



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	David Corrales Arias
Dependencia:	Agencia Pocosol
Periodo de Gestión:	Enero - 2014 -Diciembre - 2024
Destinatarios:	MBA. Silvia Goyez Rojas, Directora Dirección Corporativa Capital Humano. MBA. Benjamín García Vargas, Jefe División Regional Occidente. Lic. Joaquín Rivera Iraheta, Gerente BPTotal San Carlos Lic. Javier Fernández Valverde, Jefe Agencia Pocosol
Firma:	DAVID CORRALES ARIAS (FIRMA) Firmado digitalmente por DAVID CORRALES ARIAS (FIRMA) Fecha: 2026.09.25 12:29:37 -06'00'
Fecha:	25/09/2026

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	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	5
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	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	7
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

El presente Informe Final de Gestión 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 de informes finales de gestión. El período comprendido corresponde del 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2024, durante el ejercicio de la jefatura de la Agencia Pocosol.

El documento sintetiza los principales resultados, acciones de gestión, logros, proyectos y aspectos de control interno desarrollados durante el período. Para efectos de relevancia ejecutiva, se presenta con mayor detalle el cierre correspondiente al año 2024, último año del período reportado, incorporando los principales indicadores y elementos de gestión registrados en la intranet institucional.

Resultados de la gestión

La gestión de la Agencia Pocosol se orientó al cumplimiento de las metas institucionales y al fortalecimiento de la calidad de la operación, con énfasis en colocación, captación, administración de la morosidad, gestión comercial, control interno, riesgo operativo y cumplimiento de la normativa institucional. Los resultados de los períodos anteriores al 2024 se mantuvieron dentro de parámetros satisfactorios para la administración del Banco; por ello, este informe concentra el detalle de cierre en el ejercicio 2024.

Labor Sustantiva Institucional

La labor de la Agencia se desarrolló bajo un enfoque de cumplimiento de objetivos, coordinación operativa, control y orientación al servicio. Se promovió una comunicación permanente con el personal mediante reuniones, espacios de retroalimentación, capacitaciones y comunicaciones internas, procurando que las directrices, procedimientos, metas y disposiciones institucionales fueran comprendidas y aplicadas de manera consistente.

La gestión procuró equilibrar el cumplimiento de las metas comerciales con la observancia de las normas de control interno, resguardando los recursos y el patrimonio institucional. Este enfoque permitió fortalecer la responsabilidad individual y colectiva, la trazabilidad de los procesos y la cultura de control dentro de la Agencia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Colocación

Durante 2024 se implementaron acciones comerciales dirigidas a mejorar el desempeño de las carteras de Consumo, Vehículos y Financiera, mediante seguimiento de indicadores, orientación al cumplimiento de metas y aprovechamiento de oportunidades comerciales identificadas en la zona. Los resultados correspondientes se encuentran respaldados por los indicadores registrados en la intranet institucional.

OFICINAS COMERCIALES	CONSUMO	VEHICULOS	FINANCIERA
AG STA ROSA POCOSOL	100%	100%	100%

Morosidad

La administración de la cartera morosa constituyó un eje prioritario, debido a su incidencia en la calidad de los activos y en la sostenibilidad financiera. Se aplicó un seguimiento diferenciado a las operaciones con mora superior a 90 días, promoviendo acciones de contención, recuperación y seguimiento continuo.

Asimismo, se mantuvo especial atención sobre las operaciones de cosecha, cuya clasificación de riesgo se conservó en niveles saludables durante gran parte del período. Al cierre del ejercicio se alcanzó un resultado de cumplimiento del 100% en el indicador señalado en la información de gestión utilizada para este informe.

Captación.

La Agencia opera en una zona caracterizada por una importante orientación de los clientes hacia la inversión en actividades y activos productivos, condición que históricamente ha limitado el crecimiento de la captación y del ahorro a plazo. No obstante, durante 2024 se obtuvieron resultados aceptables, conforme con los indicadores de metas institucionales registrados en la intranet del Banco

CLIENTES C ORIENTES	AHORRO A PLAZO	AHORRO VOLUNTARIO
0%	100%	100%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Durante el período de gestión se presentaron cambios normativos, tecnológicos, comerciales y organizacionales que requirieron ajustes en los procesos y en la gestión de la Agencia. Entre los principales se identifican:

- Digitalización de la operación comercial y reducción progresiva del uso de papel.
- Implementación del modelo de evaluación “Mi Gestión 360”, con ajustes en los procesos internos y en la medición del desempeño.
- Seguimiento reforzado de las obligaciones asociadas a la Ley 7786, orientado a prevenir inconsistencias y fortalecer el cumplimiento en materia de prevención de la legitimación de capitales.
- Cambios en el otorgamiento de créditos y tarjetas de crédito derivados de la implementación del Score Externo y de la actualización del Manual de Directrices de Crédito y Tarjetas, con impacto en la evaluación del riesgo y en la gestión comercial.
- Actualización del Manual de Productos y Negociaciones de Pago, con ajustes orientados a optimizar la gestión de las operaciones y la atención al cliente.
- Capacitación especializada del personal de plataforma en técnicas de comercialización de créditos y tarjetas de crédito.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Las evaluaciones de Riesgo Operativo realizadas durante el período reportado permitieron identificar oportunidades de fortalecimiento en materia de control, seguimiento y cumplimiento de procedimientos. Como parte de la gestión, se dio seguimiento a los hallazgos y situaciones recurrentes, estableciendo acciones correctivas, responsables y mecanismos de verificación.

