INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	ERIC RAMON HURTADO GONZALEZ
Dependencia:	AGENCIA JACO
Periodo de Gestión:	2002 a 2026
Destinatarios:	Christian Molina Gonzalez, Jefe Division Norte
Firma:	ERIC RAMON HURTADO GONZALEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por ERIC RAMON HURTADO GONZALEZ (FIRMA) Fecha: 2026.10.01 13:41:13 -06'00'
Fecha:	17/09/2026

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.

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 4
Acciones sobre el Control Interno 6
Principales Logros 7
Proyectos más relevantes 8
Administración de Recursos Financieros 10
Sugerencias 11
Observaciones 12
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República 12
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo 14
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna 14
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. 14
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público 14

Presentación

El presente Informe Final de Gestión se emite en cumplimiento de las disposiciones institucionales aplicables, con el propósito de dejar constancia de las principales acciones, resultados, logros, asuntos pendientes y estado general de la gestión en el puesto que he desempeñado por 24 años como Jefe de la Agencia de Jaco el realizada durante el período indicado desde mi inicio de labores el 12 de Agosto 2002 y el cierre de mi gestión al cierre de Setimebre de 2026.

El presente informe hace un repaso de los resultados de mi labor como Jefe y encargado de la Oficina en aspectos relacionados a mi gestión, resultados, cambios y el aporte dado dentro del quehacer institucional al que me fue encomendado.

Como Jefe de Oficina del Banco Popular y de Desarrollo Comunal de Jaco, se tuvo la responsabilidad de planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades comerciales, operativas y administrativas de la agencia, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos, financieros y de servicio al cliente establecidos por la Institución.

Resultados de la gestión

Esta sección del informe deberá contener, al menos, información relativa a los siguientes aspectos:

Labor Sustantiva Institucional

Dentro del marco de mi gestión en la Agencia de Jaco fue siempre el interés desarrollar las labores de dirección, administrar y supervisar integralmente la gestión comercial, operativa, financiera y administrativa de la oficina, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la adecuada atención y satisfacción de los clientes, el crecimiento sostenible de la cartera de negocios, la captación de recursos, la gestión prudente del riesgo y el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable, contribuyendo al desarrollo económico y social de la comunidad atendida y el bienestar de los clientes de la agencia.
Fue siempre el enfoque liderar la gestión integral de la oficina mediante la administración eficiente de los recursos humanos, financieros y operativos, asegurando el cumplimiento de las metas institucionales, el crecimiento de los negocios, la satisfacción de los clientes y el apego a la normativa vigente, en concordancia con la misión social y financiera del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, siempre en la dirección de cumplir con los siguientes aspectos:

- Cumplir las metas comerciales y financieras asignadas a la oficina.
- Gestionar la colocación de créditos y la captación de recursos.
- Administrar y desarrollar el talento humano de la sucursal.
- Garantizar una atención de excelencia a clientes y usuarios.

- Velar por el control interno y la gestión de riesgos.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa de SUGEF, CONASSIF y disposiciones institucionales.
- Promover la inclusión financiera y el acceso a servicios bancarios.
- Representar al Banco en la comunidad y fortalecer las relaciones con sectores productivos, organizaciones y clientes.

Cambios en el entorno

Durante el período evaluado, el entorno financiero costarricense experimentó cambios relevantes que incidieron directamente en la gestión comercial, crediticia y operativa de la Oficina de Jacó. Estos cambios estuvieron asociados a la evolución de las tasas de interés, las condiciones macroeconómicas, las exigencias regulatorias y el comportamiento de los sectores económicos predominantes en la zona, especialmente turismo, comercio, construcción y servicios.

