



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Jose Gabriel Mora Chavarria
Dependencia:	Agencia Palmares
Periodo de Gestión:	2025-2026
Destinatarios:	Benjamin Garcia Vargas, Gisela Loria Barrantes, Dirección Corporativa de Capital Humano
Firma:	
Fecha:	11/08/2026

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	5
Acciones sobre el Control Interno.....	6
Principales Logros.....	7
Proyectos más relevantes	7
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	8
Observaciones	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	10
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

A continuación, se presentará el Informe de Gestión comprendido del 21 de abril 2025 al 15 de agosto del 2026, en cumplimiento de la norma escrita según lo establecido en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben de observar los colaboradores (as) obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno)

En dicho documento se realiza un informe general de la situación de la oficina, algunos cambios a nivel del entorno financiero y económico del país como también de las gestiones referentes al ambiente de control y riesgo operativo, los principales logros alcanzados.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia de Palmares ha demostrado un desempeño sobresaliente y una consistente capacidad para generar utilidades, posicionándose como una de las agencias de relevancia dentro de su área de influencia. Su cartera integra clientes de los segmentos de banca de personas, micro, pequeñas y medianas empresas, así como importantes clientes corporativos, lo que le permite mantener una adecuada diversificación de negocios. Si bien la intermediación financiera continúa siendo la principal fuente de ingresos, actualmente se desarrollan iniciativas estratégicas para fortalecer los ingresos por servicios, promoviendo una mayor diversificación y sostenibilidad de los resultados a futuro



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

En 2026, el entorno financiero y económico de Costa Rica continúa mostrando una combinación de estabilidad macroeconómica, disciplina fiscal y crecimiento moderado, aunque persisten retos asociados a la inflación, el entorno internacional y la evolución del sistema financiero.

En materia fiscal, la deuda del Gobierno Central mantiene una trayectoria descendente. Al cierre de febrero de 2026, la relación deuda/PIB se ubicó en **58,3%**, por debajo del 60% y 1,9 puntos porcentuales menos que el 60,4% registrado al cierre de 2025. Esta evolución refleja el efecto combinado de un crecimiento de la economía nominal superior al aumento de la deuda y de una gestión fiscal más prudente. Al primer trimestre de 2026, además, el saldo de la deuda había aumentado apenas 1,5% respecto al cierre de 2025.

En cuanto a la actividad económica, el Banco Central de Costa Rica revisó en julio de 2026 su estimación de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) para este año, de **3,5% a 3,4%**. Para 2027 se proyecta un crecimiento de **3,5%**. Aunque estas tasas son inferiores a las registradas durante la etapa de fuerte expansión posterior a la pandemia, siguen reflejando una economía en crecimiento y una actividad interna relativamente sólida.

La inflación continúa siendo uno de los principales elementos de la coyuntura. En julio de 2026, el Índice de Precios al Consumidor registró una variación mensual de **-0,47%**, mientras que la inflación interanual se ubicó en **-0,28%**, manteniéndose por debajo del rango de tolerancia establecido alrededor de la meta del Banco Central. En junio, la inflación interanual había sido de -0,32%, por lo que el dato de julio muestra una leve recuperación, aunque todavía en terreno deflacionario.

Este comportamiento de los precios ha permitido al Banco Central mantener una postura monetaria relativamente flexible. La Tasa de Política Monetaria (TPM) se mantiene actualmente en 3,25% anual, nivel vigente desde diciembre de 2025. El BCCR ha señalado que la inflación general permanece por debajo de la meta y que los factores que explican buena parte de este



INFORME FINAL DE GESTIÓN

comportamiento incluyen choques de oferta, precios de combustibles y la normalización de precios de algunos productos agrícolas.

En el mercado cambiario, el colón ha continuado mostrando fortaleza frente al dólar. Durante los primeros meses de 2026, el BCCR señaló que la abundancia relativa de divisas permitió atender las necesidades del sector público y fortalecer las reservas internacionales, mientras que el tipo de cambio registró una disminución respecto a diciembre de 2025. Por ello, más que anticipar necesariamente un aumento del tipo de cambio, el escenario actual apunta a una evolución condicionada por los flujos de divisas, las exportaciones, la inversión extranjera, las tasas internacionales y las necesidades del sector público.

