



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Yamileth Quirós Vargas
Dependencia:	Agencia Terramall
Periodo de Gestión:	14-07-2025 al 08-08-2026
Destinatarios:	MBA. Silvia Goyez Rojas
	MBA. Jorge Saul Abarca Cruz
	Licda. Dunia Jimenez Mora
Firma:	YAMILETH DE LOS ANGELES QUIROS VARGAS (FIRMA) Firmado digitalmente por YAMILETH DE LOS ANGELES QUIROS VARGAS (FIRMA) Fecha: 2026.08.25 18:49:15 -06'00'
Fecha:	25/08/2016

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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	3
Acciones sobre el Control Interno.....	3
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes	5
Administración de Recursos Financieros.....	5
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.....	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	8



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En cumplimiento de la directriz de la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto el artículo 12 de Ley de General de Control Interno), se presenta el informe de gestión como Jefatura de la Agencia Terramall, del periodo comprendido del 14 de julio del 2025 al 08 de agosto del 2026.

Resultados de la gestión

El presente informe de manera ejecutiva muestra aspectos más relevantes de la gestión realizada como jefatura de la Agencia Terramall, tiene como propósito revisar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad durante el período citado. Este informe se remite a la jefatura superior inmediata: M.B.A. Jorge Saul Abarca Cruz, Director Regional; Licda. Silvia Goyez Rojas, directora de la Dirección de Capital Humano; y Licda. Dunia Jimenez Mora quien asume el cargo de jefatura de la Agencia Terramall a partir del 10 de agosto del 2026

Labor Sustantiva Institucional

La Agencia Terramall está ubicada en el Cantón Cartago, La Unión, se encuentra en el Centro Comercial Terramall.

El horario de trabajo de la oficina es de lunes a viernes de 12 medio día a las 7:30 pm y el horario de atención a los clientes es de lunes a viernes de 1 pm a 7 pm. Y los sábados el horario administrativo es de 10:30 am a 6:00 pm con un horario de atención a los clientes de 10:45 am a 5:30 pm.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Se han presentado cambios en el diseño de productos y servicios ofrecidos por el Banco, su mercadeo y promoción, lo que da como resultado la generación de nuevas estrategias de ventas proactivas para atender las necesidades de los clientes.

En cuanto al otorgamiento de los créditos se realizó cambios en la revisión previa del Score Externo, Rating y el alto endeudamiento de la población laboral en general hizo que el mercado se contraiga y las personas busquen un menor endeudamiento y menor participación en el mismo.

Se realiza la atención a la cartera activa de la oficina, priorizando los créditos con alta amortización y próximos a cancelarse y de los clientes que mantenían solamente tarjeta de crédito.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En cuanto a la autoevaluación y riesgo operativo del sistema de control interno institucional, la oficina se mantuvo en un nivel de riesgo excelente, según las normas institucionales, durante el año 2025, las notas en riesgo operativo y el control interno fueron de: 6,08% y un 0,00% respectivamente.

Acciones sobre el Control Interno



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se enfatizan acciones para fortalecer y asegurar el cumplimiento normativo del control Interno, llevando a cabo revisiones diarias de la correcta aplicación de las medidas de Control Interno y Riesgo Operativo.

Entre las acciones está el monitoreo y revisión permanente las medidas de la Guía, así como el seguimiento oportuno de los hallazgos y planes de acción. Involucramiento de todo el personal en actividades de revisión de las medidas y corrección inmediata de hallazgos.

Asignación de las medidas contempladas en la Guía de Riesgo Operativo y Contro Interno según las responsabilidades de cada puesto, con el fin de reforzar la responsabilidad individual y asegurar el cumplimiento de los controles requeridos en las labores diarias.

Además, la comunicación oportuna de cambios relevantes en los procedimientos mediante reuniones o capacitaciones, procurando su implementación adecuada y la reducción de posibles errores u omisiones.

Con el cumplimiento de la Ley 7786, las observaciones e inconsistencias detectadas por el área de Soporte son comunicadas de forma inmediata a los funcionarios, brindando el seguimiento oportuno para las correcciones que se requieran.

Principales Logros

- El compromiso de todos los colaboradores en la búsqueda de ventas proactivas y la atención inmediata de las ventas receptivas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Se logró obtener una utilidad operativa en el año 2025 de ¢946.707,93.
- Se mantiene un buen ambiente laboral. Se realizan diferentes actividades de integración y reconocimiento que se realizan durante el año. Dichas actividades han contribuido a fortalecer la unión y el compromiso del personal, promoviendo el trabajo colaborativo y facilitando el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Excelentes resultados de riesgo operativo y control interno para el año 2025.
- Atención oportuna de los diferentes informes y planes de acción de las distintas Áreas fiscalizadoras (Auditoría Interna, Unidad de Control Interno, División Oficialía de Cumplimiento, División Gestión Experiencia al Cliente, entre otros) para mejorar el desempeño.

Proyectos más relevantes

Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, quedan todos concluidos, y a la fecha no hay un proyecto que no haya sido atendido, por lo que no existen para la nueva jefatura proyectos por terminar a la fecha del presente informe.

Administración de Recursos Financieros

El presupuesto es monitoreado mediante la herramienta SIPRE y en apego a los lineamientos y



INFORME FINAL DE GESTIÓN

procedimientos institucionales establecidos para tal efecto, los recursos fueron administrados bajo un estricto control y sin despilfarros; esto en apego a la Política de Contención del Gasto.

Sugerencias

- ✓ Seguir promoviendo el desarrollo continuo del personal mediante espacios de aprendizaje y fortalecimiento de habilidades que contribuyan al crecimiento profesional y al alcance de los objetivos de la oficina.
- ✓ Potenciar los mecanismos de colocación gestionados por la oficina, optimizando el uso de bases de datos y fortaleciendo las estrategias comerciales implementadas tanto en campo como en actividades de salón.
- ✓ Continuar brindando seguimiento y acompañamiento en la atención de requerimientos, planes de acción e informes derivados de las solicitudes por las diferentes áreas fiscalizadoras.
- ✓ Mantener recursos destinados a las labores de prospección y análisis de bases de datos, favoreciendo la generación de oportunidades comerciales y el crecimiento de la cartera.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

- ✓ Realizar oficio de justificación de la no realización de la capacitación 7786 por parte del funcionario Rafael Murillo Valverde ya que continúa incapacitado.

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

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones que durante esta gestión hubiera girado la Contraloría General de la República, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta aportado no se encuentran pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante esta gestión hubiera girado algún órgano de control externo, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta aportado no se encuentran pendientes.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante esta gestión hubiera girado algún órgano de control externo, se indica que no se han recibido gestión alguna, por lo que en esta aportado no se encuentran pendientes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No existen observaciones en este apartado.

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.