



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Laura Bustamante Mora
Dependencia:	Agencia Santa Ana
Periodo de Gestión:	Marzo 2025 a Junio 2026
Destinatarios:	Licda Silvia Goyez Rojas, Directora Dirección Corporativa de Capital Humano, MBA Christian Molina Gonzalez, Jefe División Regional Norte, Licda. Damaris Amador Alfaro, Jefe Agencia Santa Ana
Firma:	
Fecha:	03/07/2026

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede 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	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes	5
Administración de Recursos Financieros.....	6
Sugerencias.....	6
Observaciones	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	7
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	7
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	7



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En calidad de Jefe de la Agencia Santa Ana por el período que va de Marzo del 2025 a Junio del 2026, me permito hacer entrega de los principales aspectos de mi gestión enviando el presente informe mediante oficio ASA-098-2025, dirigido a la Licenciada Silvia Goyez Rojas, Directora de la Dirección Corporativa de Capital Humano, el MBA Christian Molina Gonzalez, Jefe de la División Regional Norte y la Licenciada Damaris Amador Alfaro, Jefe de la Agencia de Santa Ana. Todo lo anterior en acato a lo establecido en la directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE.

Mi gestión consistió en liderar la Agencia de Santa Ana en labores administrativas, de ventas de productos y servicios del Banco siempre enfocada en el adecuado desempeño de la estructura operativa de la Agencia y buscando alcanzar las metas y objetivos asignados por la Banca de Personas.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Mi gestión como jefa de la Agencia Santa Ana del Banco Popular y de Desarrollo Comunal se orientó al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la Dirección Comercial, procurando mantener un equilibrio entre la eficiencia operativa, la excelencia en el servicio al cliente, la adecuada administración del recurso humano y el cumplimiento de las metas comerciales de la oficina.

Durante el período de gestión, se veló por el correcto funcionamiento de la operación diaria de la agencia, asegurando el cumplimiento de la normativa institucional, las disposiciones regulatorias y los lineamientos internos, así como la atención oportuna de los requerimientos de clientes internos y externos. Asimismo, se promovió una comunicación constante con el equipo de trabajo mediante reuniones periódicas, acompañamiento en la gestión y retroalimentación permanente, fortaleciendo el compromiso de los colaboradores y propiciando un ambiente laboral basado en el respeto, la colaboración y la orientación a resultados.

En materia de experiencia al cliente, se mantuvo un enfoque permanente en la calidad del servicio brindado, procurando ofrecer una atención cercana, ágil y personalizada. Se dio seguimiento oportuno a las situaciones planteadas por los clientes, atendiendo las inconformidades recibidas y gestionando soluciones dentro del marco normativo aplicable, siempre con el propósito de fortalecer la confianza y satisfacción de quienes utilizan los servicios de la institución.

Respecto a la gestión comercial, se impulsaron las estrategias definidas por la Banca, enfocadas tanto en la atención integral de los clientes que visitan la oficina como en la prospección de nuevas oportunidades de negocio. A través del seguimiento de bases de datos, la gestión de clientes actuales y potenciales y el acompañamiento a los ejecutivos comerciales, se promovió la colocación de productos y servicios ajustados a las necesidades de cada segmento atendido.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dentro de los principales resultados obtenidos, destaca el comportamiento de la cartera de crédito fiduciaria, la cual logró presentar un crecimiento, resultado especialmente significativo considerando que durante el mismo período la institución registró una tendencia de decrecimiento en este producto. Este resultado adquiere mayor relevancia dado que la cartera de la Agencia Santa Ana es una cartera madura, con una importante incidencia de amortizaciones y cancelaciones que generan una presión constante sobre su sostenibilidad, por lo que el crecimiento alcanzado evidencia los esfuerzos realizados para mantener y fortalecer la actividad comercial.

Por su parte, la cartera de crédito hipotecario logró mantener sus niveles de saldo y participación, mitigando el impacto natural de las amortizaciones propias de este tipo de financiamiento. Este resultado permitió preservar la estabilidad de una de las líneas de negocio más importantes de la agencia y contribuyó al cumplimiento de los objetivos comerciales establecidos para el período.

