



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	José Luis Pineda Castillo
Dependencia:	Agencia La Cruz
Periodo de Gestión:	Del 01 de enero al 31 de julio del 2026
Destinatarios:	Silvia Astrid Goyez Rojas – directora, Dirección de Capital Humano
Firma:	
Fecha:	05/08/2026

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	2,3,4,5,6
Gestión Experiencia al Cliente	7
Cambios en el entorno.....	7
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	8
Visita seguimiento por parte de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión (UCI)	8
Acciones sobre el Control Interno	9
Ley 7786: Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.	9
Atención de Alertas - Ley 7786:	10
Estado del Inventario de activos:	10
Efectivo y valores de Bóveda al cierre de julio 2025:	10
Principales Logros	11
Proyectos más relevantes.....	11
Administración de Recursos Financieros	12
Sugerencias.....	12
Observaciones.....	12
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	13
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	14
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	14



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En cumplimiento al ordenamiento jurídico, específicamente al inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la República en su directriz D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio del 2005, publicada en el periódico oficial La Gaceta N° 131 del 07 de julio de 2005, me permito presentar el informe final de mi gestión como Jefatura en Agencia La Cruz, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de julio del 2026.

Este informe Ejecutivo muestra los principales resultados de la gestión en función a las metas del negocio, así como equilibrio en materia de control y riesgo operativo con cierre a julio del 2026.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Este Resumen Ejecutivo expone los aspectos más relevantes de la gestión realizada durante el periodo en que me desempeñé como Jefatura en la Agencia La Cruz, con el propósito de rendir cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi cargo.

Cabe destacar que parte fundamental de la labor sustantiva en la Agencia La Cruz fue establecer lineamientos que permitieran mantener un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas y la observancia de las normas de Control Interno Institucional, las cuales resguardan el patrimonio bajo nuestra responsabilidad.

Para alcanzar las metas propuestas por la Administración, se definieron estrategias y actividades alineadas con las Metas Crucialmente Importantes (MCI), evaluadas mediante el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) para Jefaturas, utilizando sistemas como el CRM 360, Stage CRM 2026 - Power BI y Marketing Power BI, esto como herramientas principales.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el período comprendido entre enero y julio de 2026, los cuales reflejan un desempeño satisfactorio de la Agencia La Cruz. Estos resultados cobran especial relevancia considerando que la agencia se encuentra ubicada en uno de los cantones con mayores índices de pobreza del país, en la provincia de Guanacaste.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Asimismo, su ubicación estratégica en la zona fronteriza de Peñas Blancas genera una dinámica económica particular, caracterizada por el constante tránsito de personas y actividades comerciales vinculadas al intercambio entre Costa Rica y Nicaragua. Esta condición representa importantes oportunidades de negocio derivadas de la actividad comercial, turística y transfronteriza de la región; sin embargo, también conlleva desafíos asociados a la estacionalidad económica, la informalidad laboral y las limitaciones socioeconómicas presentes en la zona.

A pesar de este contexto, la Agencia La Cruz ha logrado mantener resultados alineados con las metas y objetivos establecidos por la Administración, evidenciando una adecuada gestión comercial y operativa en aspectos clave como la colocación de productos financieros, la captación de recursos y el fortalecimiento de la cartera de clientes.

Adicionalmente, es importante señalar que durante el período evaluado la Agencia La Cruz continuó brindando atención al público y a los usuarios del cantón hasta el 31 de julio de 2026, fecha en la que se mantuvo operando bajo el esquema tradicional, previo a los cambios derivados de la estrategia institucional de transformación de la red de oficinas comerciales.

Los resultados de gestión obtenidos durante el período de enero a julio de 2026 se encuentran respaldados por las herramientas de control, seguimiento y medición utilizadas para el cumplimiento de los objetivos institucionales, las cuales evidencian el compromiso del equipo de trabajo con el logro de las metas establecidas y la sostenibilidad de los resultados alcanzados.

Cartera de Crédito fiduciario.

La cartera de crédito fiduciario correspondiente al período comprendido entre enero y julio de 2026 presentó una variación negativa del 4,57% en comparación con el saldo registrado al cierre de diciembre de 2025. Este comportamiento refleja una contracción en el saldo durante el período evaluado, influenciada por las condiciones particulares del mercado y el entorno económico de la zona de influencia de la Agencia La Cruz.