Hubieron dos hechos relevantes que determinaron de manera importante la gestión de la Oficina, la primera fue la crisis financiera que se diera en el 2008, la cual representó un desafío significativo para la economía nacional y para la actividad económica de Jacó. Sin embargo, también generó importantes aprendizajes en materia de administración de riesgos, fortalecimiento de controles y acompañamiento financiero a los clientes, elementos que contribuyeron al desarrollo posterior de la oficina y del Banco Popular en general. El segundo evento de relevancia representó la Pandemia COVID-19 del año 2020, la cual generó una de las mayores crisis sanitarias, económicas y sociales de la historia reciente. En Costa Rica, las medidas de restricción sanitaria, limitación de aforos, cierres temporales de actividades y restricciones a la movilidad impactaron significativamente la actividad económica nacional, especialmente en sectores relacionados con el turismo, comercio, transporte y servicios, un efecto que a nuestro mercado de clientes fue de gran impacto para nuestra zona de influencia. La pandemia de COVID-19 representó un desafío extraordinario para la Oficina del Banco Popular de Jacó debido a la alta dependencia de la región respecto de la actividad turística y comercial. No obstante, mediante una gestión enfocada en el apoyo a los clientes, la continuidad operativa, la adopción de herramientas digitales y la administración prudente del riesgo, la oficina logró mantener la prestación de los servicios financieros y contribuir a la recuperación económica de la comunidad una vez superada la etapa más crítica de la emergencia sanitaria.

En el ultimo quinquenio se puede destacar que la política monetaria del Banco Central se caracteriza por una reducción gradual de las tasas de interés luego del ciclo de tasas elevadas observado en años anteriores. Este comportamiento posiblemente haya favorecido a una mayor demanda de crédito y alivió las cargas financieras de hogares y empresas, generando oportunidades para impulsar la colocación de productos crediticios y la readecuación de obligaciones financieras, sim embargo, la competencia por la búsqueda de cliente fue mas agresiva para la atención y recepción de nuevos clientes.

En este mismo periodo el sistema financiero ha venido operando en un contexto de inflación controlada, estabilidad del tipo de cambio y un crecimiento económico moderado. Estas

condiciones han contribuido a mantener niveles adecuados de confianza entre los consumidores y empresas, aunque persistieron desafíos relacionados con la desaceleración de algunos sectores productivos y la volatilidad de la economía internacional.

En materia regulatoria, las entidades financieras hemos enfrentado mayores exigencias en gestión integral de riesgos, liquidez, prevención de legitimación de capitales, transparencia de productos financieros y fortalecimiento del gobierno corporativo. Estas disposiciones han demandado una mayor supervisión de procesos internos, capacitación del personal y fortalecimiento de los controles operativos de la oficina.

Para la oficina de Jacó, el entorno económico local estuvo estrechamente vinculado al desempeño de la actividad turística, principal motor económico de la región. Aunque el flujo de visitantes se mantuvo relevante, factores como la apreciación del colón frente al dólar afectaron la rentabilidad de algunos negocios turísticos y comerciales, generando retos para ciertos clientes empresariales y oportunidades para un acompañamiento financiero más cercano por parte del Banco.

Adicionalmente, la creciente digitalización de los servicios financieros ha modificado los hábitos de los clientes, incrementando la utilización de canales electrónicos y reduciendo la dependencia de las transacciones presenciales. Esta transformación obligó a fortalecer la asesoría comercial especializada, la educación financiera y la promoción de herramientas digitales como parte de la estrategia de servicio de la oficina.

En conclusión, la gestión de la Oficina de Jacó se desarrolló en un entorno financiero caracterizado en los últimos tiempos por menores tasas de interés, estabilidad macroeconómica, mayores exigencias regulatorias y un mercado local altamente influenciado por el turismo. Estas condiciones requirieron una administración prudente del riesgo, un enfoque comercial proactivo y una adaptación continua a las nuevas necesidades de los clientes y del sistema financiero nacional.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el período de gestión, la Oficina del Banco Popular de Jacó mantuvo una administración del riesgo operativo alineada con las políticas institucionales, enfocada en la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los riesgos asociados a los procesos comerciales, operativos, tecnológicos y de cumplimiento.