En términos generales, la gestión desarrollada estuvo orientada a preservar la solidez de la cartera administrada, fortalecer la relación con los clientes, garantizar la continuidad operativa de la oficina y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales mediante una administración responsable, cercana y enfocada en la generación de valor para los clientes y para el Banco Popular.

Cambios en el entorno

Durante el período de gestión, la Agencia Santa Ana desarrolló sus labores en un entorno caracterizado por cambios continuos tanto a nivel regulatorio como institucional, propios de la dinámica del sector financiero y de las necesidades de adaptación del Banco a las exigencias del mercado, los entes supervisores y las expectativas de los clientes.

En este contexto, se mantuvo una labor permanente de seguimiento, análisis y aplicación de las actualizaciones relacionadas con normativa, procedimientos internos, herramientas tecnológicas, lineamientos comerciales y disposiciones emitidas por las distintas áreas de apoyo de la Institución. Estas modificaciones fueron comunicadas oportunamente al personal de la Agencia mediante los canales oficiales establecidos, brindando además el acompañamiento necesario para su correcta implementación y cumplimiento.

La adaptación a estos cambios permitió fortalecer la eficiencia operativa, la gestión del riesgo, el control interno y la calidad del servicio brindado a los clientes, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y al mantenimiento de una operación alineada con las mejores prácticas del sector financiero.

Asimismo, la Agencia mantuvo una actitud proactiva ante los desafíos del entorno económico y comercial, ajustando sus estrategias de atención y gestión de negocios para responder de manera efectiva a las necesidades de los clientes y a las prioridades definidas por la organización. De esta forma, se procuró garantizar la continuidad de los servicios, la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de las metas establecidas durante el período de gestión.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el período de gestión se otorgó especial atención al fortalecimiento del sistema de control interno y a la adecuada administración de los riesgos operativos asociados a las actividades de la Agencia Santa Ana.

Se brindó seguimiento continuo a las observaciones, recomendaciones y oportunidades de mejora identificadas mediante los procesos de autoevaluación, así como a los planes de acción derivados de revisiones efectuadas por las áreas de Control Interno, Riesgo Operativo y Auditoría Interna. Para ello, se gestionó oportunamente la implementación de las acciones correctivas requeridas, procurando el cumplimiento de los plazos establecidos y la mitigación efectiva de los riesgos identificados.

Asimismo, se promovió en el equipo de trabajo una cultura de cumplimiento y control, reforzando la importancia de la observancia de los procedimientos, normativas institucionales y buenas prácticas operativas, con el fin de minimizar la ocurrencia de eventos de riesgo y contribuir a la mejora continua de los procesos de la Agencia.

Como resultado de esta gestión, se mantuvo un adecuado seguimiento de los compromisos adquiridos, asegurando el avance y cumplimiento de los planes de acción establecidos y fortaleciendo los mecanismos de control necesarios para una operación segura, eficiente y alineada con los lineamientos institucionales.

Acciones sobre el Control Interno

Durante el período de gestión se promovió el fortalecimiento del control interno mediante reuniones periódicas con el personal, en las cuales se reforzaron procedimientos, lineamientos institucionales y medidas de riesgo operativo aplicables a las labores de la Agencia.

Asimismo, se realizaron sesiones de actualización y aclaración de dudas, con el propósito de mantener al equipo informado sobre cambios normativos y operativos. Adicionalmente, se brindó retroalimentación sobre los resultados de las revisiones efectuadas por las áreas de control, dando seguimiento a las acciones de mejora correspondientes y fomentando el cumplimiento de los controles establecidos por la Institución.

Principales Logros

Durante el período de gestión en la Agencia Santa Ana se logró mantener la estabilidad y solidez de los principales indicadores comerciales de la oficina, alcanzando las expectativas y metas establecidas en un entorno desafiante para el negocio bancario.

Uno de los principales logros fue el mantenimiento de la cartera de crédito de la Agencia, compensando el efecto de las amortizaciones y cancelaciones propias de una cartera madura.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Asimismo, se logró sostener los niveles de cartera hipotecaria y alcanzar los objetivos definidos en ahorro a plazo, contribuyendo al cumplimiento de las metas comerciales establecidas.

