



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Carlos González Solano
Dependencia: Agencia Puerto Viejo de Sarapiquí
Periodo de Gestión: 11 de febrero 2011 al 12 diciembre 2025

Destinatarios:
Licda. Silvya Goyez Rojas, Directora, Dirección
Corporativa Capital Humano
MBA. Ignacio Stewart Satchwell, Gerente BPT
Guápiles
Lic. Saymond Lara Quesada, Jefe a.i Agencia
Puerto Viejo de Sarapiquí

Firma:

Fecha: 11/12/2025

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede ser dada a conocer
al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.



INFORME FINAL DE GESTIÓN



INFORME FINAL DE GESTIÓN

ÍNDICE

Contenido

Presentación.....	3
Resultados de la gestión.....	3
Labor Sustantiva Institucional	3
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	6
Administración de Recursos Financieros.....	6
Sugerencias.....	6
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.....	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	8



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

En calidad de jefe de la Oficina de Puerto Viejo Sarapiquí periodo que va de 11 de febrero 2011 al 12 de diciembre del 2025 procedo a informar y hacer entrega de los principales aspectos de mi gestión, enviando el presente informe mediante el oficio APVS-442-2025 el cual va dirigido a la Licenciada Silvia Goyez Mora, MB.A Ignacio Stewart Satchwell gerente BP Total Guápiles, Lic Saymond Lara Quesada, jefe a.i Agencia Puerto Viejo de Sarapiquí todo lo anterior en acato a lo establecido en la directriz de la Contraloría General de la Republica D-1-2005-CO-DFOE.

En este periodo como jefe de la oficina de Puerto Viejo de Sarapiquí mi gestión consistió en liderar la oficina desarrollando labores administrativas, promoción y comercialización de los diferentes productos y servicios del Banco Popular motivando al equipo de trabajo para el logro de los objetivos y metas planteadas por la Banca siempre con la finalidad de rentabilizar la gestión de la oficina haciendo crecer el activo productivo y manteniendo controlados los diferentes riesgos que puedan generar perdidas a la institución en caso de materializarse.

En este apartado se realizará la presentación del documento a los respectivos destinatarios mediante un resumen ejecutivo que contemple los aspectos más relevantes de la gestión realizada.

Resultados de la gestión

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

Labor Sustantiva Institucional

En mi función como jefatura de la Agencia de Sarapiquí se desarrollaron los diferentes lineamientos estratégicos emanados por la Dirección Comercial de Personas además se desarrollaron diferentes planes de trabajo con lo cual se gestionó el cumplimiento de las metas de negocio.

Cambios en el entorno

El sector financiero es un sector muy dinámico que se ajusta constantemente a las diferentes regulaciones de los entre fiscalizadores así como a las necesidades del mercado financiero, el Banco Popular como entidad fiscalizada está sujeta a los diferentes cambios en procedimientos, normativa y políticas en este contexto durante mi gestión como Jefatura de la Agencia de Sarapiquí hemos mantenido una gestión pro activa y alineada con los objetivos estratégicos emitidos por la Dirección Comercial de Personas.

Durante el periodo de gestión se garantizó la adecuada comunicación de los diferentes procedimientos y cambios normativos mediante el correo institucional además se desarrollaron reuniones frecuentes con los colaboradores para garantizar el conocimiento, manejo y aplicación



INFORME FINAL DE GESTIÓN

de los diferentes cambios de tal forma que pudiera desarrollar correctamente sus funciones, como jefatura promoví la aplicación del marco normativo y regulatorio vigente.

La aplicación de los diferentes procedimientos y directrices nos permitió mejorar diferentes aspectos y áreas, tratando siempre de fortalecer el negocio y los resultados de la oficina, entre estos buenos resultados puedo citar los siguientes:

- ✓ Se logró disminuir la exposición al riesgo de la oficina mediante la aplicación de las normas de control interno y riesgo operativo de forma sistemática.
- ✓ Mejora en el índice de eficiencia operativa de la oficina, mediante el incremento de las diferentes carteras de crédito y disminución de estimaciones.
- ✓ Fortalecimiento de la experiencia del cliente mediante la oferta de productos más agiles y nuevos canales digitales que permiten realizar los trámites bancarios de una forma segura y simple.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En mi periodo como jefatura de la oficina de Puerto Viejo de Sarapiquí se veló por el cumplimiento de la ley de Control interno y de las diferentes directrices emitidas por los diversos entes tanto internos como externos, se hizo un esfuerzo por implantar una cultura de revisión y evaluación constante de las guías de riesgo operativo y control interno que han permitido que la oficina de Sarapiquí cumpla la meta establecida y mantenga indicadores que han permitido minimizar los diferentes riesgos.

Por otra parte, se han cumplido las recomendaciones emitidas por la auditoria y se han desarrollado diferentes planes de acción cuando ha sido necesario desarrollar o mejorar alguno de los controles.

Acciones sobre el Control Interno

En mi periodo de gestión hemos sido enfáticos en la importancia de cumplir con la normativa de control interno y todas las directrices emanadas por las diferentes áreas de supervisión, hemos desarrollado acciones muy concretas que describo a continuación:

- ✓ **Capacitación de los funcionarios:** Se desarrollaron reuniones frecuentes con los funcionarios para repasar los diferentes cambios en normativa y procedimientos, se incluye en estas reuniones el repaso de la Guía de control Interno y Riesgo Operativo con la finalidad de reforzar el conocimiento y corregir en tiempo alguna irregularidad que pudiera detectarse, las sesiones de trabajo se evidencian mediante la firma de minutos de reunión que se custodian en la oficina.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ **Comunicación oportuna y frecuente de procedimientos:** Se desarrollo una cultura de comunicación oportuna de los diferentes procedimientos garantizando que los colaboradores tuvieran la información en tiempo y forma lo cual les ha permitido desempeñar correctamente sus funciones.
- ✓ **implementación de planes de acción:** Los planes de acción solicitados en las diferentes evaluaciones de control interno y riesgo operativo fueron desarrollados y ejecutados de forma efectiva cumpliendo con los tiempos establecidos, la evidencia de cada plan de acción ejecutado fue suministrada al área correspondiente.
- ✓ **Resultados de evaluación:** En las diferentes evaluaciones realizadas a la oficina de Puerto Viejo de Sarapiquí el resultado ha sido muy bueno siempre cumpliendo por debajo de la nota máxima establecida por la institución lo cual garantiza la efectiva aplicación de los diferentes controles y minimiza la exposición al riesgo de la oficina.