Al recibo de mis labores como Jefe de la Agencia de Jaco en el año 2002, la Oficina mostraba un Riesgo Operativo muy por encima de los estándares establecidos, en los años siguientes se atendió de manera oportuna las inconsistencias y debilidades evidenciadas por la Auditoria en sus informes.

En los últimos años las autoevaluaciones de control interno realizadas durante el período permitieron verificar la efectividad de los controles establecidos, identificar oportunidades de

mejora y fortalecer las medidas preventivas orientadas a minimizar errores operativos y eventos de riesgo. Las observaciones detectadas fueron atendidas mediante planes de acción específicos, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión de riesgos de la oficina.

En materia tecnológica, se ha mantenido especial atención sobre la continuidad de los servicios, la seguridad de la información y la utilización de los canales digitales, considerando el creciente uso de herramientas electrónicas por parte de los clientes. Paralelamente, se reforzaron las acciones de capacitación y sensibilización del personal en aspectos relacionados con ciberseguridad, prevención de fraude y protección de la información.

Respecto al riesgo de cumplimiento, la oficina mantuvo un seguimiento constante de las disposiciones institucionales y regulatorias, particularmente aquellas relacionadas con prevención de legitimación de capitales, conocimiento del cliente, gestión documental y protección de datos, procurando asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos por las autoridades supervisoras y por el Banco.

Asimismo, se implementaron medidas orientadas a fortalecer la continuidad operativa ante eventuales contingencias derivadas de fenómenos climáticos, interrupciones tecnológicas o situaciones que pudieran afectar la prestación normal de los servicios, considerando la ubicación geográfica y las características propias de la región.

En términos generales, el nivel de riesgo operativo de la Oficina de Jacó se mantuvo dentro de los parámetros de tolerancia definidos por la Institución, sin presentarse eventos que comprometieran significativamente la estabilidad operativa, financiera o reputacional de la sucursal. Siendo que al en el último quinquenio hemos tenido resultado con índices de **Riesgo Bajo**, de tolerancia adecuada siendo que los ajustes a las acciones de control han sido mínimos, para el cierre del periodo del 2025 se mostraron resultados de Riesgo Operativo con estándares muy favorables dentro de los limites mínimos establecidos para una oficina bancaria, cabe señalar que en los últimos 3 años la oficina obteniendo la calificación de Excelente pues estos índices se muestran rangos muy por debajo del mínimo establecido. Lo anterior se debió a la aplicación consistente de controles, el seguimiento de los planes de mejora y la cultura de gestión de riesgos promovida entre los colaboradores contribuyeron al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la prestación segura y eficiente de los servicios bancarios.

En términos generales, la Oficina de Jacó mantuvo un nivel de riesgo operativo dentro de los parámetros aceptados por la Institución, evidenciando una adecuada efectividad de los controles internos y de las actividades de supervisión implementadas. Las oportunidades de mejora identificadas fueron gestionadas mediante planes de acción específicos, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura de riesgo, el cumplimiento normativo y la continuidad del negocio. Esto permitió mantener la seguridad de las operaciones, la protección de los clientes y el cumplimiento de los objetivos institucionales durante el período de gestión.

Acciones sobre el Control Interno

Durante el período de gestión, la Oficina del Banco Popular de Jacó desarrolló y fortaleció diversas acciones de control interno orientadas a garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la protección de los activos, la confiabilidad de la información, la mitigación de riesgos y el apego a la normativa interna y externa aplicable.

Las actividades de control se enfocaron en la supervisión continua de los procesos operativos, comerciales, crediticios y administrativos, verificando el adecuado cumplimiento de políticas, procedimientos y disposiciones regulatorias. Asimismo, se mantuvo un seguimiento permanente de las recomendaciones emitidas por las áreas de auditoría, control interno y gestión de riesgos, promoviendo la implementación oportuna de acciones correctivas y preventivas.

