



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre: LUIS DIEGO VALVERDE CHAVARRIA  
Dependencia: BP TOTAL PEREZ ZELEDON  
Periodo de Gestión: 2025

---

Destinatarios: JEFATURA DIVISION REGIONAL SUR CARIBE,  
GERENCIA BP TOTAL PEREZ ZELEDON  
DIRECCION DE CAPITAL HUMANO

---

Firma:

Fecha: 03/12/2025

---

---

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

---

# ÍNDICE

---

### Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	3
Labor Sustantiva Institucional .....	3
Cambios en el entorno .....	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	5
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	5
Proyectos más relevantes .....	6
Administración de Recursos Financieros.....	6
Sugerencias.....	6
Observaciones .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	6
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

Informe dirigido a MBa. Jorge Saul Abarca Cruz, Jefe de la División Regional Sur Caribe, Lic. Carlos Araya Ureña, Gerente del BP Total Pérez Zeledón y Silvia Goyez Rojas, Directora de Capital Humano del Banco Popular.

De conformidad con la circular DIRCH-C-018-2017 del 16 de junio de 2017, emitida por la Dirección de Capital Humano y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, se presenta para su consideración, el informe de los aspectos más relevantes durante la gestión realizada como gerente del BP Total de Pérez Zeledón, hasta el día 28 de noviembre de 2025.

El presente informe se emite según lo establecido en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben de observar los colaboradores (as) obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno), así como dar cumplimiento al procedimiento interno: "Informes Finales de Gestión" y lo referente a este tema expuesto en la Ley de Información No Divulgada N° 7975 lo la cual es de carácter obligatorio, misma que forma parte integral de esta.

En el presente informe se incluyen los principales aspectos de gestión operativa y de negocios con corte a noviembre 2025.

La gestión como jefatura que enmarca el ejercicio de la Gerencia del BP Total de Pérez Zeledón, comprende el período del 05 de setiembre de 2002 al 28 de noviembre de 2025

Durante el proceso se realizaron cambios sustanciales en la operativa de la oficina, así como en la forma de atender las líneas de negocios conforme la estructura y lineamientos determinados por la estrategia institucional.

Seguidamente el detalle de estos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Resultados de la gestión

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

#### Labor Sustantiva Institucional

El BP Total de Pérez Zeledón es un centro de negocios que pertenece administrativamente a la División Regional Sur Caribe, que a su vez pertenece la Dirección Banca Comercial Personas, dependencia de la Subgerencia General de Negocios.

Fundada en los años ochenta, teniendo edificio propio, es la oficina 07 a nivel nacional, la cual tiene como agencias adscritas las oficinas ubicadas en Buenos Aires de Puntarenas, Quepos y San Marcos de Tarrazú. En su momento se tenía como adscritas las oficinas Pérez Zeledón Sur y Uvita – Dominical, las cuales fueron cerradas en años anteriores.

A inicios del año 2017 se adquirió la propiedad contigua al edificio, lo que dio mejora en instalaciones y condiciones para los clientes y funcionarios, tal es el caso de un parqueo amplio, así como mejores condiciones del comedor y zonas de archivo.

Desde esta oficina se atienden clientes de todos los sectores y clases sociales, lo que permite dinamizar la gestión y el alcance de todas las carteras activas definidas a nivel Institucional.

Con un equipo de trabajo conformado por alrededor de sesenta funcionarios, se atiende las necesidades financieras del catón generaleño y se da soporte a los demás cantones de influencia de las agencias adscritas en materia empresarial, social y financiera.

#### Cambios en el entorno

Durante este periodo de gestión, a nivel institucional se han presentado cambios a nivel administrativo, lo que genera cambios a nivel estratégico y de políticas institucionales.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

En primer instancia la consolidación del modelo de atención de clientes (GEC) que generó un cambio en la perspectiva de abordaje de clientes que entran en contacto tanto de manera presencial, como de los diferentes canales dispuestos para la atención y solvencia de necesidades en materia de productos y servicios financieros, hoy con mejores canales, un banco en aras a la digitalización total de sus procesos operativos, la presencia de socios comerciales que abordan la gran mayoría de clientes como el caso de Walmart, Palí y Maxi Palí, la colocación de Puntos BP en barrios y comercio en general, vuelve a la Institución más competitiva para la generación de negocios.

