



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Maria Alejandra Cascante Araya
Dependencia:	Ventanilla Jicaral
Periodo de Gestión:	2021-2025
Destinatarios:	Geovanni Bernini Esquivel Kenneth Antonio Rojas Arias Dirección Corporativa de Capital Humano
Firma:	
Fecha:	12/09/2025

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	3
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.....	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.....	7
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	7



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Durante la gestión como coordinadora de la Ventanilla en el periodo Julio 2021 a septiembre 2025, se implementaron diversas estrategias para mejorar la eficiencia operativa, el traslado a un nuevo edificio con instalaciones aptas para el personal y clientes con un modelo de agencia, esto para aumentar la satisfacción del cliente y fortalecer la posición del banco en el mercado local, A continuación, se presentan los logros y resultados más destacados.

En este informe se darán a conocer los resultados del año 2021 al mes de Julio del 2025, así como las situaciones importantes dentro del flujo regular de la oficina. Importante mencionar que la oficina al ser una Ventanilla en estos periodos indicados no tenía una asignación formal de metas de parte de la banca, las mismas se manejaron en conjunto con las del BP Total Nicoya a la que es adscrita.

De igual forma se tomará en consideración algunos datos importantes de la operativa diarias como de las labores que se realizan en la oficina.

Resultados de la gestión

Importante hay que indicar que el seguimiento ha sido puntual; mediante sesiones semanales con el BP Total y a pesar de las condiciones actuales tanto del mercado, insumos y falta de personal, y aumento de costos por edificio nuevo, esto nos afectó en gran manera.

Sin embargo el cumplimiento de la cartera, seguimiento de mora y el avance de cada uno de los años con respecto a las metas establecidas ha sido favorable para la oficina.

Labor Sustantiva Institucional

En referencia a este punto la distribución de metas, así como labores operativas se realizan en conjunto con la información del BP Total Nicoya por ser una Ventanilla de Servicios no posee una asignación formal por parte de la banca de metas, esto con el propósito de que los cumplimientos sean grupales, se ha trabajado con un enfoque de cargas y responsabilidades compartidas según

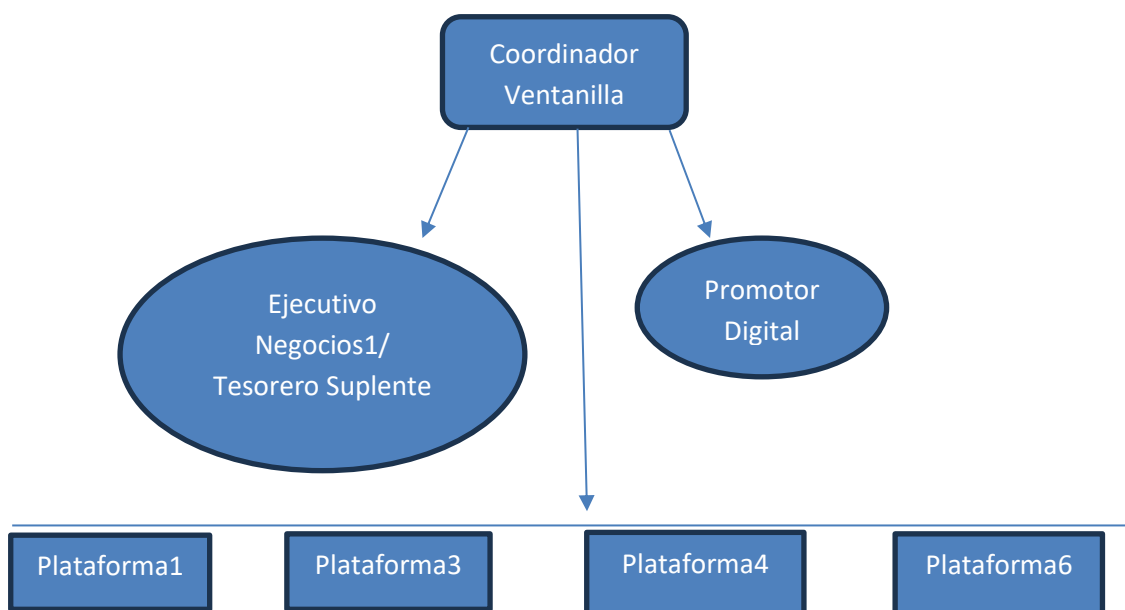
INFORME FINAL DE GESTIÓN

su puesto y rol de trabajo.

Se realizan reuniones semanales tanto de metas como de cambios en operativa y directrices las cuales se dan a conocer procurando mantener actualizado al equipo de trabajo, se comparten también por chat de Teams y correos electrónicos.

De igual forma se realizan reuniones de 15-20 minutos para hablar sobre algún tema relevante, motivación a un compañero o dar información relevante de aplicación inmediata.

La oficina cuenta con una estructura de trabajo actualmente de la siguiente manera:



Cambios en el entorno

El banco en general ha venido experimentando cambios tanto a nivel de directrices internas, así como externas, todos esos cambios afectan de una u otra manera el entorno de cada oficina,



INFORME FINAL DE GESTIÓN

siendo claros que siempre debemos aplicar lo que nos corresponde para adaptarnos y ajustarlos a nuestra situación actual en pro del cumplimiento y manejo idóneo de la oficina.

