



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Damaris Amador Alfaro
Dependencia:	BPT PURISCAL
Periodo de Gestión:	Marzo 2025 a Junio 2026
Destinatarios:	Licda Silvia Goyez Rojas, Directora Dirección Corporativa de Capital Humano, MBA Christian Molina González, Jefe División Regional Norte, Lic. Luis Delgdo Valverde, Gerente a.i. BPT Puriscal
Firma:	
Fecha:	23/06/2026

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.....	4
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	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	6
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

En calidad de Gerente a.i. del BPT Puriscal por el período que va de marzo 2025 a junio del 2026, me permito hacer entrega de los principales aspectos de mi gestión enviando el presente informe mediante oficio BPTPUR-179-2026 ASA-098-2025, dirigido a la Licenciada Silvia Goyez Rojas, Directora de la Dirección Corporativa de Capital Humano, el MBA Christian Molina González, Jefe de la División Regional Norte y el Licenciado Luis Delgado Valverde, Gerente a.i. del BPT Puriscal. Todo lo anterior acatando lo establecido en la directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE.

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

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Mi labor como jefatura del BPT Puriscal consistió en establecer la dirección estratégica de la oficina, alineándola con los objetivos, metas y estrategias definidos por la Dirección Comercial de Personas, con el fin de asegurar su cumplimiento.

Para ello, fue fundamental enfocarse inicialmente en la gestión operativa, la cual permite atender de manera oportuna y eficiente todos los requerimientos diarios propios de la naturaleza del negocio. Esto implicó garantizar el adecuado funcionamiento de la oficina, brindando al personal los insumos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como comunicar de forma clara y oportuna las directrices, normativa y demás lineamientos que regulan el quehacer institucional. Lo anterior se evidenció mediante la realización de reuniones diarias, el envío de correos electrónicos, minutas y oficios.

También me correspondió velar por la adecuada gestión del recurso humano asignado a la oficina, promoviendo un clima laboral favorable. Para ello, se incentivaron actividades orientadas a fortalecer el trabajo en equipo, incluidas iniciativas fuera del entorno laboral, con el fin de crear vínculos saludables. Esto permitió enfrentar el día a día de manera respetuosa entre compañeros y contribuir a que todas las personas se desempeñen en un ambiente laboral sano.

Otro pilar fundamental fue la gestión directa con los clientes. Para ello, se siguieron las directrices establecidas por la Dirección de Servicio al Cliente, velando por el estricto cumplimiento de los protocolos de atención y servicio. Desde mi rol como Gerente, también fue clave fortalecer el relacionamiento con los clientes, tanto dentro de la oficina como mediante visitas externas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Mi enfoque ha estado siempre orientado al servicio, por lo que mantengo una presencia constante en el salón, procurando que los clientes vivan experiencias memorables durante su visita.

Cabe destacar que el BPT Puriscal atiende un alto volumen de personas adultas mayores, especialmente durante los primeros días del mes. En este contexto, se priorizó una atención cercana y personalizada, en la que, junto con el equipo de trabajo, se brindó acompañamiento directo para atender sus inquietudes, guiarlos en el uso de canales digitales, asistirlos en los cajeros automáticos y ofrecer apoyo integral en el salón durante los períodos de mayor afluencia.

En cuanto a las inconformidades que nos llegan vía Contraloría de Servicios todas han sido atendidas en tiempo y forma, buscando de manera empática siempre ponernos en los zapatos de los clientes y buscando la mejor manera de cumplir con sus expectativas dentro de lo permitido de acuerdo a los procedimientos y normas que nos rigen.

Por último y no menos importante está la gestión de negocios que es el corazón de las oficinas, sin negocios y sin clientes no existiríamos, por lo que en acatamiento de las estrategias de la Banca plasmadas en el Plan Comercial y que básicamente resumen nuestro enfoque en: salir a la calle en la búsqueda de clientes nuevos y negocios, gestionar bases de datos que nos asigna la Banca mediante la prospección y contactación de clientes con el fin de brindar productos y servicios a la medida para cada cliente analizado cumpliendo con la misión que como Banco nos hemos propuesto de brindar bienestar y protección económica a la población y por último las estrategias de salón que básicamente su enfoque es tratar de integrar al máximo a todos los clientes con la particularidad de que desde la plataforma de servicios se ha logrado que cada uno de los funcionarios maneje la herramienta “CRM” para tener la foto 360 del cliente que tienen al frente y poder ofrecer productos y servicios de manera más enfocada y certera y esto ha generado un impacto positivo en los resultados de la sistemática comercial.