También la consolidación de los equipos de cobro especializado que representa la principal estructura para la atención de cobro administrativo del BP Total y las adscritas.

El establecimiento de fuerzas de venta especializadas para la comercialización efectiva de crédito consumo y demás productos del banco han tenido un efecto positivo en los resultados generales de las oficinas, fundamentalmente con los nuevos productos acorde a las necesidades de los clientes.

Por su parte la división de la Banca Empresarial en MYPE y Mediana Empresa obliga a que la fuerza de ventas de cada sección tenga un enfoque diferente y una especialización dirigida al segmento en específico.

Ya por ultimo el Modelo de Gestión Comercial implementado en el ejercicio del año 2025 viene a generar un ordenamiento interno, la optimización de los recursos y la objetividad y transparencia en las operaciones, principalmente en el proceso de crédito. De la mano del uso de herramientas tecnológicas como lo es el CRM, la sistemática comercial y próximamente la migración del sistema SIPO y el expediente digital.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante la gestión de los años 2022 a 2025, la calificación obtenida por el BP Total de Pérez Zeledón ha estado dentro del rango aceptable no superando lo establecido a nivel institucional.

### Acciones sobre el Control Interno

En materia de control interno se realizaron en tiempo y forma la atención de los planes de acción a cada una de las evaluaciones de ROP, CI así como el seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los informes de auditoría interna respecto a las diferentes evaluaciones aplicadas.

### Principales Logros

CAPTACION A PLAZO: Cumplimiento de un 100% a la fecha.

PRODUCTOS DE INTEGRACION: En productos de integración de bajo costo (Cuentas naranja, planes naranja y cuentas de ahorro voluntario) cumplimiento de 100%.

COLOCACION: lo que respecta a la colocación de cartera financiera es satisfactoria, por su parte la cartera social es aceptable; sin embargo, la cartera empresarial lleva un rezago importante, por lo que se valora con el inventario actual equiparar la metas al cierre del año para darla por cumplida.

MOROSIDAD: en el ejercicio 2025 los resultados individuales y globales han sido aceptables y se espera cerrar el año con el cumplimiento satisfactorio de la meta.

ARCHIVOS: cumplida remisión de 2025 en tiempo y forma. Por su parte la asignación de responsabilidades correspondientes a archivo de expedientes (crédito y VISA) y expedientes captación están debidamente distribuidas en el personal.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

**INVENTARIOS:** Inventario de activos: al día para el 2025 junto con las actas de asignación, en este caso se debe solicitar el cambio de activos asignados a la persona que corresponda. Inventario de garantías, formularios en blanco, tarjetas débito y crédito, pignoración y firma digital: al día al mes de octubre 2025.

**ARQUEOS:** Quedan al día los aplicados a bóveda.

**SISTEMAS:** Adicionalmente se reasignan los controles administrativos físicos y de sistemas según corresponde.

**EVALUACION 360:** ultima calificación recibida a setiembre es de 83,81

### Proyectos más relevantes

Finalizar la implementación del Modelo de gestión comercial en el BP Total y sus adscritas y lograr la estabilización en lo sucesivo conforme el plan institucional.

### Administración de Recursos Financieros

Se detallaron los principales logros en materia de captación de recursos, integración, colocación y morosidad.

### Sugerencias

No hay sugerencias.

### Observaciones

No hay observaciones.

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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Se procede anualmente en el mes de mayo con la rendición de cuentas mediante la declaración.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

No hubo gestiones en el período, tampoco quedan pendientes al respecto.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

No hay informes pendientes por atender, todas las evaluaciones que tuvieron lugar durante el período fueron atendidas en tiempo y forma.

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

Los expedientes de los convenios con terceros se encuentran archivados y todos tienen las evaluaciones al día.

### **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.