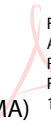




INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Adrian Rosales Vargas
Dependencia:	Agencia City Mall
Periodo de Gestión:	Enero 2024- agosto 2026
Destinatarios:	MBA. Silvia Goyez Rojas, Directora Dirección Corporativa Capital Humano. MBA. Benjamín García Vargas, Jefe División Regional Occidente. Licda. Sigrid Vargas Montoya, Jefe de Agencia City Mall.
Firma:	ADRIAN GERARDO ROSALES VARGAS (FIRMA) 
Fecha:	11/09/2026
	AMPF-0493-2026

Firmado digitalmente por
ADRIAN GERARDO
ROSALES VARGAS (FIRMA)
Fecha: 2026.09.17
17:06:26 -06'00'

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
Cambios en el entorno	8
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	9
Acciones sobre el Control Interno	9
Principales Logros.....	10
Proyectos más relevantes	12
Administración de Recursos Financieros	13
Sugerencias	13
Observaciones	15
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	16
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	16
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	16
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	16
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	16



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente informe se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en la Directriz D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República, relativa a la presentación del Informe Final de Gestión.

El período que abarca este informe corresponde del 1 de enero de 2024 al 31 de agosto de 2026, en mi calidad de jefe de Agencia en City Mall. En él se detallan los principales resultados obtenidos durante la gestión.

El documento presenta, de manera resumida, los logros alcanzados conforme a las estrategias implementadas para el cumplimiento de las metas establecidas, en aspectos tales como: colocación, captación, control de morosidad, estrategias de negocio, aplicación de normativa interna y externa, resultados de las evaluaciones de control interno y riesgo operativo, así como otros elementos relevantes, entre ellos la Gestión 360 y la Sistematización Comercial.

Resultados de la gestión

En este apartado se presentan los resultados correspondientes a las metas más relevantes de la Agencia durante mi gestión, comprendida entre enero de 2024 a agosto de 2026. Dichos resultados se encuentran igualmente reflejados en la intranet institucional.

Labor Sustantiva Institucional

Desde el inicio de mi gestión en la Agencia, en mi condición de jefe de la oficina City Mall, asumimos como equipo el compromiso de alcanzar los objetivos establecidos para los periodos enero de 2024 a agosto de 2026. Desde que asumí la jefatura, he considerado fundamental mantener una comunicación abierta y constante con todo el personal, con el propósito de diseñar, desarrollar e implementar estrategias orientadas al cumplimiento de las directrices, procedimientos, metas y demás disposiciones emanadas tanto del BPT



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Alajuela como de la División Regional Occidente y otras áreas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal involucradas en la operación diaria.

Para garantizar este objetivo, se estableció un sistema permanente de información y retroalimentación mediante reuniones periódicas, charlas, capacitaciones y comunicaciones internas, fomentando el compromiso institucional y la cultura de trabajo en equipo. Este enfoque ha permitido buscar el logro de las metas asignadas, sino también la creación de un ambiente de control interno sólido y la integración del 100% del personal en la consecución de los objetivos estratégicos.

Cabe destacar que una parte esencial de la labor sustantiva de la Agencia consistió en definir lineamientos que aseguraran un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas y la observancia precisa de las normas de Control Interno Institucional, resguardando así el patrimonio bajo nuestra responsabilidad. Este compromiso con la transparencia y la eficiencia ha sido un pilar fundamental para garantizar la sostenibilidad y la confianza en la gestión.

Colocación

Durante el periodo de mi gestión (enero de 2024 a agosto de 2026) se ha realizado toda una estrategia de colocación para poder mejorar los indicadores y metas establecidas en la cartera de Consumo, BP Autos y crédito Social, según se muestra.

Agencia City Mall				
Año	Consumo	Social	Vehiculo	BP Bienestar
2026	100%	100%	100%	100%

Fuente: Indicadores de crédito Banco Popular



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Desde el inicio de mi gestión, la agencia ha evidenciado una recuperación gradual y sostenida en sus indicadores de colocación, alcanzando posteriormente una estabilidad operativa que permitió superar el 100% de la meta establecida. Este resultado se obtuvo pese a los desafíos derivados de la limitada disponibilidad de personal y de la alta incidencia de incapacidades, factores que impactaron significativamente la operación de la agencia.

