



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Maritza Zúñiga Fernández

Dependencia: Agencia Plaza González Viquez

Periodo de Gestión: 18-11-2023 al 31-07-2026

Destinatarios:

MBA. Silvia Goyez Rojas

MBA. Roger Benavides Villalobos

Lic. Luis Alonso Garita Hidalgo

Firma:

Fecha: 06/08/2026

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	4
Acciones sobre el Control Interno	4
Principales Logros	4
Proyectos más relevantes	6
Administración de Recursos Financieros	7
Sugerencias	7
Observaciones	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	9
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	10
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	10



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En cumplimiento de la directriz de la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto el artículo 12 de Ley de General de Control Interno), se presenta el informe de gestión como Jefatura de la Agencia Plaza Víquez, del periodo comprendido del 18 de noviembre del 2023 al 31 de julio del 2026.

Resultados de la gestión

El presente informe de manera ejecutiva muestra aspectos más relevantes de la gestión realizada como jefatura de la Agencia Plaza Víquez, tiene como propósito revisar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el período citado. Este informe se remite a la jefatura superior inmediata: M.B.A. Roger Benavides Villalobos, Director Regional; Licda. Silvia Goyez Rojas, directora de la Dirección de Capital Humano; y Lic. Luis Alonso Garita Hidalgo quien asume el cargo de jefatura de la Agencia Plaza Víquez a partir del 05 de agosto del 2026

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia Plaza Víquez orienta su labor a la prestación de servicios financieros y bancarios que atiendan las necesidades de ahorro, crédito y transacciones de sus clientes, promoviendo la inclusión financiera, el desarrollo económico y una atención de calidad, en concordancia con los objetivos estratégicos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Para el periodo de noviembre del 2023 a la fecha; la zona Central presenta un importante impacto en las instituciones y empresas de la zona.

También, se han presentado cambios en el diseño de productos y servicios ofrecidos por el Banco, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de venta proactivas para atender las necesidades de los clientes.

El cambio en la dinámica de otorgamiento de crédito mediante la revisión previa del Socre Externo y el alto endeudamiento de la población laboral en general hizo que el mercado se contraiga y las personas busquen un menor endeudamiento y menor participación en el mismo.

En cuanto a los proyectos inmobiliarios, se determinó que actualmente no existen desarrollos de este tipo en la zona. Por esta razón, el enfoque se dirigió a la cartera activa de la oficina, atendiendo créditos con alta amortización y próximos a cancelarse, referidos principalmente por socios comerciales y corredores de bienes raíces, un canal clave para la captación de financiamientos. En menor medida, también se gestionaron clientes atendidos en plataforma a quienes se les ofreció este producto.

Una de las estrategias que ha generado mayores resultados ha sido la implementación de acciones orientadas a mejorar los índices de morosidad. Para ello, se han puesto a disposición de los clientes diversas alternativas que les permitan regularizar su situación financiera y atender sus obligaciones de manera más efectiva.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En cuanto a la autoevaluación y riesgo operativo del sistema de control interno institucional, la oficina siempre se mantuvo en un nivel de riesgo excelente, según las normas institucionales, durante los años 2024 , 2025, el riesgo operativo y el control interno mantuvieron nota excelente con un 1,22% y un 2,62% respectivamente

Acciones sobre el Control Interno

Con el propósito de garantizar el cumplimiento de las normas de control interno, se llevan a cabo diversas acciones orientadas al fortalecimiento y mejora continua de los controles establecidos en la oficina.

Entre estas acciones destaca el monitoreo permanente de la correcta aplicación de las medidas de riesgo operativo, así como la comunicación oportuna de cambios relevantes en los procedimientos mediante reuniones de trabajo, procurando su implementación adecuada y la reducción de posibles errores u omisiones.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Asimismo, se desarrollan espacios de análisis con el personal para revisar recomendaciones y promover propuestas que contribuyan al fortalecimiento de los controles internos.

En relación con el cumplimiento de la Ley 7786, las observaciones e inconsistencias detectadas por el área de Soporte son comunicadas de forma inmediata a los funcionarios, brindando el seguimiento necesario para su pronta corrección.

Adicionalmente, las medidas contempladas en el Cuestionario de Riesgo Operativo son asignadas según las responsabilidades de cada puesto, con el fin de reforzar la responsabilidad individual y asegurar el cumplimiento de los controles requeridos en las labores diarias.