No obstante, durante el período se mantuvo una gestión comercial activa y orientada al cumplimiento de las metas institucionales, mediante un estricto seguimiento semanal de los indicadores, la elaboración de planes tácticos y la implementación de estrategias de prospección en campo dirigidas a clientes de los sectores público y privado, así como a clientes potenciales referidos. De igual forma, contribuyó el aprovechamiento de las distintas bases de datos suministradas por la División de Banca de Personas, permitiendo identificar oportunidades de negocio y fortalecer la gestión comercial de la agencia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Si bien los resultados no alcanzaron el crecimiento esperado en el saldo de la cartera fiduciaria, las acciones implementadas permitieron mitigar el impacto de las condiciones adversas del mercado y sostener un adecuado nivel de actividad comercial durante el período evaluado.

Cartera de Crédito Social

La cartera de crédito de vivienda correspondiente al período comprendido entre enero y julio de 2026 presentó una variación positiva del 6,71% en comparación con el saldo registrado al cierre de diciembre de 2025. Este comportamiento refleja un crecimiento sostenido de la cartera durante el período evaluado.

Este resultado se atribuye al seguimiento constante de las oportunidades de negocio, así como a la ejecución de planes tácticos enfocados en la colocación de créditos habitacionales. Asimismo, se fortaleció la gestión comercial mediante visitas de campo, atención personalizada a clientes potenciales y el aprovechamiento de las bases de datos facilitadas por la División de Banca de Personas, lo que permitió identificar y gestionar oportunidades de financiamiento de vivienda.

Adicionalmente, la gestión proactiva del equipo de trabajo, el acompañamiento continuo a los clientes durante el proceso crediticio y el seguimiento oportuno de los negocios en trámite contribuyeron al cumplimiento de los objetivos establecidos por la Administración, permitiendo mantener una tendencia de crecimiento positiva en esta cartera durante el período evaluado.

Morosidad cierre al 31 de julio -2026

La gestión de la cartera con morosidad mayor a 90 días alcanzó un cumplimiento del 74,65% de la meta establecida a julio de 2026. Este resultado responde al seguimiento permanente de la cartera, la aplicación de estrategias de recuperación y la gestión oportuna realizada por los colaboradores de la Agencia La Cruz.

Entre las principales acciones desarrolladas destacan la identificación temprana de clientes con atrasos, la búsqueda de alternativas de negociación y la implementación de arreglos de pago, permitiendo mitigar el deterioro de la cartera. No obstante, factores externos como el desempleo y el alto nivel de endeudamiento de algunos clientes dentro del Sistema Financiero Nacional continúan impactando el comportamiento de pago de la cartera.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Metas de Captación, crecimiento de cartera periodo de enero a junio del 2026: (resultados a junio-26).

Cartera de Ahorro a Plazo: Se alcanzó un cumplimiento del 0,00% de la meta establecida al corte de junio de 2026. Este resultado estuvo influenciado por la limitada capacidad de ahorro de una parte importante de la población de la zona, así como por la preferencia de los clientes por instrumentos de mayor liquidez ante la incertidumbre económica que caracteriza al cantón de La Cruz y sus actividades productivas.

Cartera de Ahorro Voluntario: Se alcanzó un cumplimiento del 5,00%, equivalente al 100% de la meta establecida para el período. Este resultado obedece a la gestión comercial realizada para fortalecer la captación de recursos, así como al seguimiento oportuno de clientes actuales y potenciales, permitiendo alcanzar el objetivo definido por la Administración.

Colocación de Tarjetas de Crédito: Se alcanzó un cumplimiento del 4,01%, equivalente al 57,29% de la meta establecida (7,00%). Si bien se generaron oportunidades comerciales durante el período, el resultado se vio afectado por las condiciones socioeconómicas de la zona, donde una parte importante de la población presenta ingresos variables o limitadas capacidades de endeudamiento, factores que impactan directamente la colocación de productos crediticios.

Integración de Productos: Se alcanzó un cumplimiento del 0,00% de la meta establecida al corte de junio de 2026. El resultado estuvo condicionado por la limitada generación de nuevos negocios integrales durante el período, en un entorno económico donde los clientes priorizan productos financieros básicos sobre soluciones de mayor vinculación financiera.

