



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Manuel Badilla Marin
Dependencia:	AGENCIA EL GUARCO
Periodo de Gestión:	AGOSTO 2025 AGOSTO 2026
Destinatarios:	MBA Jorge Saúl Abarca Cruz, Jefe División Regional Sur, Licda Silvia Goyez Rojas, Directora Dirección Corporativa de Capital Humano,
Firma:	
Fecha:	27/07/2026

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.....	3
Labor Sustantiva Institucional	3
Cambios en el entorno	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	4
Acciones sobre el Control Interno	5
Principales Logros.....	5
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.....	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.	7
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	7



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Es un gusto presentar el informe de gestión correspondiente a la Agencia El Guarco del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, al cierre de mi gestión del 16 agosto de 2026.

Este informe tiene como objetivo exponer los principales resultados alcanzados durante el período, evaluando el desempeño de la agencia desde una perspectiva comercial, financiera y operativa, así como el cumplimiento de los indicadores estratégicos y las metas establecidas por la organización.

A lo largo de este período, el equipo de trabajo mantuvo su enfoque en la generación de valor para nuestros clientes, el fortalecimiento de la cartera de negocios, el crecimiento sostenible de los productos financieros y el cumplimiento de los objetivos institucionales, procurando siempre una gestión eficiente de los recursos y una atención de excelencia, en este año con el CRM.

Los resultados que se presentan evidencian el comportamiento de los principales indicadores de gestión, incluyendo:

- Cumplimiento de metas comerciales.
- Crecimiento de la cartera de crédito.
- Captación de recursos.
- Colocación de productos y servicios financieros.
- Rentabilidad y contribución financiera de la agencia.
- Calidad de cartera e indicadores de riesgo.
- Productividad y eficiencia operativa.
- Nivel de satisfacción y atención al cliente.

Durante este informe se analizarán los logros obtenidos, los desafíos enfrentados y las oportunidades identificadas para continuar fortaleciendo el posicionamiento de la Agencia El Guarco como un referente de servicio, cercanía y excelencia dentro del Canton del Guarco.

Durante mi proceso estuvimos orientados al fortalecimiento del negocio, la consolidación de relaciones con los clientes y el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por el Banco Popular. Los resultados alcanzados reflejan el compromiso del equipo de trabajo, la confianza de nuestros clientes y la capacidad de la agencia para generar crecimiento sostenible y valor institucional."



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Durante la gestión, la Agencia El Guarco orientó su gestión al cumplimiento de la labor sustantiva institucional del Banco Popular, enfocándose en la intermediación financiera, la captación de recursos, la colocación de crédito, la comercialización de productos y servicios financieros, y la atención integral de los clientes. Estas acciones permitieron contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la institución, fortaleciendo su presencia en la comunidad y generando valor para los clientes y para el Banco.

Como parte de la gestión de la Agencia, se estableció una dirección estratégica alineada con los objetivos, metas y lineamientos definidos por la Dirección Comercial de Personas, con el propósito de contribuir de manera efectiva al cumplimiento de los resultados esperados. Para ello, se priorizó el fortalecimiento de la gestión operativa, asegurando la atención oportuna y eficiente de los requerimientos propios de la dinámica diaria del negocio y de la oficina. Esto implicó garantizar que el equipo contara con los recursos, herramientas e información necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones, así como mantener una comunicación constante sobre directrices institucionales, normativa vigente y disposiciones relevantes para la operación. La ejecución de estas acciones quedó respaldada mediante comunicaciones oficiales, minutas de reuniones y oficios emitidos durante el período.

De igual forma, se brindó especial atención a la gestión del talento humano asignado a la Agencia, promoviendo iniciativas orientadas al fortalecimiento del clima organizacional y al bienestar de los colaboradores. Se impulsaron espacios de integración tanto dentro como fuera del entorno laboral, enfocados en fortalecer el trabajo en equipo, fomentar relaciones interpersonales saludables y consolidar una cultura de respeto, colaboración y compromiso. Estas acciones contribuyeron a mantener un ambiente laboral positivo y propicio para el logro de los objetivos individuales y colectivos.