Cambios en el entorno

El Banco es una institución muy dinámica y constantemente estamos ante variaciones en los procedimientos y normativa que nos regula, como consecuencia de las variaciones del marco legal que nos cubre y las condiciones propias del mercado en el que nos desenvolvemos. A través del correo electrónico se nos comunican todos los cambios que se realizan y su vez por la misma vía y a través de las reuniones diarias se le comunicó a todo el personal del BPT. Estos cambios siempre buscan impactar de manera positiva tanto para el Banco como para nuestros clientes.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el periodo en el que me desempeñé como Gerente del BPT Puriscal, velé por el cumplimiento estricto de las recomendaciones y planes de acción que se nos propusieron en los



INFORME FINAL DE GESTIÓN

informes de Control Interno y recomendaciones de la Auditoría Interna, dependencias a las que se les comunicó formalmente lo actuado.

Acciones sobre el Control Interno

Constantemente se repasó con los compañeros del BP Puriscal sobre las medidas de control interno y de Riesgo Operativo que nos competían, así como cada vez que nos hicieron una revisión se les retroalimentó con los resultados obtenidos y se les hizo partícipes de los planes de acción para subsanar las medidas que correspondía a cada uno.

Principales Logros

Desde mi llegada BPT Puriscal la oficina ha presentado buenos números, dando continuidad al legado del jefe anterior quién dejó muy bien organizada la oficina, haciendo grandes esfuerzos en la colocación de créditos financieros esto debido a que Puriscal es un cantón dormitorio y la mayoría de gente laboralmente activa se traslada a otras zona del país y regresan para descansar ya fuera de nuestro horario laboral, el BPT Puriscal al ser una oficina con una cartera muy significativa el nivel de colocación requerido es muy alto para poder mantener los saldos y crecer para el cumplimiento de las metas.

Nuestra visión es siempre integrar a todos los clientes con los diferentes productos y servicios por lo que tanto en crédito, captación y servicios siempre buscamos dar un paso más allá de lo que el cliente viene buscando y que pudiera irse lo más integrado al Banco que fuera posible.

Se buscó también el dar al equipo de trabajo las herramientas necesarias para que pudieran trabajar según lo requerían, se buscó siempre tener un equipo de trabajo altamente capacitado e identificado con las metas y objetivos que nos correspondía cumplir. Con la entrada de la herramienta del “CRM” se brindó capacitaciones en grupo e individualmente con el fin de que todo el equipo estuviera debidamente capacitado, este fue un proceso largo y de mucha constancia por lo que orgullosamente puedo decir que al día de hoy todos los funcionarios de la plataforma y de ventas usan la herramienta.

Nuestro enfoque fue el cliente; siempre fue nuestra principal razón de ser, siempre nuestra filosofía fue cliente céntrica, cuidando cada detalle en la atención de clientes y velando por brindar cada día un mejor servicio, teniendo la visión de detectar situaciones particulares en clientes y dando un paso adelante y acercándonos a ese cliente antes de que sea llamado para atención para tratar de brindar soporte a la plataforma con casos especiales.

Proyectos más relevantes

Siempre se veló por tener personal capacitado e identificado con los objetivos y razón de ser del Banco, el Banco es sumamente dinámico y es muy importante que los funcionarios estuvieran



INFORME FINAL DE GESTIÓN

inmersos en esa dinámica.

Conocer y llevar a cabo acciones para el cumplimiento del Plan Comercial fue una prioridad.

Conocedora de la importancia de la calidad de la colocación con el fin de poder controlar las moras tempranas antes de que se conviertan en mora más avanzada y difícil de recuperar se hace consciencia con los funcionarios del área de ventas.

Busqué contar con personas que formarán un equipo de trabajo y que todos jaláramos hacia las mismas metas y objetivos con el fin de contribuir de manera conjunta en el cumplimiento de las metas asignadas a nuestra oficina, personas apasionadas por su trabajo y por buscar siempre lo mejor de si mismos para hacer de nuestra oficina nuestro segundo hogar.

Todos los días nuestro enfoque estuvo direccionado al cumplimiento de todas las metas y las mediciones que se hacen a lo interno como por ejemplo “Mi gestión 360”, velando por esforzarnos por ser cada día una mejor oficina y estar en el radar entre las mejores del Banco.

Administración de Recursos Financieros

En cuando a la administración de los recursos financieros, se veló en todo momento por ser consecuentes con las políticas de restricción del gasto, velando por uso adecuado de los recursos asignados, evitando el desperdicio, apagando luces que no se usaban, mantener un horario para los aires acondicionados, velamos por evitar el desperdicio de agua, buscamos como reciclar o reutilizar lo que por alguna razón no se iba a utilizar. Se optimizó el uso de suministros por lo que estrictamente sólo se solicita lo necesario y con esto también contribuir a la sana administración de los recursos financieros.

Sugerencias

Se sugiere dar continuidad al trabajo que se viene haciendo en cuanto a la administración del personal, la contención del gasto y el manejo del riesgo y control interno, y si se ve alguna posibilidad de mejorar dichos aspectos sería de gran beneficio para la oficina.

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.