En términos generales, el panorama económico de Costa Rica en 2026 puede caracterizarse por una posición fiscal más sólida, crecimiento económico positivo, inflación excepcionalmente baja y condiciones monetarias menos restrictivas que en años anteriores. Sin embargo, existen riesgos que podrían modificar esta trayectoria, especialmente la evolución de los precios internacionales de materias primas y combustibles, las condiciones financieras internacionales, la desaceleración de algunos socios comerciales y los posibles efectos sobre el tipo de cambio y la inflación.

Por tanto, para 2026 el escenario base es el de una economía costarricense que continúa creciendo, aunque a un ritmo más moderado que en los años anteriores, mientras mantiene avances importantes en materia fiscal y estabilidad financiera. La principal particularidad de la coyuntura actual es que, pese al crecimiento económico, la inflación permanece negativa, lo que permite al Banco Central mantener la TPM en **3,25%** y proporciona condiciones financieras relativamente favorables para el consumo, la inversión y el crédito.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el I Semestre de 2026, la Agencia de Palmares fue evaluada por Control Interno, obteniendo resultados satisfactorios en términos generales. De un total de 52 aspectos revisados, se registraron 39 cumplimientos, 6 incumplimientos y 7 aspectos no aplicables, esto según oficio ACOC-184-2026 reflejando un adecuado nivel de control y gestión de los procesos operativos.

Los hallazgos identificados se concentraron principalmente en temas relacionados con gestión documental, indexación de expedientes, conciliaciones operativas y controles de acceso, siendo las áreas de mayor incidencia Control y Monitoreo de Operaciones de Bóveda y Apertura de Servicios para Productos de Captación, con dos observaciones cada una.

Desde la perspectiva de Riesgo Operativo, las observaciones fueron catalogadas principalmente como inconsistencias operativas y documentales, sin evidenciarse situaciones que comprometieran de forma significativa la continuidad del negocio. Asimismo, se definieron planes de acción orientados a fortalecer los controles internos, mejorar la gestión documental, reforzar la seguridad lógica, optimizar los procesos operativos y continuar promoviendo la cultura de control y gestión del riesgo en la Agencia.

En conclusión, la evaluación refleja una calificación favorable del ambiente de control de la Agencia de Palmares, evidenciando una adecuada gestión operativa y un compromiso con la mejora continua mediante la implementación de acciones correctivas que permitan reducir los riesgos identificados y fortalecer la eficiencia de los procesos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

Se ha dado continuidad al seguimiento y fortalecimiento de las medidas relacionadas con el Control Interno y Riesgo Operativo, procurando que los controles establecidos se cumplan y sean aplicados adecuadamente y respondan a las necesidades de los procesos institucionales.

Los cambios y actualizaciones de la Guía de Control y Riesgo Operativo son comunicados oportunamente a los colaboradores mediante la distribución de la documentación correspondiente y reuniones periódicas, en las cuales se explican los principales cambios, se aclaran dudas y se refuerzan las responsabilidades asociadas al cumplimiento de los controles.

Asimismo, la GEC realizan revisiones periódicas de las medidas establecidas, dando seguimiento a su cumplimiento y efectividad. Estas revisiones permiten identificar oportunamente posibles desviaciones, debilidades u oportunidades de mejora y establecer las acciones necesarias para fortalecer los controles existentes.

Como resultado de este seguimiento, se han obtenido calificaciones adecuadas y dentro de las metas establecidas por la institución, evidenciando un adecuado nivel de cumplimiento de las medidas de control.

Se recomienda mantener y fortalecer estas labores de seguimiento, promoviendo la actualización continua de los controles, la comunicación de cambios y la atención oportuna de las oportunidades de mejora identificadas, con el fin de consolidar una cultura de prevención, control y mejora continua en la gestión institucional



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

La agencia se ha mantenido con utilidad neta durante los últimos meses, se ha logrado crecimiento en la cartera de social de forma significativa, la correcta implementación del modelo de gestión comercial desde su inicio y una excelente calificación de liderazgo debido al clima laboral de la agencia.

Proyectos más relevantes

Durante el período se ha implementado de manera satisfactoria el Modelo de Gestión Comercial en la agencia, fortaleciendo el seguimiento y la atención de los clientes, así como la gestión de las oportunidades comerciales.

Asimismo, se ha logrado un avance importante en la migración de clientes hacia los canales digitales, promoviendo el uso de las herramientas y servicios disponibles para facilitar las transacciones, mejorar la experiencia del cliente y optimizar la eficiencia operativa de la agencia.

