



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Maria Eunice Martínez Trejos
Dependencia:	Area de Cajeros Automáticos
Periodo de Gestión:	Junio 1995 a Diciembre 2025
Destinatarios:	División Soporte Operativo Dirección Corporativa Capital Humano Area Cajeros Automáticos
Firma:	
Fecha:	03/01/2026

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
1. Labor Sustantiva Institucional	2
2. Objetivo del Puesto	3
2.1. Estructura Organizacional	3
2.2 Funciones principales	4
3. Cambios en el entorno	5
4. Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	6
5. Acciones sobre el Control Interno.....	7
6. Principales Logros.....	7
7. Proyectos más relevantes	9
8. Administración de Recursos Financieros	10
9. Sugerencias	10
10. Observaciones.....	10
11. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	10
12. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	10
13. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	11
14. Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	11
15. Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público.....	11



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente Informe de Gestión corresponde al cargo de la Jefatura del Área Cajeros Automáticos adscrita a la División Soporte Operativo y abarca el periodo de junio 1989 a diciembre 2025. El 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 obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno).

En el mes de diciembre mediante oficio ACA-1509-2025, informe a la División de Soporte Operativo mi cesión laboral con la institución a partir del del 03 de enero 2026 para acogerme a la pensión del Régimen de Vejez.

Este informe es un resumen de los resultados de la gestión que desarrollé durante mis treinta años veintitrés años y tres meses que laboré para la Institución en el Área de Cajeros Automáticos, abarcando temas como riesgo operativo, cambios en el entorno, principales logros así como proyectos relevantes que se desarrollaron y quedan en proceso, con el objetivo de brindarle a los lectores una visión integral de la historia del área, así como de los principales retos que se visualizan en el futuro cercano.

Resultados de la gestión

En esta parte del informe se da a conocer mediante un resumen ejecutivo, la labor sustantiva realizada en el Area de Cajeros Automáticos los principales cambios en el entorno durante este período de tiempo.

1. Labor Sustantiva Institucional

El Area de Cajeros Automáticos es la responsable de la Administración de la Red de Cajeros Automáticos del Banco Popular, para lo cual se tienen centralizadas en el Area todas las actividades que se requieren para mantener la prestación del servicio los 365 días del año con un horario de lunes a domingo de 5:00AM a 12:00AM y un optime de servicio de un 98.5%.

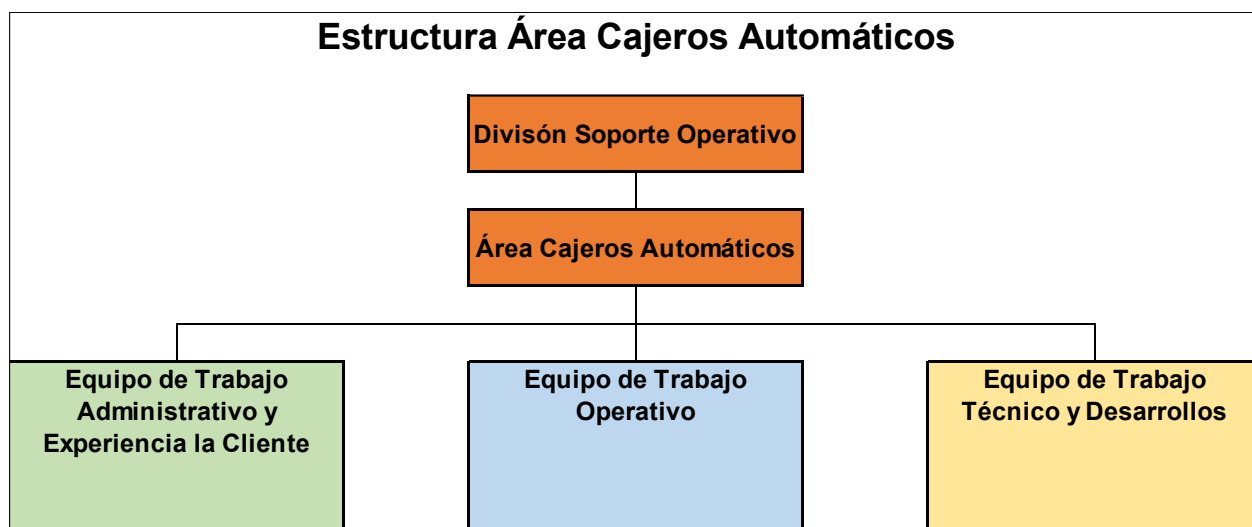
Dentro de las actividades se tienen: el monitoreo de la Red de Cajeros Automáticos, la programación del efectivo, control de los abastecimientos de efectivo, control de los mantenimientos de primera y segunda línea para atender de forma oportuna las fallas que se presenten en los cajeros automáticos, el soporte contable, el servicio al cliente, presentación de los requerimientos e Historias de Usuario para nuevos desarrollos, certificación de los desarrollos, instalación-retiro y reubicación de cajeros automáticos, compras de cajeros automáticos y la fiscalización de los respectivos contratos, etc.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Objetivo del Puesto

Ejecutar labores profesionales a nivel de Jefatura relacionadas con la planeación, organización, coordinación, dirección y control de las actividades, labores y procesos que se realizan en el Area para lograr mantener la disponibilidad de la Red de Cajeros Automáticos del Banco, siendo este uno de los Canales de Servicio de gran importancia en el Banco. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por las Jefaturas correspondientes y brindar apoyo en lo solicitado.

