



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Marlon Castro Vargas
Dependencia:	Agencia de Guacimo
Periodo de Gestión:	Abril 2018 a Noviembre 2025
Destinatarios:	Licda: Silvia Goyez Rojas, Directora Dirección Corporativa de Capital Humano, MBA: Ignacio Stewart Sachweell, Gerente Bp Guapiles: Licda Vanessa Ortega Porras: Jefe Agencia Guacimo a.i
Firma:	
Fecha:	12/11/2025

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	3
Resultados de la gestión.....	3
Labor Sustantiva Institucional	3
Cambios en el entorno	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes	6
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias.....	7
Observaciones	7
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.....	8
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 calidad de Jefe de la Agencia Guacimo por el período que va de abril del 2018 a noviembre del 2025, me permito hacer entrega de los principales aspectos de mi gestión enviando el presente informe mediante oficio AGU-292-2025, dirigido a la Licenciada Silvia Goyez Rojas, Directora de la Dirección Corporativa de Capital Humano, MBA. Ignacio Stewart Sachwell Gerente BP Guapiles. 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 Guacimo 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.

En este apartado, entre otros asuntos que se consideren pertinentes, se efectuará la presentación del documento al respectivo destinatario, mediante un resumen ejecutivo del contenido del informe.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Mi labor como Jefatura de la Agencia de Guácimo consistió en establecer la dirección estratégica de la oficina, en alineamiento con los objetivos, metas y directrices de la Dirección Comercial de Personas, con el propósito de alcanzar los resultados esperados durante el periodo.

1. Gestión Operativa

Se dio prioridad a la atención oportuna de los requerimientos diarios propios de la naturaleza del negocio, asegurando que la operativa de la oficina se desarrollara de forma eficiente. Esto incluyó:

- Proveer a los funcionarios los insumos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- Compartir información actualizada sobre normativa, directrices y procedimientos.
- Documentar la gestión mediante correos electrónicos, minutas de reuniones y oficios.

2. Gestión del Recurso Humano

Se promovió un ambiente laboral sano y colaborativo mediante:

- Actividades internas y externas que fortalecen el trabajo en equipo.
- Espacios de diálogo y escucha activa para atender inquietudes del personal.
- Fomento de valores como el respeto, la empatía y la cooperación.

3. Atención y Experiencia del Cliente

Siguiendo las pautas de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, se veló por el cumplimiento de los protocolos de atención y servicio. Las acciones incluyeron:

- Supervisión constante de la atención brindada en ventanilla y plataformas digitales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Relacionamiento directo con clientes dentro y fuera de la oficina.
- Promoción de experiencias memorables para quienes visitan la Agencia.

4. Gestión de Inconformidades

Se atendieron las inconformidades recibidas vía Contraloría de Servicios, asegurando una respuesta oportuna y respetuosa, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad del servicio.

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 Popular es una institución dinámica, sujeta a constantes cambios en procedimientos, normativas y políticas, como resultado de las variaciones en el marco legal que lo regula y las condiciones propias del mercado financiero nacional. En este contexto, la Agencia de Guácimo ha mantenido una gestión proactiva y alineada con los objetivos estratégicos de la Dirección Comercial de Personas.

Durante el periodo, se garantizó la adecuada comunicación de todas las actualizaciones normativas y procedimentales a través del correo electrónico institucional. Esta información fue compartida oportunamente con todo el personal de la Agencia, asegurando que cada colaborador y colaboradora estuviera al tanto de los cambios y pudiera aplicarlos correctamente en sus funciones. Las modificaciones en los procedimientos y políticas aplicables a las oficinas de negocio fueron implementadas con responsabilidad y compromiso. Se promovió el cumplimiento del marco normativo y regulatorio vigente.

La correcta aplicación de los cambios institucionales permitió:

- Mejorar la eficiencia operativa de la Agencia.
- Fortalecer la experiencia del cliente mediante servicios más ágiles y ajustados a la normativa.
- Asegurar la transparencia y el cumplimiento regulatorio en todas las gestiones realizadas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante el periodo en el que me desempeñé como Jefatura de la Agencia de Guacimo se veló 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, cumpliendo con la meta establecida anual.