Para hacer frente a este contexto, se implementó una estrategia integral enfocada en fortalecer la gestión comercial, optimizar el uso de los recursos disponibles y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Gracias al compromiso del equipo y a una gestión orientada a resultados, fue posible mantener la continuidad operativa y alcanzar un desempeño sobresaliente.

Como parte de esta estrategia, se desarrollaron las siguientes acciones:

- Implementación de programas de capacitación continua para fortalecer tanto los conocimientos técnicos como las habilidades blandas del personal.
- Establecimiento de metas individuales y grupales claramente definidas, alineadas con los objetivos estratégicos de la institución.
- Fortalecimiento del compromiso, la motivación y el sentido de pertenencia mediante una comunicación efectiva, acompañamiento permanente y seguimiento oportuno de los resultados.
- Monitoreo constante de los indicadores de gestión para identificar oportunidades de mejora y ejecutar acciones correctivas de manera oportuna.
- Optimización de la distribución de cargas de trabajo, maximizando la productividad y la eficiencia operativa ante las limitaciones de personal.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

La ejecución de estas acciones permitió fortalecer de manera progresiva el desempeño comercial de la agencia, reflejándose en una recuperación sostenida de los indicadores de colocación y en el cumplimiento, e incluso superación, de las metas establecidas durante el período evaluado. Estos resultados también se evidencian en la evaluación **Mi Gestión 360**, donde la agencia se ha mantenido dentro del podio de desempeño, alcanzando una calificación Oro siendo la única a nivel nacional. (Corte a junio 2026)

SUCURSAL	(Todas)	
OFICINA	(Todas)	
Suma de CUMPLIMIENTO 360		
DIVISION	CATEGORIA	OFICINA_NOMBRE
DIVISION OCCIDENTE	ORO	AG CITY MALL
		86,67%

Fuente: Indicadores de crédito Banco Popular

Asimismo, las iniciativas implementadas contribuyeron al fortalecimiento de la imagen de la agencia, destacándose por la calidad del servicio brindado, la eficiencia en la gestión operativa y la capacidad de adaptación ante escenarios desafiantes.

De igual forma, se consolidó una cultura de trabajo basada en el compromiso, la colaboración y la orientación a resultados, potenciando la resiliencia del equipo, el liderazgo efectivo y el trabajo conjunto para afrontar exitosamente los retos institucionales y asegurar la continuidad del crecimiento y la sostenibilidad de los resultados obtenidos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Morosidad

La recuperación de la cartera morosa constituyó uno de los ejes prioritarios de gestión de esta agencia, debido a su impacto directo en la salud financiera y sostenibilidad institucional. Alcanzar resultados satisfactorios en la recuperación de operaciones crediticias requiere un enfoque estratégico, diferenciado y permanente, razón por la cual se promovió el compromiso de todo el equipo en la ejecución de acciones orientadas a la contención y disminución de los niveles de morosidad.

Durante el período analizado, se otorgó especial atención a la compulsa y seguimiento de la cartera con mora superior a 90 días, logrando una tendencia favorable de reducción durante algunos meses del año.

A pesar de este contexto, se obtuvieron avances significativos en segmentos específicos de la cartera. En el caso de las operaciones de cosecha, se logró mantener una clasificación de riesgo saludable durante gran parte del período. Aunque en los meses de julio y agosto 2026 se presentó un deterioro en este indicador, dicho comportamiento resulta razonable al analizarse en conjunto con el incremento sostenido en la colocación crediticia. Este resultado evidencia un adecuado equilibrio entre crecimiento y calidad de cartera, así como la efectividad de las estrategias implementadas para fortalecer la gestión comercial y la administración del riesgo.