Cabe señalar que para último quinquenio hemos tenido resultado con índices de Riesgo Bajo, de tolerancia adecuada siendo que los ajustes a las acciones de control interno han sido mínimos, para el cierre del periodo del 2025 se mostraron resultados de Control Interno con la razonabilidad mínima establecida lo que acredita la calificación de Excelente pues estos índices se muestran una tolerancia dentro de la razonabilidad establecida para una oficina bancaria. En la evaluación a Mayo de 2026 el Control interno ha mostrado una tendencia muy equivalente a lo presentado el periodo anterior, y mas bien se muestra una mejora significativa respecto al periodo cerrado en el 2025, lo que para este año 2026 se ha mantenido el estándar de excelencia.

Como parte de la estrategia de fortalecimiento del control interno, se realizaron autoevaluaciones periódicas de los procesos críticos de la oficina, permitiendo identificar oportunidades de mejora y establecer planes de acción con responsables y fechas de cumplimiento definidas. Estas acciones contribuyeron a reforzar la efectividad de los controles existentes y a minimizar la ocurrencia de riesgos operativos.

Se fortalecieron los mecanismos de revisión y supervisión relacionados con la gestión de efectivo, apertura de productos, formalización de créditos, custodia documental, conciliaciones operativas y atención de requerimientos regulatorios. De igual manera, se promovió entre los colaboradores una cultura de responsabilidad, cumplimiento y gestión preventiva del riesgo mediante actividades de capacitación y seguimiento continuo.

En materia de cumplimiento normativo, la oficina mantuvo una vigilancia permanente sobre los lineamientos institucionales y las disposiciones regulatorias aplicables, particularmente en aspectos relacionados con prevención de legitimación de capitales, conocimiento del cliente, protección de la información y gestión documental, contribuyendo a mantener adecuados estándares de transparencia y seguridad en las operaciones.

Adicionalmente, se impulsó el fortalecimiento de los controles asociados a los canales digitales y herramientas tecnológicas, considerando el creciente uso de medios electrónicos por parte de los clientes y la necesidad de prevenir riesgos relacionados con fraude, ciberseguridad y protección de datos.

Como resultado de las acciones implementadas, la Oficina de Jacó mantuvo un ambiente de control adecuado, con niveles satisfactorios de cumplimiento de los procedimientos institucionales y una atención oportuna de las oportunidades de mejora identificadas. Lo anterior contribuyó a la continuidad de las operaciones, la calidad del servicio brindado a los clientes y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución.

La gestión realizada permitió consolidar un sistema de control interno orientado a la mejora continua, la prevención de riesgos y el fortalecimiento de la eficiencia operativa. El compromiso de los colaboradores, el seguimiento de los controles establecidos y la atención oportuna de las observaciones formuladas constituyeron elementos fundamentales para mantener la solidez operativa y el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a la Oficina del Banco Popular de Jacó.

Principales Logros

Entre los principales logros alcanzados destaca el crecimiento sostenido de la actividad comercial de la oficina, si bien es cierto en los periodos transcurridos se tuvo altibajose, se ha reflejado un evidente fortalecimiento de las las Carteras de Credito y Captación. Cuando tomamos riendas de la Oficina de Jaco en el año 2002 la cartera de Crédito eran mínimas cierre del 31 de Julio de 2026 el Saldo Total la de la Cartera de Crédito a crecido en mas del 3.000% a lo largo estos 24 años. De igual manera el incremento de los Recursos Captados para el año 2002 se montraron mínimos y con muy pocos cliente, la realidad es que al cierre de Junio de 2026 ha crfedito en mas del 2.000% a lo largo de 24 años de labor. Además resaltar la ampliación de la base de clientes en los diferentes segmentos de mercado. Estos resultados permitieron consolidar la participación del Banco en una zona de gran dinamismo económico, caracterizada por su actividad turística, comercial y de servicios.