Cantidad de Nuevos Clientes: Se alcanzó un cumplimiento del 3,75%, equivalente al 100% de la meta establecida para el período. Este resultado refleja el esfuerzo comercial realizado por la agencia en la atracción y vinculación de nuevos clientes, aprovechando las oportunidades generadas por la actividad comercial y el tránsito de personas en la zona fronteriza de Peñas Blancas.

Resultado General: El indicador consolidado presentó un cumplimiento acumulado del 12,76% sobre una meta total del 22,50%, equivalente a un avance del 56,71%. Los principales logros del período se concentraron en Ahorro Voluntario y Cantidad de Nuevos Clientes, ambos con cumplimiento total de la meta establecida. Por su parte, los indicadores con menor desempeño se vieron influenciados por las condiciones socioeconómicas del cantón de La Cruz, tales como la estacionalidad de la actividad



INFORME FINAL DE GESTIÓN

económica, los niveles de desempleo y la limitada capacidad de ahorro e inversión de algunos segmentos de la población atendida por la agencia.

Adicionalmente, se mantuvo una estrecha coordinación con el área de BP Global, ubicada en el BPT Liberia, con el propósito de identificar clientes potenciales e impulsar la apertura de convenios de Pago Automático de Salarios tanto en el sector público como privado. Esta estrategia contribuyó al fortalecimiento de los saldos en productos de captación, promoviendo además una mayor integración y vinculación de los clientes con los distintos productos y servicios financieros de la institución.

Lo anterior permitió mantener una gestión comercial activa y enfocada en la sostenibilidad de los saldos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos establecidos por la Administración durante el período evaluado.

Metas de las Sociedades, periodo de enero a junio del 2026: (resultados a junio-26).

Colocación de Sociedades Anónimas: Se alcanzó un cumplimiento del 0,39%, equivalente al 19,50% de la meta establecida (2,00%) al corte de junio de 2026. Este indicador se encuentra vinculado principalmente a la comercialización de seguros, la colocación de pólizas y la gestión de traslados del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP) hacia la Operadora de Pensiones Complementarias Popular Pensiones.

El resultado alcanzado estuvo influenciado por las características económicas de la zona de influencia de la Agencia La Cruz, donde predomina la actividad de pequeños comercios, emprendimientos y unidades productivas de menor escala, limitando la generación de oportunidades en el segmento de sociedades jurídicas. No obstante, durante el período se mantuvo una gestión comercial activa mediante visitas a clientes, seguimiento de referidos y promoción de los productos asociados al indicador, procurando incrementar la colocación de seguros y fortalecer la captación de traslados hacia Popular Pensiones.

A pesar de las condiciones del mercado, la Agencia logró un avance del 19,50% de la meta establecida, manteniendo esfuerzos orientados al desarrollo de nuevas oportunidades comerciales en el segmento empresarial y de personas jurídicas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gestión de Experiencia al Cliente: (resultados a junio-26).

Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026, la implementación del nuevo Modelo de Gestión Comercial permitió fortalecer el acercamiento con los clientes mediante una atención más personalizada, orientada a la identificación de necesidades y a la integración de productos y servicios a través de canales digitales.

Los resultados obtenidos reflejan un desempeño satisfactorio, alcanzando un cumplimiento del 3,68% frente a una meta de 3,75%, con una brecha mínima de 0,08%. Este comportamiento evidencia el compromiso del equipo de trabajo en la mejora continua de la experiencia del cliente, contribuyendo a optimizar los tiempos de atención, fortalecer la calidad del servicio y generar una atención diferenciada que promueve mayores niveles de satisfacción y fidelización.

Cambios en el entorno:

Durante el período evaluado se presentaron cambios en el entorno financiero y económico que impactaron la gestión comercial de la Agencia La Cruz. La combinación de tasas de interés más favorables y un entorno de relativa estabilidad cambiaria generó oportunidades para la colocación de créditos en colones, principalmente en segmentos de vivienda, y en menor escala en consumo.

Ante este escenario, se fortalecieron las estrategias de comercialización mediante la promoción de nuevas líneas de crédito, el impulso de productos financieros competitivos en moneda local y un seguimiento permanente de las condiciones de riesgo y comportamiento del mercado. Asimismo, se reforzó la gestión comercial con un enfoque más cercano y proactivo hacia los clientes, buscando identificar oportunidades de negocio y brindar soluciones financieras ajustadas a sus necesidades.

