



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Carlos Cabezas Suárez
Dependencia:	Agencia Alajuela Este
Periodo de Gestión:	2024-2026
Destinatarios:	Benjamin Garcia Vargas
Firma:	CARLOS ALBERTO CABEZAS SUAREZ (FIRMA) PERSONA FISICA, CPF-02-0413-0564. Fecha declarada: 22/09/2026 04:17:31 PM Razón: Documento revisado Lugar: San José
Fecha:	22/09/2026

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	2
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	3
Acciones sobre el Control Interno	3
Principales Logros	4
Proyectos más relevantes	4
Administración de Recursos Financieros.....	5
Sugerencias	5
Observaciones	5
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	6
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	6
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	7



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente Informe de Fin de Gestión tiene como objetivo exponer los principales resultados obtenidos, las acciones desarrolladas y el estado de los procesos bajo mi responsabilidad durante el período comprendido entre enero de 2024 y julio de 2026 en la Agencia Alajuela Este.

En este período se procuró mantener la continuidad operativa de la agencia, fortalecer la atención a la clientela, garantizar el cumplimiento de la normativa institucional y contribuir al logro de las metas comerciales y operativas establecidas por el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Asimismo, se detallan los principales logros alcanzados, los proyectos relevantes ejecutados, el estado de control interno, las acciones de mejora implementadas y las recomendaciones que se consideran oportunas para la continuidad de la gestión.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

En este período de gestión se realizaron labores orientadas a la atención y asesoría de clientes, colocación de productos financieros, gestión comercial, seguimiento de cartera, cumplimiento de procedimientos operativos y aplicación de controles internos establecidos por la institución.

Además, se brindó apoyo a los diferentes procesos de la agencia, garantizando una adecuada atención de los requerimientos tanto internos como externos y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cambios en el entorno

En este período se identificaron cambios importantes en el entorno relacionados con:

- Modernización a través de la digitalización de servicios financieros.
- Incremento en el uso de canales electrónicos por parte de la clientela.
- Actualizaciones normativas y regulatorias aplicables al sistema financiero nacional.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Fortalecimiento de controles relacionados con legitimación de capitales, gestión de riesgos y protección de datos.
- Ajustes operativos derivados de nuevas estrategias comerciales institucionales.
- Modernización de sistemas para acercarnos a la competencia dentro del Sistema Financiero
- Atención y adaptación a nuevas regulaciones de la SUGEF

Estos cambios requirieron procesos continuos de adaptación, capacitación y actualización de procedimientos internos.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante esta gestión se identificaron riesgos operativos asociados principalmente a:

- Inconsistencias de control en la documentación de expedientes.
- Inconsistencias derivados de procesos manuales.
- Riesgos asociados a la atención presencial y manejo documental.

Al finalizar la gestión, dichos riesgos se mantuvieron controlados mediante el cumplimiento de protocolos institucionales, revisiones periódicas, monitoreo de indicadores y la aplicación de medidas preventivas orientadas a minimizar eventos operativos.

Importante destacar que se aplica una nueva metodología de evaluación la cual la hace mas sensible al cumplimiento de actividades y gestiones de mayor valor con el objetivo de minimizar el riesgo.

Acciones sobre el Control Interno

Durante el período se desarrollaron acciones para fortalecer el sistema de control interno mediante:

- Discusión de informe y realimentación de observaciones de mejora
- Seguimiento en grupos de áreas de mejora de observaciones
- Cumplimiento de procedimientos y normativa institucional.
- Revisión periódica de expedientes y documentación.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Aplicación de controles preventivos y correctivos.
- Atención de observaciones y recomendaciones emitidas por instancias de control.
- Plan de acción y seguimiento para fortalecer control

Principales Logros

- Mejora en los indicadores de atención y servicio al cliente
- Cumplimiento de los indicadores operativos y comerciales establecidos para la agencia.
- Seguimiento eficaz de la cartera de clientes asignada.
- Cumplimiento de requerimientos regulatorios y normativos.

Proyectos más relevantes

Como parte de la estrategia del banco se participó en proyectos e iniciativas relacionadas con:

- Acercamiento a Cámara de Comercio, plan de profundizar mypes en Alajuela
- Seguimiento y mejora de los mecanismos de atención al cliente.
- Asesoramiento a clientes de la transformación digital y promoción de canales electrónicos.
- Actualización de procedimientos operativos de la Agencia.
- Fortalecimiento de los mecanismos de atención al cliente.
- Implementación de mejoras orientadas a optimizar procesos y reducir tiempos de respuesta.

Al cierre de la gestión, algunos procesos de mejora continua permanecen en desarrollo como parte de los planes estratégicos institucionales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

La administración de recursos financieros durante el período fueron utilizados conforme a las disposiciones institucionales, aplicando los principios de eficiencia, transparencia y responsabilidad.

Todas las operaciones efectuadas se realizaron bajo los controles establecidos por la normativa vigente, garantizando la adecuada custodia y administración de los recursos asignados a la dependencia.

Sugerencias

Se describen algunas recomendaciones:

- Continuar fortaleciendo el uso de herramientas digitales para la atención de clientes.
- Dar seguimiento a la promoción y posicionamientos de canales digitales
- Mantener programas permanentes de capacitación para el personal.
- Reforzar el seguimiento de indicadores operativos y comerciales.
- Continuar promoviendo la mejora continua de procesos internos.
- Mantener un monitoreo constante de los riesgos operativos identificados.
- Crear modelos de afiliación a sectores juveniles, clientes nuevos y potenciales
- Potenciar herramientas de retención de beneficios en carteras de crédito com problemas de pago

Observaciones

Se considera importante continuar impulsando iniciativas de innovación y transformación digital que permitan mejorar la experiencia de los clientes y aumentar la eficiencia operativa de la agencia.

Asimismo, resulta relevante mantener una adecuada coordinación entre las diferentes áreas de apoyo institucional para facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

Durante el período de gestión no se recibieron disposiciones específicas de la Contraloría General de la República bajo mi responsabilidad directa.

En caso de existir disposiciones institucionales aplicables, estas fueron atendidas por las instancias competentes conforme a los procedimientos establecidos.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No se mantienen pendientes disposiciones emitidas por órganos de control externo que hayan sido asignadas directamente a esta gestión.

Las recomendaciones institucionales recibidas fueron canalizadas y atendidas conforme a la normativa vigente.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna relacionadas con los procesos de la dependencia fueron atendidas oportunamente dentro de los plazos establecidos, ejecutándose las acciones correctivas requeridas para fortalecer el control interno y la gestión operativa.

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

Durante el período de gestión no se tuvo a cargo la administración directa de contratos sujetos a fiscalización contractual.

En caso de existir expedientes relacionados con contrataciones institucionales, estos se encuentran debidamente documentados y administrados por las unidades responsables correspondientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

El suscrito conoce y acepta que la información contenida en el presente informe es de uso público y podrá divulgarse conforme a las políticas, lineamientos y procedimientos establecidos por el Conglomerado Financiero Banco Popular.