Administración de Recursos Financieros

Durante el período de gestión se realizó una administración responsable y eficiente de los recursos financieros de la agencia, procurando mantener un adecuado control sobre los gastos y el uso de los recursos asignados, en concordancia con los presupuestos y lineamientos establecidos por la institución.

Se mantuvo una gestión favorable en el control de la morosidad, mediante el seguimiento oportuno de la cartera y la atención de las situaciones que pudieran afectar su comportamiento, contribuyendo a mantener adecuados niveles de calidad de cartera y a prevenir un deterioro de los activos crediticios.

Asimismo, se realizaron esfuerzos orientados a la captación de recursos y generación de ingresos



INFORME FINAL DE GESTIÓN

para la institución, principalmente mediante la gestión y cobro adecuado de las comisiones asociadas a los productos y servicios ofrecidos por la agencia. Esto permitió aprovechar las oportunidades comerciales existentes y contribuir al fortalecimiento de los ingresos por servicios.

De igual manera, se dio seguimiento a la ejecución de los recursos asignados, promoviendo su utilización eficiente y procurando optimizar los gastos sin afectar la calidad y continuidad de los servicios brindados a los clientes.

En términos generales, la gestión financiera de la agencia se caracterizó por el control de los gastos, el adecuado manejo de la morosidad, la generación de ingresos mediante comisiones y la optimización de los recursos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos financieros, comerciales y operativos establecidos por la institución.

Sugerencias

Con el propósito de dar continuidad a una gestión eficiente y fortalecer los resultados alcanzados en la agencia, se considera importante mantener un liderazgo cercano y abierto a la escucha, promoviendo una comunicación constante con los colaboradores. Esto permite conocer oportunamente las necesidades del equipo, atender situaciones que puedan afectar el desempeño y fomentar un ambiente de trabajo basado en la confianza, responsabilidad y compromiso.

Se recomienda mantener un seguimiento permanente de los principales indicadores de gestión de la oficina y de los resultados individuales de cada colaborador, procurando identificar oportunamente oportunidades de mejora y fortalezas que puedan ser aprovechadas. Este seguimiento debe permitir establecer acciones concretas y darles continuidad hasta lograr el cierre de las brechas identificadas.

En materia de control, es conveniente mantener la realización periódica de arqueos y revisiones sorpresivas, como una medida preventiva que contribuya a fortalecer los controles internos,



INFORME FINAL DE GESTIÓN

reducir riesgos operativos y asegurar el adecuado cumplimiento de los procedimientos establecidos por la institución.

Asimismo, se considera fundamental continuar promoviendo el conocimiento y aplicación de la normativa, políticas y reglamentos institucionales por parte de todos los colaboradores. Para ello, se recomienda reforzar los espacios de capacitación, actualización y sensibilización, procurando que el personal conozca claramente sus responsabilidades y los controles asociados a las funciones que desempeña.

Otro aspecto importante para la continuidad operativa de la agencia es fortalecer la capacitación del personal en puestos clave, procurando que al menos dos colaboradores cuenten con los conocimientos y competencias necesarias para asumir determinadas funciones ante ausencias, vacaciones, incapacidades u otras situaciones que puedan presentarse. Esto permite reducir la dependencia de una sola persona y garantizar una mayor continuidad en la prestación de los servicios.

De igual manera, se recomienda mantener un seguimiento individualizado del desarrollo de los colaboradores, tomando como referencia el perfil y las competencias requeridas para cada puesto. A partir de las evaluaciones y resultados obtenidos, se deben identificar las brechas existentes y establecer acciones de capacitación, acompañamiento y desarrollo que permitan fortalecer las competencias necesarias para mejorar el desempeño.

Finalmente, se considera importante mantener una visión de mejora continua, dando seguimiento no solo a los resultados alcanzados, sino también a las oportunidades de mejora identificadas en los procesos comerciales, operativos, de servicio y control. La combinación de un liderazgo cercano, seguimiento de indicadores, controles preventivos, capacitación constante y desarrollo del talento permitirá mantener los resultados obtenidos y continuar fortaleciendo la gestión integral de la agencia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

Dar seguimiento a las investigaciones planteadas tendiente al incumplimiento de la norma escrita por parte de dos colaboradores de la agencia..

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

En este tema no queda nada pendiente.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones para seguimiento.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No existe disposiciones para seguimiento.

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

En la oficina no se manejan Contratos

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.