Asimismo, uno de los pilares fundamentales de la gestión estuvo relacionado con la experiencia y atención al cliente. En este sentido, se veló por la implementación y cumplimiento de los lineamientos establecidos por la División de Gestión de Experiencia al Cliente, garantizando la aplicación de los protocolos de atención y servicio definidos por la organización. Como parte del rol de Jefatura de Agencia, se fortaleció el relacionamiento con clientes tanto en la oficina como mediante visitas externas, promoviendo una gestión cercana y proactiva. El enfoque permanente en la excelencia del servicio permitió generar experiencias positivas y memorables para los clientes, fortaleciendo los niveles de satisfacción, confianza y vinculación con la entidad.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Durante el período de gestión se presentaron diversos cambios en el entorno que incidieron directamente en la operación y gestión comercial de la Agencia. Entre los principales aspectos destacan la evolución de las condiciones económicas del mercado financiero, caracterizadas por clientes cada vez más sensibles a las tasas de interés y a las condiciones de financiamiento, así como una mayor competencia entre entidades financieras para la colocación de productos y la captación de recursos.

Asimismo, continuó fortaleciéndose el proceso de transformación digital de los servicios financieros, generando una mayor migración de clientes hacia canales electrónicos y requiriendo de la Agencia una constante adaptación para promover el uso de herramientas digitales, mantener altos estándares de servicio y brindar acompañamiento a los clientes en la utilización de dichas plataformas.

En el ámbito normativo, se mantuvo la observancia y aplicación de las disposiciones internas, regulaciones emitidas por las autoridades supervisoras y demás normativa relacionada con la actividad financiera, el servicio al cliente, la gestión de riesgos, la prevención de legitimación de capitales y el cumplimiento regulatorio, realizando las adecuaciones operativas necesarias para garantizar su correcta implementación.

Adicionalmente, se presentaron cambios en las expectativas de los clientes, quienes demandan mayor agilidad, personalización y calidad en la atención, situación que impulsó el fortalecimiento de las estrategias de relacionamiento y experiencia del cliente dentro de la Agencia.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el período de gestión, los resultados de las evaluaciones de Control Interno y Riesgo Operativo de la Agencia se mantuvieron por debajo de la calificación mínima establecida por el Banco. Esta condición evidenció la existencia de controles desarrollados para el fortalecimiento de controles, la gestión documental, la ejecución de actividades de monitoreo y el cumplimiento de todos requerimientos establecidos en la normativa institucional.

Se desarrollaron acciones orientadas a fortalecer la cultura de control interno dentro de la Agencia, promoviendo entre los colaboradores una mayor sensibilización respecto a la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo y la importancia de los controles establecidos. Asimismo, se dio seguimiento a los planes de acción definidos por las áreas competentes, realizando las respuestas dentro de los plazos establecidos, procurando la implementación de medidas correctivas y preventivas encaminadas a reducir la exposición al riesgo operativo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

Durante toda mi gestión, la Agencia mantuvo resultados consistentes en materia de evaluación de Control Interno y Riesgo Operativo, cumpliendo con los requerimientos institucionales y atendiendo de manera oportuna las oportunidades de mejora identificadas en cada evaluación, dentro de un enfoque de mejora continua y fortalecimiento permanente de los controles operativos.

Principales Logros

Durante el período de gestión, la Agencia obtuvo resultados destacados en materia comercial, fortaleciendo su posicionamiento dentro de la red de oficinas del Banco y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Entre los principales logros alcanzados destacan los siguientes:

- **Tercer lugar a nivel nacional en colocación de crédito**, posicionando a la Agencia entre las más exitosas del país en este indicador, dentro de un total de **67 agencias**.
- **Octavo lugar a nivel nacional en colocación de crédito de vivienda**, considerando tanto agencias como oficinas de Banca de Personas (BPT), ubicándose dentro de las primeras posiciones entre un total de **90 oficinas** a nivel país.
- **Cumplimiento de la meta de captación de ahorro a plazo**, contribuyendo al fortalecimiento de la base de recursos financieros de la Institución y al logro de los objetivos comerciales establecidos.
- **Cumplimiento de la meta de Fondos Especiales de Vivienda**, apoyando el acceso de los clientes a soluciones de financiamiento habitacional y aportando al desarrollo de la cartera estratégica definida por el Banco.
- **Crecimiento sostenido de la base de clientes**, producto de una gestión enfocada en el servicio, el relacionamiento comercial y la identificación de oportunidades de negocio, favoreciendo una mayor vinculación de los clientes con la Institución.

Proyectos más relevantes

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 inmersos en esa dinámica.

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

En los últimos meses se dio especial importancia a 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 por lo que con los funcionarios del área de ventas se trabajó en este tema.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

En cuanto 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, en términos generales ser una oficina que cumpla la normativa de Bandera azul para contribuir con el planta. 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 Agencia.

Observaciones

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

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

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.