Asimismo, el seguimiento permanente de los casos de mayor exposición, la atención oportuna a las señales de alerta y la coordinación con los clientes permitieron maximizar las posibilidades de recuperación y mitigar el impacto de las operaciones con mayor nivel de riesgo, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión integral de la cartera de crédito.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Mora 90+

Agencia City Mall	
Fecha	%Cumpl Mes
31-ago	44,48%
31-jul	85,06%
30-jun	33,11%
31-may	34,24%
30-abr	242,96%
31-mar	83,26%
28-feb	443,64%
31-ene	58,92%

Fuente: Indicadores de crédito Banco Popular

Captación

La Agencia se ha distinguido por su carácter captador, dado que de manera natural recibe un flujo constante de clientes interesados en realizar inversiones. Este posicionamiento ha permitido consolidar una base sólida de operaciones, complementada con acciones proactivas con los socios comerciales de la zona de influencia.

Asimismo, se cuenta con una cartera estratégica de clientes BP Global, la cual ha sido gestionada de forma personalizada tanto por los funcionarios de la agencia como por mi persona, asegurando un servicio diferenciado y orientado a la fidelización. Este trabajo se ha visto fortalecido gracias al apoyo del área de BP Global.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Agencia City Mall			
Año	Cuenta Corriente	Ahorro Plazo	Ahorro Voluntario
2026	20%	100%	100%

Fuente: Indicadores de crédito Banco Popular

Cambios en el entorno

A lo largo de mi gestión, se presentaron diversos desafíos que requirieron adaptación, liderazgo y enfoque estratégico para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Entre los más relevantes se destacan:

- Digitalización de la oficina Comercial, fomentando el uso mínimo del papel.
- Implementación del nuevo Modelo de Evaluación “Mi Gestión 360”, lo que implicó ajustes en los procesos internos y en la medición del desempeño, orientando la gestión hacia una visión integral y de mejora continua.
- Introducción del Modelo de Sistematización Comercial en el 2024, acompañado del desarrollo del nuevo puesto de Tesorero de Agencia, quien asumió funciones operativas críticas, fortaleciendo la eficiencia y el control interno.
- Atención y seguimiento exhaustivo de la Ley 7786, con el objetivo de prevenir inconsistencias en los reportes y garantizar el cumplimiento normativo en materia de prevención de legitimación de capitales.
- Cambios sustanciales en el otorgamiento de créditos y tarjetas de crédito, derivados de la implementación del Score Externo y la actualización del Manual de Directrices de Crédito y Tarjetas, lo que exigió ajustes en la evaluación de riesgos y en la estrategia comercial.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Modificaciones en el Manual de Productos y Negociaciones de Pago, orientadas a optimizar la gestión de operaciones y mejorar la experiencia del cliente.
- Capacitaciones especializadas para el personal de plataforma, enfocadas en técnicas de venta de créditos y tarjetas de crédito, fortaleciendo las competencias comerciales del equipo.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante mi gestión, los resultados obtenidos en la evaluación de Riesgo Operativo dentro del Sistema de Control Interno Institucional durante el año 2026 evidenciaron la necesidad de fortalecer determinados aspectos relacionados con el control, seguimiento y cumplimiento de los procedimientos establecidos. Si bien desde el inicio de la gestión se habían implementado medidas orientadas al fortalecimiento del control interno, la evaluación permitió identificar algunas inconsistencias y oportunidades de mejora asociadas, en gran medida, a situaciones recurrentes provenientes de períodos anteriores.

Lejos de constituir una limitación, estos resultados representaron una oportunidad para identificar de manera objetiva las áreas que requerían atención prioritaria y establecer un plan de acción enfocado en su mejora. En respuesta a los hallazgos identificados, se dio seguimiento permanente a cada uno de los aspectos señalados, reforzando los controles existentes, asignando responsables, implementando acciones correctivas y promoviendo una mayor sensibilización del personal respecto a la importancia del cumplimiento normativo, la gestión de riesgos y el fortalecimiento de la cultura de control interno.