Asimismo, se promovió el acceso de personas trabajadoras, emprendedores, pequeñas y medianas empresas a soluciones financieras acordes con sus necesidades, contribuyendo al financiamiento de actividades productivas y al fortalecimiento de la economía local. La oficina mantuvo un enfoque orientado a la inclusión financiera y al cumplimiento de la misión social que caracteriza al Banco Popular.

En materia de servicio al cliente, se impulsaron acciones dirigidas a mejorar la experiencia de los usuarios, fortaleciendo la atención personalizada, la resolución oportuna de consultas y la promoción de canales digitales que facilitaron el acceso a los servicios financieros. Estas iniciativas contribuyeron a incrementar la satisfacción y fidelización de los clientes.

Desde la perspectiva operativa, se mantuvieron adecuados niveles de eficiencia y control, mediante el fortalecimiento de los procesos internos, la gestión adecuada de los riesgos operativos y el cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones regulatorias aplicables. La oficina logró conservar un ambiente de control interno sólido y una adecuada administración de los recursos asignados.

Otro logro relevante fue la adaptación efectiva a los cambios tecnológicos y a las nuevas

tendencias del sistema financiero, promoviendo el uso de plataformas digitales, medios electrónicos de pago y servicios de banca virtual, lo que permitió ampliar las alternativas de atención y mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios.

En el ámbito del talento humano, se fortaleció el trabajo en equipo, el desarrollo de competencias y la orientación hacia el logro de resultados, manteniendo un ambiente laboral enfocado en la colaboración, el compromiso institucional y la mejora continua.

Adicionalmente, la oficina desempeñó un papel activo en el apoyo a clientes y sectores productivos durante períodos de desafíos económicos, incluyendo situaciones derivadas de la pandemia y de cambios en las condiciones del mercado, brindando acompañamiento financiero y soluciones oportunas que favorecieron la continuidad de sus actividades económicas.

La gestión realizada en la Oficina del Banco Popular de Jacó se distinguió por el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, el fortalecimiento de los negocios, la calidad del servicio, la adecuada administración de riesgos y su aporte al desarrollo económico de la región. Los resultados alcanzados permitieron consolidar una oficina sólida, competitiva y comprometida con la misión institucional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal..

Proyectos más relevantes

Durante el período de gestión se concretó el traslado de la Agencia Banco Popular de Jacó a nuevas instalaciones en el año 2013, constituyéndose en uno de los acontecimientos y proyectos más relevantes para el fortalecimiento de la presencia institucional en la región. Esta iniciativa respondió a la necesidad de disponer de una infraestructura más moderna, funcional y alineada con los requerimientos actuales de los clientes, colaboradores y procesos operativos del Banco.

El cambio de edificio permitió mejorar significativamente las condiciones de atención al público, proporcionando espacios más cómodos, accesibles y seguros para los usuarios. Las nuevas instalaciones favorecieron una mejor experiencia de servicio, optimizando los flujos de atención y fortaleciendo la imagen institucional ante clientes, empresas, organizaciones comunales y visitantes de la zona.

Desde la perspectiva operativa, la nueva ubicación brindó la oportunidad de contar con espacios más adecuados para la gestión comercial, administrativa y de soporte, facilitando el desarrollo eficiente de las labores diarias y fortaleciendo las condiciones para el trabajo colaborativo de los equipos. Asimismo, permitió mejorar aspectos relacionados con la seguridad física, la custodia de activos, la continuidad del negocio y el cumplimiento de las normas institucionales aplicables.

Entre los beneficios obtenidos destacan:

Mayor comodidad y accesibilidad para clientes y colaboradores.
Mejor distribución de las áreas de atención y servicio.