De igual forma la ventanilla Jicaral cuenta con una cartera bastante pequeña generada en el tiempo, esto tiende a afectar, pero también se ve como una oportunidad para crecer en el mismo con los nuevos cambios en productos como la retención de los clientes con los que ya contamos, por ende, las probabilidades son menores en referencia a otras oficinas.

También quiero mencionar que la oficina vivió cambios de ubicación y de infraestructura lo que nos permitió Aumento de la competencia en el mercado bancario debido a la instalación de un cajero multiservicio que permitió la Automatización de procesos, buzón nocturno para los clientes empresariales, esto generó una evolución de las necesidades y expectativas de los clientes, lo que requiere una mayor personalización y flexibilidad en los productos y servicios de la Ventanilla.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El propósito es identificar, evaluar y proponer medidas de mitigación de la oficina los procedimientos, garantizando así la continuidad de los procesos.

La gestión se alinea con las mejores prácticas de la oficina en cumplimiento con los lineamientos de las normas internas de la institución.

Para estas situaciones se realizan las correcciones, planes de acción y se procura siempre hacer lo mejor con las oportunidades de mejora en cada una de las evaluaciones realizadas por los compañeros del área implementando planes de acción.

La calificación de este año se puede evidenciar en la tabla comunicado en el oficio

ACOC-471-2025: excelente con una nota final de 2.92%

Acciones sobre el Control Interno

En el cuadro se indica la calificación correspondiente a la evaluación de la Guía de Riesgo Operativo y Control Interno primer semestre 2025:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cabe mencionar que para el segundo semestre 2025 la evaluación de la guía se aplicara únicamente a las oficinas comerciales que no alcanzaron la nota mínima ya sea en el factor de riesgo o en el factor de control interno, conforme el visto bueno dado por la Dirección Comercial de Personas mediante la nota DIRCP-505-2025.

Principales Logros

Durante este periodo 2025 la oficina ha logrado el cumplimiento de:

- Contraloría de servicios experiencia al cliente
- Oficialía de cumplimiento
- Cartera de crédito
- Cartera de captación
- Mora
- Cosechas tempranas
- Clima y ambiente laboral
- Pruebas anuales ética, riesgo, seguridad, ley 7786, entre otras
- Control interno
- Riesgo operativo

Se ha logrado mantener la mayoría de las asignaciones en positivo, una de las estrategias es no decrecer, gestionar base de datos y clientes referidos para un crecimiento continuo y cerrar el año en cumplimiento con el compromiso anual de la oficina, trabajar cosechas tempranas para tener una carterización sana.

También se logró la Reducción del tiempo de espera en ventanilla, Aumento de la Satisfacción del Cliente, y para nosotros como colaboradores de la oficina Implementación de un programa de capacitación (Universidad Corporativa- brechas).

Proyectos más relevantes

El proceso del traslado a un nuevo edificio de la oficina con espacios aptos para el desarrollo y atención de nuestros clientes generando esto la satisfacción del cliente y fortalecer la posición del banco en el mercado local. Se logra mantener convenios pagos de salarios con uno de los clientes empresariales mas fuertes de la zona.

Con esto también se adquiere el seguimiento y compromiso para continuar con las relaciones y crecimiento en otras zonas de la península.

Administración de Recursos Financieros



INFORME FINAL DE GESTIÓN

La ventanilla es una oficina con Rentabilidad negativa el proceso del traslado de edificio influyo en el costo del rubro de alquiler se elevaron en más del 50% y los costos indirectos consumen lo que genera la oficina, se ha procurado ser responsables con los suministros inclusive nos aplicaron una disminución del presupuesto de la oficina.

Somos una oficina con un elevado % de captación de efectivo lo cual en parte es beneficioso pues siempre se busca alguna forma distribuir remesas a otras oficinas que lo estén necesitando del suministro y de esta forma que el costo sea asumido por las mismas.

Aunque se enfrentaron desafíos, se lograron resultados significativos y se adquirieron valiosas lecciones para el futuro.

Sugerencias

Importante mencionar el proceso que esta viviendo la oficina de ser una ventanilla con recursos limitados al aprobarse ser una agencia.

De igual forma la oficina de Jicaral es necesaria en esta zona por posicionamiento, aunque el mercado sea limitado en un sector territorial tan grande es de suma importancia para la imagen de nuestro CFBP, y así Seguir innovando y adaptándose a las necesidades del mercado.

Observaciones

Es importante mencionar que la implementación de nuevos sistemas y procesos requiere siempre una inversión significativa en tiempo y coordinación para que todos podamos participar en dichas capacitaciones.

La competencia en el mercado bancario local aumentó durante el período, lo que requirió una mayor atención a la calidad del servicio y la innovación.

La importancia de la comunicación efectiva con los empleados y clientes para garantizar la satisfacción del cliente.

La necesidad de monitorear constantemente el mercado y ajustar las estrategias para mantener la competitividad.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No tenemos disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No tenemos requerimientos girados por órganos de control externos

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No se tiene requerimientos de la Auditoría interna

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

No se cuenta con contrataciones externas

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.