



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Sigrid Vargas Montoya
Dependencia:	AGENCIA MALL PASEO DE LAS FLORES
Periodo de Gestión:	ENERO 2022 a AGOSTO 31 2026
Destinatarios:	Licda Silvia Goyez Rojas, Directora Dirección Corporativa de Capital Humano, MBA Benjamín García Vargas, Jefe División Regional Occidente, Lic. Adrián Rosales Vargas, jefe Agencia Mall Paseo de las Flores
Firma:	SIGRY VARGAS MONTROYA (FIRMA)  Firmado digitalmente por SIGRY VARGAS MONTROYA (FIRMA) Fecha: 2026.09.04 16:08:54 -06'00'
Fecha:	04/09/2026

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
Cambios en el entorno	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	4
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.....	7
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

En calidad de jefe de agencia Mall Paseo de las Flores por el período que va de enero 2022 a agosto del 2026, me permito hacer entrega de los principales aspectos de mi gestión enviando el presente informe mediante oficio ACM-0286-2026, dirigido a la Licenciada Silvia Goyez Rojas, Directora de la Dirección Corporativa de Capital Humano, el MBA Benjamín García Vargas, jefe de la División Regional Occidente y el Licenciado Adrián Rosales Vargas, jefe agencia Mall Paseo de las Flores. Todo lo anterior acatando lo establecido en la directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE.

Mi gestión consistió en liderar la Agencia Mall Paseo de las Flores en labores administrativas, de ventas de productos y servicios del Banco siempre enfocada en el adecuado desempeño de la estructura operativa de la agencia y buscando alcanzar las metas y objetivos asignados por la Dirección Comercial de Personas.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Mi labor como jefatura de la agencia Mall Paseo de las Flores consistió en establecer la dirección estratégica de la oficina, alineándola con los objetivos, metas y estrategias definidos por la Dirección Comercial de Personas, con el fin de asegurar su cumplimiento.

Para ello, fue fundamental enfocarse inicialmente en la gestión operativa, la cual permite atender de manera oportuna y eficiente todos los requerimientos diarios propios de la naturaleza del negocio. Esto implicó garantizar el adecuado funcionamiento de la oficina, brindando al personal los insumos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como comunicar de forma clara y oportuna las directrices, normativa y demás lineamientos que regulan el quehacer institucional. Lo anterior se evidenció mediante la realización de reuniones diarias, el envío de correos electrónicos, minutas y oficios.

También me correspondió velar por la adecuada gestión del recurso humano asignado a la oficina, promoviendo un clima laboral favorable. Para ello, se incentivaron actividades orientadas a fortalecer el trabajo en equipo, incluidas iniciativas fuera del entorno laboral, con el fin de crear vínculos saludables. Esto permitió enfrentar el día a día de manera respetuosa entre compañeros y contribuir a que todas las personas se desempeñen en un ambiente laboral sano.

Otro pilar fundamental fue la gestión directa con los clientes. Para ello, se siguieron las directrices establecidas por la Dirección de Servicio al Cliente, velando por el estricto cumplimiento de los protocolos de atención y servicio. Desde mi rol como Gerente, también fue clave fortalecer el relacionamiento con los clientes, tanto dentro de la oficina como mediante visitas externas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Mi enfoque ha estado siempre orientado al servicio, por lo que mantengo una presencia constante en el salón, procurando que los clientes vivan experiencias memorables durante su visita.

Cabe destacar que la Agencia Mall Paseo de las Flores atiende un elevado volumen de clientes, debido a su ubicación estratégica dentro de un centro comercial de alta afluencia. Esta condición implica la atención de una población diversa, con necesidades, expectativas y prioridades diferenciadas, correspondientes a distintos segmentos de mercado presentes en la zona. En este contexto, se promovió un modelo de atención cercano y personalizado, brindando, en conjunto con el equipo de trabajo, un acompañamiento integral a los clientes. Esto incluyó la orientación en la resolución de consultas, el apoyo en la utilización de canales digitales, la asistencia en cajeros automáticos y el respaldo operativo en el salón durante los períodos de mayor concurrencia, contribuyendo así a una experiencia de servicio eficiente y de calidad.

En cuanto a las inconformidades que nos llegan vía Contraloría de Servicios todas han sido atendidas en tiempo y forma, buscando la mejor manera de cumplir con sus expectativas dentro de lo permitido de acuerdo con los procedimientos y normas que nos rigen.

Finalmente, un aspecto fundamental de la gestión realizada corresponde al desarrollo de negocios, eje central de la operación bancaria y elemento clave para la sostenibilidad y crecimiento de la organización. En alineamiento con las estrategias definidas por la Banca y establecidas en el Plan Comercial, se impulsaron acciones orientadas a la generación de nuevas oportunidades de negocio, mediante la prospección activa de clientes, la gestión de bases de datos asignadas y la identificación de necesidades financieras específicas de cada segmento atendido.

Como parte de esta estrategia, se fortaleció la labor de contacto y asesoría personalizada, con el propósito de ofrecer productos y servicios ajustados al perfil y requerimientos de cada cliente, contribuyendo así al cumplimiento de la misión institucional de brindar bienestar y protección financiera a la población.