Fortalecimiento de la imagen y posicionamiento del Banco en la comunidad.
Incremento de la capacidad para atender un mayor volumen de clientes y negocios.
Mejores condiciones de seguridad operativa y patrimonial.
Espacios más adecuados para la promoción y comercialización de productos y servicios financieros, mayor capacidad para incorporar herramientas tecnológicas y procesos digitales y condiciones de infraestructura acordes con las necesidades de crecimiento futuro de la oficina.

Adicionalmente, el traslado abrió oportunidades estratégicas para fortalecer la gestión comercial de la agencia, aprovechando la creciente actividad económica de Jacó y su área de influencia. La mejora en la infraestructura permite una mayor cercanía con clientes actuales y potenciales de sectores como turismo, comercio, construcción, servicios y pequeñas y medianas empresas, generando condiciones favorables para el crecimiento de la cartera de crédito, la captación de recursos y la colocación de productos financieros.

El nuevo edificio también contribuye a consolidar la presencia institucional del Banco Popular como entidad líder en el apoyo al desarrollo económico y social de la región, fortaleciendo la confianza de los clientes y mejorando la capacidad de respuesta ante las necesidades cambiantes del mercado financiero.

El traslado de la Agencia Banco Popular de Jacó representó una inversión estratégica con impacto positivo en la calidad del servicio, la eficiencia operativa, la seguridad y la gestión comercial. Las nuevas instalaciones constituyen una plataforma sólida para impulsar el crecimiento futuro de la oficina, fortalecer la experiencia de los clientes y continuar contribuyendo al desarrollo económico de la comunidad y de la región Pacífico Central

Se han registrado proyectos institucionales que han tenido impacto positivo en la gestión de la Agencia, el primero de ellos es la Plataforma Tecnologia de atención y servicio T24, la cual vino a revolucionar la gestión de trabajo de los funcionarios y por supuesto fortaleciendo la confianza de los clientes y mejorando la capacidad de respuesta ante las necesidades cambiantes del mercado financiero.
Recientemente se logro instaurar el CRM (Customer Relationship Management) en el Banco Popular la cual constituye un elemento estratégico para fortalecer la gestión comercial, mejorar el conocimiento de los clientes y optimizar la prestación de servicios financieros. Esta herramienta permite centralizar información relevante de los clientes, facilitando una atención más personalizada, eficiente y orientada a las necesidades específicas de cada segmento de mercado.

En las oficinas comerciales, el CRM se convierte en una plataforma fundamental para la administración de las relaciones con clientes actuales y potenciales, permitiendo registrar interacciones, identificar oportunidades de negocio, dar seguimiento a gestiones comerciales y fortalecer los procesos de fidelización. A través de esta herramienta, los colaboradores pueden acceder de manera oportuna a información relacionada con productos contratados, historial de contactos, necesidades financieras y oportunidades de vinculación comercial.

La utilización del CRM ha contribuido a mejorar la planificación y ejecución de estrategias comerciales, facilitando la identificación de clientes con potencial para adquirir nuevos productos

y servicios, así como el seguimiento sistemático de campañas de colocación, captación y venta cruzada. Esto permite un enfoque más proactivo de la gestión comercial y una mejor administración de las oportunidades de negocio asignadas a cada oficina.

Administración de Recursos Financieros

Durante el período de gestión, la administración de los recursos financieros de la Agencia del Banco Popular de Jacó se orientó a garantizar el uso eficiente, transparente y responsable de los recursos institucionales, procurando el cumplimiento de los objetivos comerciales, operativos y estratégicos definidos por la organización.

La gestión financiera estuvo enfocada en mantener un adecuado equilibrio entre el crecimiento de los negocios, la rentabilidad de la operación, la sostenibilidad financiera y la administración prudente de los riesgos. Para ello, se dio seguimiento permanente a los principales indicadores de desempeño relacionados con cartera de crédito, captación de recursos, ingresos financieros, colocación de productos y cumplimiento presupuestario.