No obstante, las características propias del cantón de La Cruz, cuya economía depende en gran medida de actividades vinculadas al comercio fronterizo, el turismo, la ganadería y el sector agropecuario, generaron retos importantes en la toma de decisiones de inversión por parte de los clientes. Esta situación demandó una mayor presencia comercial y un acompañamiento constante para mantener la dinámica de crecimiento y fortalecer las relaciones de largo plazo.

Adicionalmente, se implementaron ajustes en la estrategia comercial y en la oferta de productos impulsados por iniciativas institucionales de mercadeo y promoción, permitiendo desarrollar una gestión de ventas más efectiva y orientada a la atención integral de los clientes, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos establecidos para el período.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación de Riesgo Operativo y Control Interno:

Al cierre de junio de 2026, la gestión de Riesgo Operativo y Control Interno alcanzó un cumplimiento del 100% de la meta establecida, obteniendo una calificación de 5,00% sobre un objetivo de 5,00%, sin presentar desviaciones respecto a lo programado.

Este resultado refleja el compromiso del equipo de trabajo con el cumplimiento de la normativa institucional, la aplicación de controles internos efectivos y la adecuada administración de los riesgos operativos asociados a la gestión diaria de la Agencia de La Cruz. Asimismo, se evidenció una cultura de control orientada a la prevención, mitigación de riesgos y fortalecimiento de los procesos operativos, contribuyendo a mantener la continuidad del negocio y la calidad del servicio brindado a los clientes.

Como parte de las acciones de fortalecimiento del control interno, se implementó un proceso permanente de autoevaluaciones bimensuales, orientado a verificar el cumplimiento de las medidas de riesgo operativo establecidas en la Guía de Riesgo Operativo y Control Interno vigente. Estas revisiones se realizan de manera sistemática en las diferentes áreas de la Agencia, complementadas con el seguimiento y acompañamiento del Técnico de Control Interno, lo que ha permitido identificar oportunidades de mejora y garantizar la aplicación oportuna de acciones correctivas cuando corresponde.

Adicionalmente, se mantuvo la participación de un cuerpo colegiado de seguimiento, responsable de supervisar el cumplimiento de las medidas de riesgo operativo asociadas a cada puesto de trabajo, asegurando una gestión preventiva y una adecuada atención de los riesgos identificados. Esta práctica ha contribuido al fortalecimiento del ambiente de control y al cumplimiento de los estándares institucionales en materia de riesgo y control interno.

El logro alcanzado cobra especial relevancia considerando las particularidades operativas de la Agencia que se encuentra ubicada en una zona fronteriza como lo es en el cantón de La Cruz, donde el volumen y diversidad de transacciones que demandan una supervisión constante y un estricto apego a los procedimientos establecidos, garantizando una operación segura, eficiente y alineada con los objetivos institucionales.

Visita seguimiento por parte de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión (UCI)

Durante el primer semestre de 2026, la Agencia La Cruz recibió la visita de evaluación por parte de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión (UCI), con el objetivo de



INFORME FINAL DE GESTIÓN

verificar el cumplimiento de la Guía Integral de Control Interno y fortalecer la gestión de riesgos operativos.

Como resultado de esta revisión, la Agencia obtuvo una calificación de 5,04 puntos, ubicándose en el rango de madurez “Bueno”, lo que refleja una adecuada aplicación de los controles establecidos, el compromiso del personal con la normativa institucional y una gestión orientada a la mejora continua. Asimismo, las observaciones identificadas fueron atendidas oportunamente, contribuyendo al fortalecimiento del ambiente de control y a la eficiencia operativa de la oficina.

Acciones sobre el Control Interno

En atención a los resultados obtenidos durante la última visita de seguimiento realizada por el Técnico de Control Interno en el primer semestre de 2026, la Agencia La Cruz gestionó oportunamente la atención de las recomendaciones emitidas, implementando las acciones correctivas correspondientes para fortalecer el ambiente de control y el cumplimiento normativo.

Asimismo, las medidas de mejora fueron comunicadas y socializadas con todo el personal, reforzando la importancia del apego a los procedimientos institucionales y promoviendo una cultura de control orientada a la prevención de riesgos, la mejora continua y la eficiencia de los procesos operativos de la oficina.

Ley 7786: Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. (resultados a junio-26).

