



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	MIRIAM VILLALOBOS GARCIA
Dependencia:	AGENCIA PLAZA HEREDIA
Periodo de Gestión:	Abril 2015 – Mayo 2026
Destinatarios:	MBA. Benjamin García Vargas Lic. Olivier Mendoza Miranda Licda. Silvia Goyez Rojas
Firma:	
Fecha:	27/05/2026

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	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	3
Acciones sobre el Control Interno.....	3
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes	4
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias.....	5
Observaciones	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	6
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	6
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	6



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente informe tiene como finalidad exponer de manera resumida y transparente los principales resultados de gestión alcanzados durante el periodo de mi desempeño en la jefatura de la Agencia de Plaza Heredia del Banco Popular.

Se presenta un resumen integral que contempla el cumplimiento de los objetivos institucionales, la administración de recursos, la gestión del riesgo y el fortalecimiento del control interno, así como los principales logros, proyectos y oportunidades de mejora identificadas.

Este documento se ha elaborado conforme a los lineamientos establecidos 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), así como dar cumplimiento al procedimiento interno: “Informes Finales de Gestión” y lo referente a este tema expuesto en la Ley de Información No Divulgada N° 7975 y garantizando la protección de la información confidencial y el apego a principios de transparencia, rendición de cuentas y mejora continua.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia de Plaza Heredia estuvo bajo mi responsabilidad de abril 2015 a mayo 2026, tiempo en el cual ha desarrollado todas las actividades de funcionamiento alineada con la misión del Banco Popular, orientada a brindar servicios financieros accesibles, oportunos y de calidad, promoviendo la inclusión financiera y el desarrollo socioeconómico de nuestros clientes y siempre bajo un esquema de proactividad.

Las principales funciones ejecutadas incluyen:

- Colocación de productos crediticios y captación de recursos.
- Atención integral al cliente con enfoque en calidad de servicio.
- Gestión operativa de la oficina, asegurando eficiencia y cumplimiento normativo.
- Supervisión del personal y desarrollo del talento humano.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Durante el periodo de gestión se observaron cambios relevantes en el entorno, entre ellos:

- Mayor digitalización de los servicios financieros, impulsando el uso de canales digitales.
- Evolución en la regulación bancaria y fortalecimiento de los marcos de cumplimiento.
- Cambios en las condiciones económicas que impactan la demanda crediticia y la capacidad de pago de los clientes.
- Mayor competencia en el sector financiero, con énfasis en innovación y experiencia del cliente.

Estos cambios demandaron una adaptación continua de la estrategia comercial y operativa de la oficina.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Al inicio de la gestión se identificaban oportunidades de mejora en la documentación de procesos y gestión de riesgos operativos.

Al cierre del periodo:

- Se fortaleció la cultura de control interno y riesgo operativo mediante autoevaluaciones mensuales.
- Se cerró con una calificación de riesgo operativo de Excelente.
- Se mejoró la identificación y mitigación de riesgos operativos clave.
- Se entrega el inventario de activos 100% depurado.

El estado general del sistema de control interno se considera fortalecido y en mejora continua.

Acciones sobre el Control Interno

Durante el periodo se ejecutaron diversas acciones, entre ellas:

- Implementación de mejores prácticas en documentación de procesos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Refuerzo de controles en operaciones críticas.
- Capacitación continua del personal en temas normativos y de control.
- Seguimiento oportuno a hallazgos de las evaluaciones de riesgo operativo
- Atención del 100% de los planes de acción

Estas acciones contribuyeron a mejorar la eficiencia operativa y reducir exposiciones al riesgo.

Principales Logros

Entre los logros más relevantes destacan:

- Cumplimiento de metas comerciales establecidas en colocación y captación.
- Cumplimiento de metas de cosechas de crédito.
- Cumplimiento de metas de productos y servicios.
- Cumplimiento de metas de sociedades anónimas del conglomerado.
- Mejora en los indicadores de servicio al cliente.
- Fortalecimiento del trabajo en equipo y clima organizacional.
- Mayor adopción de canales digitales por parte de los clientes.
- Reducción de incidencias operativas mediante controles más efectivos.

Proyectos más relevantes

Durante la gestión se participó o lideró en proyectos como:

- Implementación de iniciativas de digitalización de servicios.
- Optimización de procesos internos para mejorar tiempos de atención.
- Programas de capacitación para el personal.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

La gestión de los recursos financieros asignados se realizó bajo criterios de:

- Eficiencia en el uso de los recursos.
- Control adecuado del gasto operativo.
- Cumplimiento de políticas institucionales.

Se mantuvo una administración prudente y responsable, contribuyendo a los resultados financieros de la oficina.

Sugerencias

No aplica dado que la Agencia cierra operaciones

Observaciones

No aplica dado que la Agencia cierra operaciones

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

Durante el periodo de gestión:

- No se registran disposiciones pendientes de atención.

Las directrices aplicables han sido atendidas conforme a los plazos establecidos.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

- Se mantiene un adecuado seguimiento y cumplimiento normativo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

- Las recomendaciones de Auditoría Interna han sido implementadas.
- Se han ejecutado planes de acción para atender observaciones, fortaleciendo los controles internos.

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

No aplica

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

La suscrita 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.