Adicionalmente, se potenciaron las estrategias comerciales en salón, promoviendo una participación de todo el equipo de trabajo en la identificación de oportunidades de negocio. En este sentido, se logró que los funcionarios de la Plataforma de Servicios incorporaran el uso de la herramienta CRM como parte de su gestión diaria, permitiéndoles contar con una visión integral del cliente y realizar una asesoría más efectiva y enfocada. Esta práctica ha contribuido a mejorar la calidad de las recomendaciones comerciales y ha generado un impacto positivo en los resultados de la gestión comercial y el cumplimiento de los objetivos establecidos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

El Banco es una institución muy dinámica y constantemente estamos ante variaciones en los procedimientos y normativa que nos regula, como consecuencia de las variaciones del marco legal que nos cubre y las condiciones propias del mercado en el que nos desenvolvemos. A través del correo electrónico se nos comunican todos los cambios que se realizan y su vez por la misma vía y a través de las reuniones diarias se le comunicó a todo el personal la agencia. Estos cambios siempre buscan impactar de manera positiva tanto para el Banco como para nuestros clientes.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el periodo en el que me desempeñé como jefe de agencia Mall Paseo de las Flores siempre obtuvimos resultados satisfactorios en control interno y riesgo operativo. Se ha velado por el cumplimiento estricto de las recomendaciones y planes de acción que se nos propusieron en los informes de Control Interno y recomendaciones de la Auditoría Interna, dependencias a las que se les comunicó formalmente lo actuado. La revisión final de control interno y riesgo operativo está por iniciar en los meses venideros por lo que aún no contamos con resultados del presente año.

Acciones sobre el Control Interno

De manera continua, se reforzó con el equipo de la Agencia Mall Paseo de las Flores el conocimiento y cumplimiento de las disposiciones de Control Interno y Riesgo Operativo aplicables a la gestión de la oficina. Asimismo, cada vez que se realizaron revisiones o evaluaciones, se brindó retroalimentación oportuna sobre los resultados obtenidos, promoviendo la comprensión de las oportunidades de mejora e involucrando activamente a los colaboradores en la ejecución de los planes de acción definidos para subsanar las observaciones que correspondían a cada uno del equipo.

Principales Logros

Durante mi gestión, la oficina logró cumplir satisfactoriamente las metas asignadas, manteniendo un crecimiento óptimo de la cartera y una adecuada calidad en la gestión comercial. Lo anterior refleja la efectividad de las estrategias implementadas, el aprovechamiento de las oportunidades de negocio y el compromiso del equipo en la generación de resultados alineados con los objetivos de la organización.

Como parte de nuestra estrategia comercial, se ha promovido una gestión orientada a la vinculación integral de los clientes, mediante la identificación de oportunidades en productos de crédito, captación y servicios. El objetivo ha sido brindar una asesoría consultiva que trascienda la necesidad puntual del cliente, ofreciendo soluciones financieras integrales que fortalezcan su



INFORME FINAL DE GESTIÓN

relación con el Banco y generen beneficios mutuos a largo plazo

Se buscó también el dar al equipo de trabajo las herramientas necesarias para que pudieran trabajar según lo requieran, se buscó siempre tener un equipo de trabajo altamente capacitado e identificado con las metas y objetivos que nos correspondía cumplir. Con la entrada de la herramienta del “CRM” se brindó capacitaciones en grupo e individualmente con el fin de que todo el equipo estuviera debidamente capacitado, este fue un proceso largo y de mucha constancia por lo que orgullosamente puedo decir que hoy en día todos los funcionarios de la plataforma y de ventas usan la herramienta.

Nuestro enfoque fue el cliente; siempre fue nuestra principal razón de ser, siempre nuestra filosofía fue cliente céntrica, cuidando cada detalle en la atención de clientes y velando por brindar cada día un mejor servicio, teniendo la visión de detectar situaciones particulares en clientes y dando un paso adelante y acercándonos a ese cliente antes de que sea llamado para atención para tratar de brindar soporte a la plataforma con casos especiales.

Proyectos más relevantes

Durante los periodos evaluados, se veló permanentemente por contar con personal capacitado, comprometido e identificado con los objetivos, valores y razón de ser del Banco. Dada la naturaleza dinámica de la institución, resultó fundamental que los funcionarios se mantuvieran inmersos en esta cultura de cambio y mejora continua.

El conocimiento, seguimiento y ejecución de acciones orientadas al cumplimiento del Plan Comercial constituyeron una prioridad constante, procurando que cada integrante del equipo comprendiera la importancia de su aporte al logro de los objetivos institucionales.

Asimismo, se brindó especial atención a la calidad de la colocación crediticia, promoviendo entre el personal de ventas la importancia de una adecuada gestión que permitiera identificar y controlar oportunamente las moras tempranas, con el fin de evitar su evolución hacia etapas más avanzadas y de recuperación más compleja.

De igual forma, se trabajó en la consolidación de un equipo comprometido, alineado con metas y objetivos comunes, fomentando la colaboración, el sentido de pertenencia y la búsqueda permanente de la excelencia. Se procuró contar con personas apasionadas por su trabajo, dispuestas a dar lo mejor de sí para contribuir al fortalecimiento de la oficina y al cumplimiento de los resultados esperados.

Nuestro enfoque diario estuvo orientado al cumplimiento de las metas establecidas y de las diferentes mediciones institucionales, tales como “Mi Gestión 360”, promoviendo una cultura de mejora continua que permitiera posicionar a la oficina entre las de mejor desempeño dentro del Banco.

Adicionalmente, es importante destacar que, como agencia, no contamos con la facultad de desarrollar proyectos de manera independiente; sin embargo, mantenemos una participación en la implementación y adopción de los proyectos estratégicos impulsados por el Banco. Entre ellos destacan iniciativas como el **Nuevo Modelo de Gestión Comercial** y el **Proyecto Abanks**, en



INFORME FINAL DE GESTIÓN

los cuales la oficina ha contribuido mediante el acompañamiento, capacitación, adaptación de procesos y ejecución de las acciones requeridas para apoyar el logro de los objetivos institucionales.

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. 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 oficina.

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.

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

La suscrita 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.