En materia de intermediación financiera, la agencia promovió el crecimiento de la cartera crediticia mediante la colocación responsable de financiamientos dirigidos a personas trabajadoras, pensionados, emprendedores, pequeñas y medianas empresas, así como sectores productivos vinculados al turismo, comercio y servicios, actividades económicas de gran importancia para la región de Jacó.

Paralelamente, se fortaleció la captación de recursos a través de estrategias dirigidas al incremento de depósitos de ahorro, cuentas corrientes e inversiones, contribuyendo a la consolidación de una base financiera estable para la agencia y para el Banco. Estas acciones permitieron fortalecer las relaciones comerciales con clientes individuales, empresas y organizaciones de la comunidad.

La administración financiera también contempló un estricto control de gastos operativos y el uso eficiente de los recursos asignados, procurando optimizar los costos de operación sin afectar la calidad de los servicios brindados. Se dio seguimiento al cumplimiento presupuestario, identificando oportunidades de mejora en la asignación y utilización de los recursos disponibles.

Desde la perspectiva del riesgo financiero, se mantuvo una gestión prudente de la calidad de la cartera de crédito, mediante el monitoreo continuo de indicadores de morosidad, recuperación y comportamiento de pago de los clientes. Lo anterior permitió implementar acciones preventivas y correctivas orientadas a preservar la salud financiera de la cartera y minimizar potenciales pérdidas.

Asimismo, la agencia fortaleció el uso de herramientas tecnológicas y de inteligencia comercial que facilitaron la toma de decisiones basada en información oportuna, contribuyendo a una mejor planificación financiera y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

La administración de los recursos financieros se desarrolló además en un entorno económico

dinámico, marcado por cambios en las tasas de interés, variaciones en la actividad turística y desafíos económicos que requirieron ajustes estratégicos para mantener la competitividad y el crecimiento de la oficina.

La gestión de los recursos financieros de la Agencia del Banco Popular de Jacó se caracterizó por una administración responsable, orientada al crecimiento sostenible, la eficiencia operativa y el control adecuado de los riesgos. Los resultados obtenidos permitieron fortalecer la posición financiera de la agencia, apoyar el desarrollo de los clientes y sectores productivos de la región, y contribuir al cumplimiento de la misión institucional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Sugerencias

Algunas sugerencias que se podrían dar para la buena marcha de la Oficina de Jaco:

- Propiciar la gestión de productos dirigidos al mercado turístico
- Realizar alianzas con asociaciones, sindicatos y organizaciones de la economía social que permita el fortalecimiento de las bases de la creación del Banco Popular.
- Fortalecer los vínculos con empresas que tienen convenios con el Banco Popular.

Observaciones

A continuación detallo algunas recomendaciones en los que en la actualidad Jefatura en el Banco Popular debe enfocarse. En primera instancia la Productividad es un enfoque fundamental en apego a las herramientas ,muy de la mano en fortalecer la eficiencia operativa, la calidad del servicio, el cumplimiento normativo y el desarrollo del talento humano, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos institucionales. Entre las acciones recomendadas destacan:

Fortalecimiento de la Gestión Operativa

- Implementar controles periódicos sobre los procesos críticos de la agencia.
- Dar seguimiento oportuno a indicadores de productividad, servicio y rentabilidad.
- Promover la mejora continua mediante la identificación y corrección de oportunidades de mejora en los procesos internos.
- Garantizar el adecuado resguardo y custodia de la documentación institucional.

Gestión Comercial y Atención al Cliente

- Impulsar las estrategias institucionales para la colocación de productos y servicios financieros.
- Fortalecer la vinculación con clientes actuales y potenciales de la comunidad y el mercado potencial
- Monitorear los niveles de satisfacción de los clientes y atender oportunamente sus requerimientos.
- Fomentar una cultura de servicio basada en la calidad, la transparencia y la confianza.