Como resultado de estas acciones, se logró subsanar oportunamente las debilidades detectadas y fortalecer significativamente la gestión del riesgo operativo de la agencia. Este proceso reflejó el compromiso del equipo con la mejora continua, la transparencia, la rendición de cuentas y la adopción de prácticas orientadas a garantizar la solidez y



INFORME FINAL DE GESTIÓN

sostenibilidad de los procesos institucionales.

Dirección	Oficina Comercial	Nota	Rango de Madurez
DR OCCIDENTE	Agencia City Mall Alajuela	9,95	Regular

Fuente: Indicadores de crédito Banco Popular

Acciones sobre el Control Interno

Durante mi gestión, se implementaron diversas acciones orientadas a establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, garantizando el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa. Entre las principales iniciativas destacan:

- **Digitalización de controles internos:** Se estableció como meta migrar a formato digital todos los controles de la agencia, incluyendo documentación operativa diaria, cierres y registros. Esta acción contribuyó significativamente a la reducción de tiempos de atención, ahorro de papel, disminución de costos y mejora en el orden y la trazabilidad, facilitando la revisión de medidas relacionadas con el Riesgo Operativo.
- **Seguimiento y revisión diaria:** Se implementó un control permanente sobre los procesos, lo que permitió obtener resultados excelentes en la mitigación de riesgos y en la detección temprana de inconsistencias.
- **Responsabilidad y concientización del personal:** Se promovió la cultura de control interno en cada puesto, asegurando que todos los colaboradores asumieran el



INFORME FINAL DE GESTIÓN

compromiso de ejecutar sus funciones con apego a la normativa y las mejores prácticas.

- **Reuniones periódicas y planes de acción:** Se realizaron sesiones con el personal para revisar evaluaciones y confeccionar planes de acción, así como enviar correos informativos sobre medidas de control interno. Además, se reforzó el conocimiento de la Guía de Control Interno Institucional.
- **Cumplimiento normativo (Ley 7786):**
 - Todo el personal recibió capacitación impartida por la Oficialía de Cumplimiento, repases de la Guía PCSC.
 - Se reforzó el compromiso de contar con información completa y de calidad, asegurando la indexación correcta de cada documento de vinculación o actualización del cliente, en cumplimiento con la normativa vigente.
 - Los reportes de inconsistencias relacionados con la Ley 7786 fueron atendidos de forma prioritaria, reduciendo riesgos regulatorios.
- **Gestión del ROU y control de errores:** El reporte ROU se envió dentro de los plazos establecidos, logrando una disminución drástica en errores, considerando las implicaciones que estos conllevan.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Además del cumplimiento de las metas institucionales, la Agencia City Mall se distingue por contar con un equipo altamente capacitado, comprometido y orientado a resultados. Durante mi gestión, se promovió el desarrollo continuo del talento humano mediante un modelo de liderazgo basado en el acompañamiento, la capacitación constante y la mejora continua, fortaleciendo las competencias técnicas y comerciales necesarias para responder a los retos de una operación cada vez más dinámica y exigente.

El equipo ha demostrado una destacada capacidad de adaptación, resiliencia y cohesión ante los cambios organizacionales, la incorporación de nuevo personal y la rotación de colaboradores derivada de oportunidades de crecimiento profesional dentro de la institución. Lejos de afectar el desempeño de la agencia, estas transiciones han evidenciado la solidez del equipo y la efectividad de los procesos de formación y transferencia de conocimiento implementados, permitiendo mantener la continuidad operativa y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Asimismo, durante mi gestión se impulsaron acciones orientadas a fortalecer la experiencia del cliente, mediante la mejora continua de la calidad del servicio, la reducción de tiempos de espera, el trato personalizado y una atención centrada en las necesidades de cada usuario. Estas iniciativas permitieron fortalecer la relación con los clientes, incrementar la confianza en la gestión de la agencia y consolidar una imagen positiva tanto a nivel local como institucional.

