricense

### **Estado de la Evaluación de Riesgo Operativo**

En cuanto a la Evaluación de Riesgo Operativo y Control Interno, debo aclarar que la

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

nota del año 2021, que resultó deficiente con un 18%, la misma se realizó en el mes de noviembre, cuando esta jefatura tenía menos de un mes de estar en el puesto, por lo tanto, la gestión no fue mi responsabilidad en ese momento. A partir de ahí se inició junto la GEC y la GOA un trabajo para mejorar esta evaluación y los resultados obtenidos fueron más que satisfactorios, pasando de una evaluación deficiente a dos evaluaciones con resultado de excelente en los años 2022 y 2023. Esta es una de las grandes fortalezas que hoy se tienen en la Agencia de Orotina, se trabaja muy apegado a las normas y controles establecidos y de ahí los excelentes resultados.

Período	Logro	Resultado	Máximo permitido
2021	18%	Deficiente	8%
2022	5%	Excelente	8%
2023	1%	Excelente	8%

### Acciones sobre el Control Interno

Al igual que con el riesgo operativo, se ha hecho una excelente labor en este tema y la última evaluación que se entregó a finales de octubre del 2023 indica que el control interno tiene una nota de 0%, es decir, una calificación excelente.

### Principales Logros

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

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

- ✓ Cuando se iniciaron labores a inicios de octubre del 2021, la Agencia de Orotina tenía muy buena rentabilidad, tanto a nivel de rentabilidad operativa, como de utilidad neta, esto ayudado por la cartera empresarial que se tiene, ya que en el edificio donde se ubica la oficina, en la planta alta estaba ubicado el Centro empresarial. Los Estados de resultados de Costos que elabora la Contabilidad de Costos del Banco reflejaban estos números. El centro Empresarial fue trasladado al BP Puntarenas a mediados del año 2021, por lo que ya no se

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

coloca crédito empresarial en Orotina, de ahí que a rentabilidad ha disminuido, en este momento se tiene rentabilidad operativa, no así utilidad neta, pero al ser la oficina principalmente colocadora de crédito financiero, esto se ha sostenido.

- ✓ Uno de los aspectos en los cuales se trabajó más fue en integración del trabajo en la plataforma de servicios de la oficina y en la mejora del ambiente laboral, pues cuando se llegó a la Agencia, la nota de ambiente laboral estaba en un 54%, era una de las oficinas a nivel nacional con más baja calificación en ese momento. A partir de ahí se trabajó con un equipo de mejoras y la ayuda incondicional de la GEC y la GOA. Después de varias reuniones y acciones que se hicieron, se logró subir la calificación para el año 2022 a un 71%, lo cual es importante. En este momento el ambiente y clima laboral de la Agencia es muy bueno, se cuenta con gente muy comprometida y trabajadora, muy ocupados en sacar adelante la oficina. La nota del 2023 es de 91.
- ✓ La Agencia se trasladará al centro del cantón de Orotina, con lo cual se espera mucha más afluencia de público, más negocios y una disminución en gastos por el costo del alquiler.
- ✓ Se ha logrado posicionar a la oficina en el cantón como una gran alternativa tanto para captación, colocación y otros productos.
- ✓ Se ha logrado consolidar un excelente equipo en crédito en la oficina con cuatro funcionarios que revisan y analizan bases de datos y se han logrado colocaciones de crédito que en años anteriores no se tenían, además de que la integración de productos con el crédito ha sido muy exitosa y se coloca gran cantidad de productos de las Sociedades del Banco como Seguros y pensiones.

### **Proyectos más relevantes**

El proyecto más importante es el traslado de la oficina al centro del cantón, en este momento la agencia se encuentra ubicada a unos 700 metros del centro donde se ubica la mayor cantidad de comercios, bancos y oficinas de instituciones como la CCSS, la Municipalidad, el ICE, Correos de Costa Rica, entre otros. Debido a esto muchos clientes nos indican que se les dificulta el traslado hacia la oficina, por lo que se tienen muy buenas expectativas de negocio, ya que la oficina estará ubicada a 150 metros del Parque, la Municipalidad y principales comercios. Se tiene previsto el traslado para el mes de febrero del año 2024.

## 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 Orotina tiene buenos índices de rentabilidad operativa.

### **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. Se debe de aumentar la colocación de crédito hipotecario, tanto financiero como crédito de vivienda.
- ✓ 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 y solicitar o buscar bases de datos en empresas privadas de la zona.
- ✓ 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.
- ✓ Trabajar más como equipo buscando el logro de las metas de la oficina, además de las metas individuales de los funcionarios. Hay pocos funcionarios que tienen debilidad en la parte de ventas, con ellos se venía trabajando y buscando capacitación para motivarlos a que colaboren más con la oficina.
- ✓ Procurar seguir con la estrategia de colocación con blindaje, creditón y otros a fin de que la oficina siga creciendo en crédito y en rentabilidad. Esto se hará

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

más necesario cuando se traslade la oficina porque los costos se van a ver incrementados

- ✓ Desde hace un tiempo se había gestionado con la Municipalidad de San Mateo la posibilidad de instalar un cajero automático en esa comunidad, lo cual no se ha logrado por diversas razones. La última gestión que se hizo fue solicitar la instalación del cajero en un cubículo donde estaba un cajero de otro Banco y que está muy bien ubicado, pero tampoco se pudo hacer la gestión, por lo que se sugiere que se vuelva a intentar, ya que la instalación del cajero automático podría traer beneficios para la población del cantón de San Mateo.

### **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 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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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.