Principales Logros

- Seguimiento a la implementación de estrategias basadas en “Metas Crucialmente Importantes” medidas predictivas para la Agencia Plaza Viquez, lo cual implica llevar un control semanal de las diferentes actividades que se desarrollan para el cumplimiento de las metas definidas, tomando en consideración que la Agencia desarrolla actividades o activaciones en distintas empresas con el propósito de generar nuevos negocios de forma proactiva, cuidando la calidad en el servicio y tiempo de respuesta a los clientes.
- El personal de la Agencia está altamente comprometido e involucrado en la búsqueda proactiva de nuevos negocios.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Se logró obtener una utilidad operativa en los años 2024 y 2025 de ¢243.385.44 y ¢365.378.05 respectivamente
- En la agencia se mantiene un ambiente laboral muy positivo, fortalecido por las diferentes actividades de integración y reconocimiento que se realizan durante el año. Estas iniciativas, han contribuido a fortalecer la unión y el compromiso del personal, promoviendo el trabajo colaborativo y facilitando el cumplimiento de los retos y objetivos establecidos.
- Se mantienen los resultados de riesgo operativo y control interno acordes a las metas institucionales.
- Atención oportuna de los diferentes informes y planes de acción de las distintas Áreas fiscalizadoras (Auditoría Interna, Unidad de Control Interno, División Oficialía de Cumplimiento, División Gestión Experiencia al Cliente, entre otros) para mejorar del desempeño.
- Acercamiento a micro-pequeñas-medianas y grandes empresas de la zona, con la finalidad de penetrar en distintos nichos de mercado.
- Se crearon alianzas estratégicas importantes donde se logró formalizar convenios formales nuevos durante el periodo 2024-2025

Proyectos más relevantes

Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, quedan todos concluidos, y a la fecha no hay un proyecto que no haya sido atendido, por lo que no existen para la nueva jefatura proyectos por terminar a la fecha del presente informe.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

El presupuesto es monitoreado mediante la herramienta SIPRE y en apego a los lineamientos y procedimientos 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

- ✓ Continuar fortaleciendo los canales de colocación que actualmente gestiona la oficina, tales como la administración de bases de datos, así como las acciones desarrolladas mediante las estrategias de calle y de salón.
- ✓ Mantener una distribución equilibrada de las cargas de trabajo, con el fin de optimizar el desempeño del personal y sostener resultados satisfactorios.
- ✓ Dar continuidad a las acciones de apoyo, capacitación y empoderamiento del personal, fortaleciendo las competencias y el rendimiento del equipo de trabajo.
- ✓ Seguir implementando estrategias de liderazgo orientadas a la gestión del talento humano, procurando mantener altos niveles de motivación e impulsando la colocación e integración de productos financieros en beneficio de la clientela.
- ✓ Continuar con la rotación de nombramientos para promover un ambiente laboral 7 saludable, fortalecer el desarrollo profesional del personal y favorecer una formación



INFORME FINAL DE GESTIÓN

integral de carrera, aspecto que ha contribuido positivamente a los resultados de la última encuesta de clima organizacional.

- ✓ Mantener las labores de monitoreo y apoyo para la atención de requerimientos, planes de acción e informes relacionados con las solicitudes de las áreas fiscalizadoras.
- ✓ Reforzar los mecanismos de control asociados a los procedimientos y procesos de Servicio al Cliente, con el fin de garantizar la calidad y eficiencia en la atención brindada.
- ✓ Fomentar la participación activa del personal mediante el acompañamiento, seguimiento y apoyo continuo en la ejecución de sus funciones y responsabilidades.
- ✓ Dar seguimiento oportuno a los resultados obtenidos en la encuesta de ambiente laboral, impulsando acciones de mejora cuando corresponda.
- ✓ Mantener la asignación de una persona y media de plataforma dedicada a la prospección y compulsa de bases de datos, con el objetivo de favorecer el crecimiento sostenido de las carteras.

Observaciones

- ✓ Realizar el inventario de activos tiempo máximo 30 de setiembre del 2026.
- ✓ Realizar el envío de la documentación administrativa año 2024 y contabilidad 2025 tiempo máximo 30 de noviembre del 2026.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Realizar oficio de justificación en caso de que algún funcionario de la agencia no pueda recibir la capacitación 7786 por motivo de incapacidad.

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

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones que durante esta gestión hubiera girado la Contraloría General de la República, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta aportado no se encuentran pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante esta gestión hubiera girado algún órgano de control externo, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta aportado no se encuentran pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna



INFORME FINAL DE GESTIÓN

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante esta gestión hubiera girado algún órgano de control externo, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta aportado no se encuentran pendientes.

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

No existen observaciones en este apartado.

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.