Paralelamente, se promovió un ambiente laboral positivo, basado en el respeto, la colaboración, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, fomentando espacios que favorecen la integración, el compromiso y la participación de los colaboradores. Esto facilitó la adaptación del nuevo personal y contribuyó al fortalecimiento de una cultura



INFORME FINAL DE GESTIÓN

organizacional alineada con los valores institucionales.

Proyectos más relevantes

- Digitalización total de controles operativos.
- Implementación de la Sistematización Comercial.
- Fortalecimiento del modelo de Gestión 360.
- Estrategia de recuperación de cartera.
- Consolidación de clientes BP Global.
- Fortalecimiento de controles Ley 7786.

Administración de Recursos Financieros

Al realizar un análisis comparativo de los Estados de Resultados de Costos correspondientes a períodos anteriores, se observa que la Agencia ha logrado mantener una utilidad operativa positiva, reflejando una gestión eficiente de los recursos y una adecuada administración de los gastos, aun en un contexto de constantes desafíos operativos y comerciales.

Este resultado ha sido posible gracias a la implementación de diversas medidas estratégicas orientadas al fortalecimiento de los ingresos y a la contención del gasto, entre las que destacan:

- La gestión directa y oportuna de la cartera morosa.
- La capacitación continua del personal de plataforma en productos de crédito fiduciario, técnicas de colocación y estrategias comerciales enfocadas en



INFORME FINAL DE GESTIÓN

productos con tasas competitivas.

- La optimización de los costos operativos mediante un estricto control de gastos asociados a servicios públicos, suministros, uso de personal suplente y funcionarios de apoyo móvil, así como la reducción del pago de tiempo extraordinario.

En materia de administración de recursos, se ha fortalecido una cultura de uso racional del gasto, gestionando únicamente los requerimientos estrictamente necesarios para la operación.

Adicionalmente, la disminución en la afluencia de clientes, derivada de la migración exitosa hacia canales alternativos de atención, ha permitido optimizar la asignación de recursos humanos. En consecuencia, ante situaciones de vacaciones o incapacidades, se realiza una valoración previa sobre la necesidad de incorporar personal suplente o de apoyo móvil, procurando mantener la continuidad del servicio con la estructura mínima requerida, sin afectar la calidad de la atención brindada.

Estas acciones han contribuido al fortalecimiento de la sostenibilidad financiera de la agencia, promoviendo una administración responsable de los recursos y una mayor concientización del equipo sobre la importancia de la eficiencia operativa y el uso adecuado de las partidas presupuestarias.

Sugerencias

Fortalecimiento de la Comunicación y Coordinación Operativa

Se promueve la comunicación efectiva con el equipo de trabajo, basada en la



INFORME FINAL DE GESTIÓN

concientización sobre la importancia del trabajo colaborativo, asegurando que todos los colaboradores conozcan la dirección estratégica y los objetivos institucionales.

Se recomienda mantener una comunicación estrecha con la Gerente de Experiencia al Cliente (GEC), con el propósito de alinear los lineamientos que debe seguir la Agencia para el cumplimiento de metas y la mejora continua del ambiente laboral.

Capacitación y Actualización del Personal

Es fundamental reforzar la capacitación del personal en temas clave, tales como:

- Sistemática Comercial.
- Calidad del dato.
- Productos de crédito.
- Procesos de cobro.
- Abanks
- CRM.

La actualización debe ser constante para asegurar el conocimiento necesario en el desempeño laboral.

Sinergia Interbancaria.

Continuar fortaleciendo la sinergia con las demás áreas Administrativas del Banco Popular, con el fin de ofrecer un servicio integral y eficiente.

Observaciones

Se deja en proceso la implementación del convenio de Pago Automático de Salarios con la empresa Speedy Logistics. Al cierre de la gestión se encuentran concluidas las vinculaciones y en proceso la entrega de tarjetas a los colaboradores. Se recomienda dar seguimiento durante septiembre de 2026 para formalizar el inicio de operaciones.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia City Mall con respecto a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia City Mall con respecto a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia City Mall con respecto a este punto.

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

No existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia City Mall con respecto a este punto.

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.