Adicionalmente, se lideró la implementación del nuevo modelo comercial impulsado por el Banco, gestionando la adaptación de la Agencia a los cambios organizacionales y operativos requeridos. Este proceso implicó coordinar al equipo de trabajo, acompañar la transición hacia las nuevas formas de gestión y asegurar la continuidad del servicio y de los resultados comerciales durante el período de ajuste.

En el ámbito del recurso humano, se promovió un ambiente laboral basado en el respeto, la comunicación y el trabajo en equipo, favoreciendo la colaboración entre los funcionarios y el compromiso con los objetivos institucionales.

Finalmente, se mantuvo una orientación permanente hacia el cliente, procurando brindar un servicio cercano, oportuno y de calidad, fortaleciendo las relaciones comerciales y contribuyendo a la satisfacción de los clientes de la Agencia Santa Ana.

Proyectos más relevantes

Durante el período de gestión se impulsaron diversas iniciativas orientadas al fortalecimiento del equipo de trabajo, el desarrollo de capacidades y el cumplimiento de los objetivos comerciales de la Agencia Santa Ana.

Uno de los proyectos más relevantes fue la realización de una actividad de integración y convivencia con el equipo de Banco Popular Total Puriscal, cuyo objetivo principal fue fortalecer las relaciones interpersonales, fomentar el trabajo en equipo y promover un ambiente laboral basado en la colaboración y el apoyo mutuo. Esta dinámica contribuyó al fortalecimiento del sentido de pertenencia y al logro de objetivos comunes.

Adicionalmente, se promovió el desarrollo de habilidades y conocimientos entre los colaboradores mediante el fortalecimiento de la polifuncionalidad del equipo, procurando ampliar las competencias de los funcionarios en diferentes procesos y servicios de la Agencia. Esto permitió contar con un equipo más versátil, preparado para atender las necesidades operativas y comerciales de la oficina, así como para adaptarse de manera efectiva a los cambios y retos del entorno.

Estas iniciativas contribuyeron a fortalecer el desempeño de la Agencia, mejorar la capacidad de respuesta ante las necesidades de los clientes y consolidar una cultura de trabajo orientada a la mejora continua.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

Durante el período de gestión se mantuvo un enfoque responsable en la administración de los recursos financieros y materiales asignados a la Agencia Santa Ana, procurando en todo momento el uso eficiente de los mismos y el apego a las políticas institucionales de austeridad y sostenibilidad.

Se promovió la contención del gasto mediante un seguimiento constante de los recursos disponibles, contribuyendo a la sostenibilidad de los indicadores de la oficina aun en un contexto de cambios en jornadas y ajustes operativos. Asimismo, se fomentó entre los colaboradores una cultura de uso racional de los recursos, prestando especial atención al consumo de electricidad, la adecuada utilización y conservación de equipos de trabajo, así como al control en la solicitud de suministros y materiales mediante requisiciones ajustadas a las necesidades reales de la Agencia.

Estas acciones permitieron optimizar los recursos asignados, evitar gastos innecesarios y contribuir a una gestión eficiente y responsable en beneficio de la Institución.

Sugerencias

Se recomienda dar continuidad a las acciones de capacitación, desarrollo y acompañamiento del personal, promoviendo espacios que permitan fortalecer sus conocimientos técnicos, comerciales y operativos, así como su adaptación a los cambios y nuevos retos del entorno bancario.

Asimismo, resulta importante mantener el seguimiento cercano al equipo de trabajo, fomentando la comunicación, el trabajo colaborativo y la polifuncionalidad de los colaboradores, de manera que la Agencia continúe contando con personal preparado para responder oportunamente a las necesidades de los clientes y de la Institución.

De igual forma, se sugiere continuar fortaleciendo las prácticas de control interno, administración de riesgos y uso eficiente de los recursos, procurando siempre la mejora continua de los procesos y el cumplimiento de los objetivos comerciales y estratégicos de la Agencia Santa Ana.

Observaciones

No tengo ninguna observación adicional a lo ya mencionado en este informe.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

A la fecha no existe nada pendiente de atender en cuanto a disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

A la fecha no existe nada pendiente de atender en cuanto a disposiciones giradas por órganos de control externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

A la fecha no existe nada pendiente de atender en cuanto a disposiciones giradas por la Auditoría Interna.

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

No se poseen a cargo este tipo de expedientes.

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.