Principales Logros

En mi gestión como jefatura de la Agencia de Sarapiquí hemos realizado un esfuerzo importante por hacer crecer las carteras de crédito de la oficina así como por fortalecer la captación de recursos de bajo costo que permita hacer más eficiente y rentable la gestión, hemos venido trabajando con diferentes actores de la economía social solidaria, organizaciones sociales, asalariados del sector público, con empresarios y pequeños productores del cantón de Sarapiquí, en las diferentes reuniones con las organizaciones hemos negociado créditos y convenios de pagos de salarios y deducción de planilla con diferentes ASADAS y empresas, hemos recorrido diferentes distritos y comunidades promocionando los productos del banco y bancarizando personas con poco acceso a la banca, hemos ampliado la cobertura del banco a través de la instalación de cajeros automáticos y la firma de convenios con socios comerciales para que brinden el servicio de punto BP y nuestros clientes puedan hacer sus transacciones con mayor facilidad. Estos esfuerzos y las diferentes visitas a empresas e instituciones han permitido el crecimiento de la cartera de crédito de consumo la cual es de gran importancia para la institución.

El presente año ha tenido un comportamiento atípico en la colocación de crédito personal, la coyuntura de la economía del país, así como los cambios normativos y la implementación de los scoring de riesgo crediticio han generado una disminución importante en la colocación de créditos, el índice de rechazos aumentó y la colocación bruta de la oficina no alcanza los niveles de años anteriores.

Los diferentes cambios, así como la implementación de la plataforma CRM ha venido a mejorar la integración y venta de productos, la sistemática comercial aplicada por los diferentes asesores financieros nos ha permitido llevar la integración de productos por clientes a 3.26 lo cual es un promedio muy bueno.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Hemos desarrollado en este periodo como jefatura de la agencia de Sarapiquí un plan de gestión de morosidad que nos permite mantener el indicador controlado y alcanzar el 100% de la meta de recuperación de cartera lo cual impactara muy positivamente los resultados de la oficina.

En estos años hemos logrado colocar al banco como una de las entidades financieras mejor posicionadas en el cantón con tiempos de respuesta de atención al cliente muy buenos que han garantizado la fidelidad de nuestros clientes y han permitido que nuestra cartera de clientes vaya en crecimiento año con año.

Proyectos más relevantes

La entidad ha venido evolucionando y la oficina de Sarapiquí ha venido en un proceso de crecimiento no solo de cartera de clientes si no también hemos aumentado la presencia del banco mediante instalación de nuevos cajeros y Puntos BP en los diferentes distritos del cantón. Para la institución y en especial para las áreas de negocio como la nuestra el proyecto más relevante del año es la implementación del nuevo Modelo de Gestión Comercial el cual tiene como objetivo enfocar los esfuerzos de los compañeros en la venta de diferentes productos trasladando la carga operativa a otras áreas, por otra parte el CRM permite gestionar clientes de una forma más efectiva y con un seguimiento estricto con el fin de mejorar los tiempos de respuesta de las gestiones que realizan los clientes. La oficina de Sarapiquí ha venido implementando los diferentes cambios con resultados muy satisfactorios que esperamos se puedan mantener y mejorar con el paso del tiempo y la maduración del Nuevo Modelo de Gestión Comercial.

Administración de Recursos Financieros

En mi gestión como jefatura de la agencia de Sarapiquí hemos sido muy consecuentes con la contención del gasto y las directrices emanadas por la alta gerencia, no hemos incurrido en gastos por tiempo extraordinario, se han gestionado de forma muy responsable los activos sin incurrir en gastos en estos rubros, los gastos de personal se han mantenido a lo largo de los años puesto que las plazas no se han incrementado, la oficina posee 8 funcionarios actualmente.

Sugerencias

Como ejes fundamentales para que la oficina mantenga buenos resultados es importante continuar desarrollando acciones para mantener un ambiente laboral idóneo que permita que los funcionarios desarrollen las diferentes actividades de forma eficiente y con las mejores condiciones laborales para esto Capital humano ha desarrollado todo un plan que incorpora las mejores prácticas para mantener un ambiente laboral sano.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Es necesario brindar los espacios de capacitación para que los funcionarios puedan adaptarse a los cambios que el banco estará desarrollando en su plan de transformación institucional de tal forma que puedan tener las habilidades y competencias necesarias para brindar un excelente servicio al cliente.

En tema de crédito y generación de demanda es importante entender la dinámica del mercado el cual migra hacia expediente digital lo cual sin duda agilizara los tiempos de respuesta, pero representa un cambio cultural en los funcionarios y en los clientes.

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 del presente informe no se tienen recomendaciones y gestiones pendientes de atender y cumplir.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

A la fecha del presente informe no existen disposiciones pendientes de atender giradas por órganos de control externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

A la fecha del presente informe no existen disposiciones pendientes de atender giradas por la auditoría interna.

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

A la fecha del presente informe no se tiene a cargo ningún expediente de fiscalización contractual.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.