



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Damaris Amador Alfaro
Dependencia:	Agencia Santa Ana
Periodo de Gestión:	Noviembre 2020 a Febrero 2025
Destinatarios:	Licda Silvia Goyez Rojas, Directora Dirección Corporativa de Capital Humano, MBA Benjamín García Vargas, Jefe División Regional Central Oeste, Licda. Laura Bustamante Mora, Jefe Agencia Santa Ana a.i.
Firma:	
Fecha:	12/03/2025

---

## 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 .....	4
Administración de Recursos Financieros.....	4
Sugerencias.....	5
Observaciones .....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	5
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	6
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	6



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

En calidad de Jefe de la Agencia Santa Ana por el período que va de noviembre del 2020 a febrero del 2025, me permito hacer entrega de los principales aspectos de mi gestión enviando el presente informe mediante oficio ASA-098-2025, 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 Central Oeste y la Licenciada Laura Bustamante Mora, Jefe a.i. de la Agencia de Santa Ana. Todo lo anterior en acato a lo establecido en la directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE.

Mi gestión consistió en liderar la Agencia de Santa Ana 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 Banca de Personas.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

Mi labor como Jefatura de la Agencia de Santa Ana, consistió en establecer la dirección estratégica de la Agencia en alineamiento con los objetivos, metas y estrategias de la Dirección Comercial de Personas a fin de alcanzar el logro de los mismos. Para ello fue necesario enfocarse en primera instancia en la Gestión Operativa que permite atender todos los requerimientos diarios en tiempo y forma propios de la naturaleza del negocio y la operativa diaria de la oficina, brindando a los funcionarios los insumos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como compartir la información relacionada con directrices, normativa y demás aspectos que regulaban nuestro quehacer diario. Esto se evidencia mediante correos electrónicos, minutas de reuniones y oficios enviados.

También me correspondió velar por la gestión del recurso humano asignado a la Agencia. Incentivando actividades que promuevan un adecuado clima laboral, realizando actividades inclusive fuera de la oficina con el fin de fortalecer el trabajo en equipo y crear vínculos saludables para poder enfrentar el día a día de manera respetuosa con nuestros compañeros y con ello lograr que todos y todas se sientan en un ambiente laboral sano.

Otro pilar importantísimo fue la gestión que hacemos directamente con los clientes y para ello la División de Gestión de Experiencia al Cliente nos da las pautas a seguir y me correspondió velar por el cumplimiento de las mismas en los protocolos de atención y de servicio al cliente, una parte también muy importante desde mi posición como Jefe de Agencia es el relacionamiento con clientes tanto dentro de la Oficina como visitando clientes. Mi enfoque siempre ha sido el servicio al cliente por lo que siempre de manera constante estoy cerca de los clientes en la oficina con el fin de que sientan experiencias memorables cuando nos visitan.

En cuanto a las inconformidades que nos llegan vía Contraloría de Servicios todas fueron



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

atendidas tratando siempre de ponernos en los zapatos de los clientes y buscando la mejor manera de cumplir con sus expectativas siempre dentro de lo permitido de acuerdo a los procedimientos y normas que nos rigen.

Por último y no menos importante está la gestión de negocios que es el corazón de las oficinas, sin negocios y sin clientes no existiríamos, por lo que en acatamiento de las estrategias de la Banca plasmadas en el Plan Comercial y que básicamente resumen nuestro enfoque en: salir a la calle en la búsqueda de clientes nuevos y negocios, gestionar bases de datos que nos asigna la Banca mediante la prospección y contactación de clientes con el fin de brindar productos y servicios a la medida para cada cliente analizado cumpliendo con la misión que como Banco nos hemos propuesto de brindar bienestar y protección económica a la población y por último las estrategias de salón que básicamente su enfoque es tratar de integrar al máximo a todos los clientes que nos visitan hemos generado un impacto positivo en los resultados de la sistemática comercial.

### **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 se le comunicó a todo el personal de 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 Jefatura de la Agencia de Santa Ana velé por el cumplimiento estricto de las recomendaciones y planes de acción que se nos propusieron en los informes de Control Interno así como la Auditoría Interna, dependencias a las que se les comunicó formalmente lo actuado.

### **Acciones sobre el Control Interno**

Constantemente se repasó con los compañeros de la Agencia sobre las medidas de control interno y de Riesgo Operativo que nos competían, así como cada vez que nos hicieron una revisión se les retroalimentó con los resultados obtenidos y se les hizo partícipes de los planes de acción para subsanar las medidas que correspondía a cada uno.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Principales Logros**

Desde mi llegada a la Agencia de Santa Ana la oficina ha presentado muy buenos números destacándonos en la colocación de créditos hipotecarios que son el fuerte de la Oficina y haciendo grandes esfuerzos en la colocación de créditos financieros ya que al ser una oficina con una cartera muy significativa el nivel de colocación requerido es muy alto para poder mantener los saldos y crecer para el cumplimiento de las metas.

Nuestra visión fue siempre integrar a todos los clientes con los diferentes productos y servicios por lo que tanto en crédito, captación y servicios siempre buscamos dar un paso más allá de lo que el cliente viene buscando y que pudiera irse lo más integrado al Banco que fuera posible.

Se buscó también el dar al equipo de trabajo las herramientas necesarias para que pudieran trabajar según lo requirieran, se buscó siempre tener un equipo de trabajo altamente capacitado e identificado con las metas y objetivos que nos correspondía cumplir.

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.

### **Proyectos más relevantes**

Siempre se veló por tener personal capacitado e identificado con los objetivos y razón de ser del Banco, el Banco es sumamente dinámico y es muy importante que los funcionarios estuvieran inmersos en esa dinámica.

Conocer y llevar a cabo acciones para el cumplimiento del Plan Comercial fue una prioridad.

En los últimos meses se dio especial importancia a la calidad de la colocación con el fin de poder controlar las moras tempranas antes de que se conviertan en mora más avanzada y difícil de recuperar por lo que con los funcionarios del área de ventas se trabajó en este tema.

Busqué contar con personas que formarán un equipo de trabajo y que todos jaláramos hacia las mismas metas y objetivos con el fin de contribuir de manera conjunta en el cumplimiento de las metas asignadas a nuestra oficina, personas apasionadas por su trabajo y por buscar siempre lo mejor de si mismos para hacer de nuestra oficina nuestro segundo hogar.

Todos los días nuestro enfoque estuvo direccionado al cumplimiento de todas las metas y las mediciones que se hacen a lo interno como por ejemplo "Mi gestión 360", velando por esforzarnos por ser cada día una mejor oficina y estar en el radar entre las mejores del Banco.

### **Administración de Recursos Financieros**

En cuando a la administración de los recursos financieros, se veló en todo momento por ser



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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 Agencia.

### **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.

### **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.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **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.