Durante el período evaluado, la Agencia La Cruz alcanzó un cumplimiento del 90% de la meta establecida, al obtener un resultado de 9,00% sobre un objetivo de 10,00%. Este desempeño refleja el compromiso del personal con el cumplimiento de la normativa relacionada con la prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Para fortalecer este indicador, se mantuvo una gestión oportuna de las observaciones emitidas por el área de Cumplimiento, así como el reforzamiento continuo de la Política Conozca a Su Cliente (PCSC) y el uso de la herramienta T-Conozco, contribuyendo a la mitigación de riesgos y al fortalecimiento de la cultura de cumplimiento dentro de la Agencia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Atención de Alertas - Ley 7786:

Al cierre de julio de 2026, se atendió el 100% de las inconsistencias reportadas, garantizando la corrección oportuna y el cumplimiento de las disposiciones normativas establecidas.

Estado del Inventario de activos:

Al cierre del período, los activos asignados a la Agencia se encuentran 100% conciliados con el Sistema de Administración de Inventarios y Activos (SIAP), en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular AAA-0034-2026 del 15 de enero de 2026.

Asimismo, como parte del proceso de cierre de la Agencia, se ha gestionado la entrega formal de la totalidad de los activos bajo mi responsabilidad, garantizando su adecuada conciliación con las áreas competentes y el cumplimiento de los procedimientos institucionales establecidos para su traslado y control.

Efectivo y valores de Bóveda al cierre del 31 de julio 2026:

Como parte del proceso de cierre de la Agencia La Cruz, se concluyó de manera satisfactoria la entrega y conciliación del efectivo en colones y dólares a la Bóveda Central, sin registrarse diferencias durante los arqueos realizados. Asimismo, se efectuó la entrega formal de la totalidad de los documentos garantes, títulos valores y expedientes activos que se mantenían bajo custodia de la Agencia.

Este proceso se desarrolló bajo estrictos controles operativos y de seguridad, garantizando la correcta administración de los recursos, la trazabilidad documental y el cumplimiento de los procedimientos institucionales establecidos, obteniéndose un resultado satisfactorio durante la fase de cierre y traslado de responsabilidades.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros:

Durante el período de gestión, Agencia La Cruz mantuvo un enfoque estratégico orientado al cumplimiento de las Metas Crucialmente Importantes (MCI), mediante el seguimiento constante de los planes tácticos y la ejecución de acciones comerciales enfocadas en la generación de nuevos negocios, la mejora continua de la experiencia del cliente y el fortalecimiento de las relaciones comerciales en la zona.

Asimismo, se fortaleció el posicionamiento de la Institución en el cantón mediante la apertura y consolidación de nuevos Puntos BP en diferentes distritos de La Cruz, ampliando la cobertura de los servicios financieros y facilitando el acceso de las comunidades a los servicios del Banco.

De igual forma, se impulsó el crecimiento de la red de Conexión BP (Adquirencia), promoviendo soluciones de pago electrónico para los comercios de la zona, contribuyendo a la modernización de los medios de pago, la inclusión financiera y el fortalecimiento de las relaciones comerciales con los diferentes sectores productivos del cantón.

Adicionalmente, se desarrolló un trabajo coordinado con las diferentes áreas de negocio del Banco, identificando oportunidades asociadas a las principales actividades económicas de la región, tales como comercio, turismo, servicios y actividades agropecuarias. Estas acciones permitieron generar nuevas oportunidades de negocio y apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia.

Paralelamente, se promovió un ambiente laboral positivo y de compromiso, fortaleciendo la integración del equipo mediante diversas actividades internas que contribuyeron al cumplimiento de las metas institucionales y a la obtención de resultados satisfactorios durante el período evaluado.

Proyectos más relevantes

Entre los principales proyectos desarrollados destacan la gestión comercial realizada mediante visitas a empresas públicas y privadas y la atención personalizada de clientes, acciones que permitieron fortalecer las relaciones comerciales, generar nuevas oportunidades de negocio y ampliar la base de clientes de la Institución.

Asimismo, se impulsó la apertura de Puntos BP y el crecimiento de la red de Conexión BP (Adquirencia) en el cantón de La Cruz, fortaleciendo la cobertura y el acceso a los servicios financieros. Adicionalmente, como parte del proceso de cierre de la Agencia, se



INFORME FINAL DE GESTIÓN

logró mantener la continuidad de la relación comercial con una de las empresas más importantes de la zona y se dejaron avanzadas las gestiones para la instalación de dos cajeros automáticos mediante un posible convenio con el Gobierno Local.