Administración del Talento Humano

- Promover un ambiente laboral colaborativo y orientado a resultados.
- Dar seguimiento al desempeño del personal mediante retroalimentación constante.
- Identificar necesidades de capacitación y apoyar el desarrollo profesional de los colaboradores.
- Incentivar el cumplimiento de metas individuales y colectivas.

Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos

- Velar por el cumplimiento de las políticas institucionales, la normativa interna y la legislación aplicable.
- Fortalecer los controles relacionados con la prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Gestionar oportunamente los riesgos operativos, financieros y reputacionales.
- Mantener actualizados los expedientes y registros requeridos para auditorías y fiscalizaciones.

Liderazgo y Planificación Estratégica

- Alinear las actividades de la agencia con los objetivos estratégicos del Banco Popular.
- Promover una cultura organizacional basada en valores, ética y responsabilidad.
- Establecer planes de acción para el cumplimiento de metas y el mejoramiento de indicadores.
- Fomentar la innovación y la adopción de buenas prácticas que agreguen valor a la gestión institucional.

Es importante indica que una jefatura efectiva en el Banco Popular debe combinar liderazgo, control operativo, orientación al cliente, cumplimiento normativo y desarrollo del equipo de trabajo. La implementación de estas acciones fortalece la eficiencia de la agencia, mejora la experiencia de los clientes y contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, manteniendo altos estándares de transparencia, control y servicio.

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

En relación a las disposiciones de la Contraloría General de la República y cualquier disposición emitida para el Banco Popular y particular a la Agencia de Jaco, hasta el momento no he podido verificar ni he tenido informe alguno específico referido a la Agencia del Banco Popular en Jacó.

En el ámbito personal se ha rendido la declaración anual de bienes, la cual constituye una herramienta esencial para la transparencia y el control de la función pública. En este caso para este servidor ha si de cumplimiento oportuno y veraz, lo cual estoy seguro que contribuye a la integridad institucional y al fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

En relación a las disposiciones giradas por Órganos de Control externo y cualquier disposición emitida para el Banco Popular y particular a la Agencia de Jaco, hasta el momento no he podido verificar ni he tenido informe alguno específico referido a la Agencia del Banco Popular en Jacó.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

A lo largo de la gestión en el cargo como Jefe de la Agencia he cumplido puntualmente con de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna. Estas evaluaciones realizadas por la Auditoría Interna constituyeron una herramienta fundamental para fortalecer el sistema de control interno, la gestión de riesgos y la eficiencia operativa de la Agencia del Banco Popular en Jacó. Las disposiciones derivadas de dichas evaluaciones tuvieron como propósito corregir debilidades identificadas, prevenir riesgos operativos, financieros, legales y reputacionales, así como asegurar el cumplimiento de las políticas institucionales y la normativa aplicable. Todas estas evaluaciones fueron dirigidas a las actividades de la Administración del Efectivo, administración de los productos de Crédito y Captación y el desarrollo de los servicios. Adicionalmente se realizaron evaluaciones en la gestión de la seguridad y el soporte recibido por instancias internas del banco y el cumplimiento de lo relacionado por parte de la Agencia de Jaco.

Durante la aplicación de las evaluaciones y valoraciones de los proceso por parte de la Auditoria siempre se fue diligente en el cumplimiento y acatamiento de las recomendaciones, esto nos permitió a la Agencia mejorar sus procesos, optimizar el uso de los recursos institucionales y garantizar una mayor transparencia en la gestión administrativa y financiera. Asimismo, contribuye a fortalecer la confianza de los clientes, de la Administración Superior y de los órganos de control en la capacidad de la Agencia para administrar sus operaciones de manera segura y eficiente. De momento no registramos en los informes de la Auditoria aspectos pendientes por resolver o de concluir, de tal forma que estamos cumpliendo con las normas indicadas.

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

Durante mi gestión dentro de mis funciones y acciones nunca tuve a cargo la administración de contratos de procedimiento de Contratación administrativa derivados de la Ley General de Contratación Pública.

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.