Acciones sobre el Control Interno

Durante el periodo evaluado, se realizaron acciones concretas orientadas al fortalecimiento del control interno y la mitigación de riesgos operativos en la Agencia de Guácimo. Entre las principales labores ejecutadas se destacan:

- **Capacitación y actualización del personal:** Se llevaron a cabo reuniones periódicas con el equipo de trabajo, en las cuales se refrescó y reforzó el conocimiento sobre las medidas contenidas en el Cuestionario de Riesgo Operativo y Control Interno. Estas sesiones se documentaron mediante minutas formales.
- **Comunicación oportuna de procedimientos:** Se garantizó la divulgación frecuente, clara y en tiempo de todas las actualizaciones relacionadas con los procedimientos institucionales, asegurando su correcta aplicación por parte del personal.
- **Implementación de planes de acción:** Todos los planes de acción derivados de evaluaciones internas fueron ejecutados de manera efectiva, y se brindaron las evidencias correspondientes a las áreas evaluadoras, cumpliendo con los requerimientos establecidos.
- **Resultados de evaluación:** En la última evaluación de Control Interno, la Agencia de Guácimo obtuvo una calificación de *excelente*, sin que se detectara ninguna exposición al riesgo en el módulo evaluado, lo cual refleja el compromiso y la rigurosidad en la gestión de los controles internos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Durante mi gestión en la Agencia Guácimo se trabajó intensamente en actividades con clientes de la Cámara de Comercio, logrando atraer clientes con crédito y productos empresariales en los años 2018 y 2019. En ese periodo se firmaron convenios de salarios y deducción de planillas para aumentar la colocación de crédito de consumo, lo que permitió un crecimiento significativo en créditos y productos. Se realizaron grandes esfuerzos para incrementar la colocación de crédito de consumo, visitando empresas de la zona y fortaleciendo la relación comercial.

En este año hemos enfrentado la cancelación de créditos por la competencia, pero también logramos una integración de productos del banco superior a 3,11, lo que representa un buen indicador. Además, en septiembre 2025, el 98% de los clientes que solicitaron cuentas activaron su usuario web, cumpliendo con una prioridad institucional para que los clientes migren a las plataformas digitales y gestionen sus trámites en línea. También se concretó el ingreso con una desarrolladora para colocar crédito Bono, lo que ayudará a impulsar la cartera social durante el año 2026. Durante este periodo se realizó la venta de bienes adjudicados, contribuyendo a la colocación de créditos sociales.

Es importante mencionar que el cambio de normativa interna y externa, junto con la implementación del sistema de score, frenó la colocación de crédito de consumo en las diferentes líneas, lo que representó un reto adicional para alcanzar los objetivos.

Proyectos más relevantes.

La oficina se encuentra inmersa en procesos de capacitación, con el fin de adaptarse a los cambios del modelo de negocios de forma integral, según el Plan Comercial vigente. El manejo y control de moras tempranas, ha permitido asegurar aun más, la calidad del crédito otorgado, así como el control de moras futuras y su impacto en las estimaciones. El equipo de mejora de la oficina, ha sido un canal efectivo y relevante en el flujo de información importante, así como en la eficientización de los procesos y el relacionamiento entre los colaboradores



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

La administración de la oficina ha sido consecuente con las políticas de contención del gasto de la institución. Prácticamente no se incurrió en el pago de tiempo extraordinario, además, se ha optimizado el uso de suministros y no se han añadido nuevas plazas.

Sugerencias

Se sugiere mantener y continuar con los procesos de mejora en el ambiente laboral, los protocolos de servicio, así como en las acciones de sensibilización para la adaptación oportuna a los cambios que el negocio exige. Además, se recomienda fortalecer el modelo de gestión comercial y avanzar en la implementación de cambios en las plataformas digitales, con el fin de ofrecer un servicio excelente a los clientes. Asimismo, es importante dar continuidad al trabajo que se viene realizando en la administración del personal, la contención del gasto y el manejo del riesgo y control interno, procurando identificar oportunidades adicionales de mejora que aporten beneficios significativos para la Agencia.

Observaciones

No se realizan observaciones adicionales a lo indicado en el presente informe.

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

A la fecha no existen recomendaciones y disposiciones pendientes de atender y cumplir.

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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

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

A la fecha no existe nada pendiente de atender en cuanto a disposiciones giradas por la Auditoría Interna.

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