Administración de Recursos Financieros

El presupuesto es monitoreado a través de los sistemas disponibles en apego a los lineamientos institucionales establecidos para tal efecto; los recursos fueron administrados bajo un estricto control y sin despilfarros, esto en apego a la Política de Contención del Gasto.

Sugerencias

Considerando el cierre de la Agencia La Cruz y la transición de la atención hacia otros puntos de servicio de la red comercial, se recomienda mantener un seguimiento cercano a los clientes de la zona, fortaleciendo la comunicación y la coordinación entre las oficinas receptoras para garantizar la continuidad de las relaciones comerciales y la calidad del servicio.

Asimismo, se considera importante dar continuidad a las oportunidades de negocio identificadas durante la gestión de la Agencia, especialmente aquellas relacionadas con la expansión de Puntos BP, Conexión BP (Adquirencia) y los proyectos estratégicos en desarrollo, procurando capitalizar el posicionamiento alcanzado por la Institución en el cantón de La Cruz.

De igual forma, se recomienda mantener el seguimiento oportuno de los aspectos relacionados con cumplimiento, riesgo operativo y control interno, asegurando la atención de requerimientos regulatorios y la ejecución de planes de mejora continua que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional.

Observaciones

Considerando el cierre de la Agencia La Cruz como parte del proceso de transformación de la red comercial del Banco, se recomienda mantener un adecuado seguimiento a la cartera de clientes y oportunidades de negocio trasladadas a las oficinas receptoras, con el fin de garantizar la continuidad de la atención, la calidad del servicio y la conservación de las relaciones comerciales desarrolladas en la zona.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Asimismo, resulta importante dar continuidad al monitoreo de las bases de datos comerciales y a las gestiones de prospección que históricamente han generado oportunidades de negocio en el cantón, procurando mantener el posicionamiento institucional y la vinculación con los principales sectores productivos de la región.

De igual forma, se recomienda brindar seguimiento y atención oportuna a las empresas jurídicas más relevantes de la zona, las cuales mantienen una alta integración de productos y servicios con la Institución, asegurando la continuidad de la relación comercial, la identificación de nuevas oportunidades de negocio y el fortalecimiento de la propuesta de valor del Banco.

Finalmente, se considera necesario mantener un monitoreo permanente de la cartera de crédito y de las operaciones con algún grado de deterioro, fortaleciendo la coordinación entre las áreas comerciales y los equipos especializados de cobro, con el propósito de preservar la calidad de la cartera y minimizar los riesgos asociados a la recuperación de saldos.

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

Durante el período de gestión no se emitieron disposiciones, recomendaciones ni requerimientos específicos por parte de la Contraloría General de la República dirigidos a la Agencia La Cruz, por lo que no existen acciones que reportar sobre este particular.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante el período evaluado no se recibieron disposiciones, requerimientos o medidas correctivas emitidas por órganos de control externo dirigidas específicamente a la Agencia La Cruz, por lo que no se registran acciones pendientes de atención en esta materia.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante el período de gestión no se mantuvieron recomendaciones o disposiciones pendientes de atención por parte de la Auditoría Interna relacionadas con la Agencia La Cruz. Asimismo, los requerimientos emitidos a nivel institucional que involucraron la participación de la oficina fueron atendidos oportunamente, en apego a los plazos y lineamientos establecidos, contribuyendo al fortalecimiento de los controles y al



INFORME FINAL DE GESTIÓN

cumplimiento de la normativa interna.

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

Al cierre de la gestión, no existen expedientes de fiscalización contractual a cargo de la Agencia La Cruz, ni contratos con terceros bajo supervisión directa que requieran seguimiento, control o rendición de cuentas por parte de esta oficina. En consecuencia, no se registran asuntos pendientes relacionados con procesos de fiscalización contractual.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

El suscrito declara conocer que la información contenida en el presente Informe Final de Gestión tiene carácter de Uso Público, de conformidad con la normativa institucional aplicable. En consecuencia, su contenido podrá ser divulgado y puesto a disposición de los interesados a través de los medios y canales oficiales autorizados por el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, garantizando los principios de transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información.

Cordialmente;

Lic. José Luis Pineda Castillo, **subgerente**
BP Total Liberia