El proceso incluyó el refuerzo de los controles existentes, la sensibilización del personal sobre gestión de riesgos y cumplimiento normativo, y el seguimiento de las acciones definidas. De acuerdo con los resultados consignados en los indicadores de gestión, las notas de riesgo se mantuvieron en niveles satisfactorios, con un resultado inferior a 8, considerado favorable dentro de los parámetros utilizados para la evaluación.

Acciones sobre el Control Interno

Se implementaron y consolidaron acciones orientadas a mantener y perfeccionar el sistema de control interno, procurando fortalecer la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la trazabilidad de los procesos.

- Digitalización de controles internos: migración progresiva de controles operativos, documentación diaria, cierres y registros a formatos digitales, con beneficios en orden, trazabilidad, tiempos de atención y uso racional de recursos.
- Seguimiento y revisión diaria: establecimiento de controles permanentes sobre los procesos, con énfasis en la detección temprana de inconsistencias y la mitigación de riesgos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Responsabilidad y cultura de control: fortalecimiento de la responsabilidad de cada colaborador en la ejecución de sus funciones, conforme con la normativa y las mejores prácticas institucionales.
- Reuniones y planes de acción: revisión periódica de evaluaciones, definición de acciones correctivas y comunicación de medidas de control interno al personal.
- Cumplimiento de la Ley 7786: capacitación impartida por la Oficialía de Cumplimiento y refuerzo de la Guía PCSC, con énfasis en la integridad, calidad e indexación de la documentación de vinculación y actualización de clientes.
- Gestión del ROU y control de errores: atención oportuna del reporte ROU dentro de los plazos establecidos y reducción de inconsistencias, considerando las implicaciones operativas y de control asociadas.

Principales Logros

La gestión se apoyó en un equipo con experiencia y orientación a resultados. Se promovió el desarrollo del talento humano mediante acompañamiento, capacitación y transferencia de conocimiento, fortaleciendo competencias técnicas y comerciales.

El equipo mostró capacidad de adaptación ante cambios organizacionales, incorporación de nuevo personal y movimientos internos derivados de oportunidades de desarrollo. Estas transiciones fueron gestionadas procurando preservar la continuidad operativa y el cumplimiento de los objetivos de la Agencia.

En materia de servicio, se impulsaron acciones para mejorar la experiencia del cliente, mediante la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera y la mejora continua de la calidad del servicio. Paralelamente, se promovió un ambiente laboral basado en el respeto, la colaboración, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo.

Proyectos más relevantes

Entre las iniciativas de mayor relevancia desarrolladas durante el período se identifican las siguientes:

- Digitalización de los 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 los controles asociados a la Ley 7786.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

El análisis comparativo de los Estados de Resultados de Costos de períodos anteriores evidencia que la Agencia mantuvo una utilidad operativa positiva, asociada a una administración responsable de los ingresos y gastos, aun en un entorno de desafíos operativos y comerciales. Gestión directa y oportuna de la cartera morosa.

- Capacitación continua del personal de plataforma en productos de crédito fiduciario, técnicas de colocación y estrategias comerciales.
- Control de costos operativos asociados a servicios públicos, suministros, personal suplente y funcionarios de apoyo móvil.
- Reducción y control del tiempo extraordinario.
- Valoración previa de la necesidad de personal suplente o de apoyo móvil ante vacaciones e incapacidades, procurando mantener la continuidad del servicio con la estructura requerida.
- Uso racional de las partidas presupuestarias y atención prioritaria de los requerimientos estrictamente necesarios para la operación.
- La migración progresiva de clientes hacia canales alternativos de atención también contribuyó a optimizar la asignación de recursos humanos, permitiendo ajustar la cobertura de personal a las necesidades reales de la operación sin desmejorar la calidad del servicio.

Sugerencias

Fortalecimiento de la comunicación y coordinación operativa

Mantener una comunicación efectiva y estructurada con el equipo, procurando que los colaboradores conozcan con claridad la dirección estratégica, los objetivos y las prioridades institucionales. Asimismo, se recomienda preservar una coordinación estrecha con la Gerencia de Experiencia al Cliente (GEC), con el propósito de alinear lineamientos, metas y acciones de mejora continua.

Capacitación y actualización del personal

Mantener un programa permanente de actualización en áreas críticas para la operación, entre ellas Sistemática Comercial, calidad del dato, productos de crédito, procesos de cobro, Abanks y CRM.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sinergia interáreas

Continuar fortaleciendo la coordinación con las diferentes áreas administrativas y de apoyo del Banco Popular, con el propósito de facilitar una atención integral, oportuna y eficiente.

Observaciones

No existen observaciones pendientes por realizar por parte de la Agencia Pocosol con respecto a este punto.

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

No existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Pocosol 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 Pocosol 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 Pocosol 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 Pocosol 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.