2.1. A continuación se presenta la actual Estructura Organizacional del Area de Cajeros Automáticos.



El Area de Cajeros Automáticos se encuentra compuesta por 35 funcionarios y cada Equipo de Trabajo cuenta con un Líder de Equipo.

1. El Equipo de Trabajo Administrativo y Experiencia al Cliente: tiene bajo su responsabilidad Servicio al Cliente, Soporte Contable y brinda asistencia a la Jefatura del Area y otros.
2. El Equipo de Trabajo Operativo: tiene bajo su responsabilidad Monitoreo de la Red, Operadores de Cajero Automáticos, Programación de Efectivo y Registro de Planillas de Servicio y otros.
3. El Equipo de Trabajo Técnicos y Desarrollo: tiene bajo su responsabilidad la presentación de los requerimientos de nuevos desarrollos, la creación de las Historias de Usuario de los nuevos desarrollos, la certificación de los nuevos desarrollos, así como los Técnicos de Cajeros para la instalación de cajeros automáticos-reubicación y retiros de cajeros automáticos y otros.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2.2 Funciones principales

Conforme el perfil vigente del cargo, se enlistan las responsabilidades principales del puesto:

1. Dirigir, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades de los diferentes Equipos de Trabajo del Area de Cajeros Automáticos, con el objetivo de que se cumplan los planes de trabajo y proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos que conllevan a la mejora continua de la prestación y disponibilidad del servicio de la Red de Cajeros Automáticos.
2. Revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.
3. Asignar y supervisar la ejecución de los requerimientos e historias de usuario para la contratación de nuevos servicios o mejoras a implementar en la Red de Cajeros Automáticos, que se desarrollan en el Area y velar por los procesos de certificaciones finales de los mismos y las actas de aprobación para los pases a producción.
4. Formular, gestionar, ejecutar y cumplir con el Plan Anual Operativo, cuadro de Mando Integral, Balance de Desarrollo personal, seguimiento y evaluación trimestral del Plan de Acción Operativo, control presupuestario y en la coordinación, revisión seguimiento y cumplimiento de las metas de la Dependencia.
5. Revisar y aprobar reasignaciones y modificaciones presupuestaria, contratos, facturas y vales de caja chica en el sistema SIPRE.
6. Revisar y aprobar órdenes de pago en SIPRE conforme los contrataos vigentes.
7. Revisar y aprobar adelantos de gastos de viaje, liquidaciones gastos de viaje y comprobantes de pago de los funcionarios del Area.
8. Atender y gestionar denuncias presentadas ante la Defensoría de los Habitantes, Defensoría del Consumidor y SUGEF. Así como cualquier otra solicitud.
9. Atender y dar seguimientos a las recomendaciones de Auditoría Interna, Auditoría Externa así como acuerdos o directrices que se asignen de la Gerencia General Corporativa, Subgerencia General de Operaciones, Subgerencia General de Negocios, Dirección Soporte al Negocio.
10. Controlar la administración del personal del Area en la distribución de cargas de trabajo, pago de tiempo extraordinario, vacaciones, asistencia, incapacidades, constancias salariales, suplencias, evaluación de desempeño, cierre de brechas competenciales, diagnóstico de necesidades de capacitación, entre otros.
11. Velar por la actualización de la Normativa relacionada con los procesos a cargo del Area con la finalidad de que se cuente con los procedimientos y normas de control actualizadas para la correcta ejecución de los mismos, minimizando con ello los riesgos.
12. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones del personal a cargo.
13. Gestionar los procesos de contratación de los distintos bienes y servicios que tienen que adquirirse necesarios para el crecimiento de la Red de Cajeros Automáticos y mantener la disponibilidad del servicio de la Red los 365 días del año.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

14. Atender todas las actividades correspondiente a la Fiscalización de Contratos conforme la normativa establecida (la correcta ejecución del objeto contractual, correcta administración, control y supervisión del contrato o contratos a cargo; verificar el cumplimiento de las obligaciones contraídas, vencimiento de plazos, vigencia de garantías de cumplimientos, prórrogas y notificaciones, informes semestrales y anuales, medir el desempeño real del proveedor, aplicación de multas, entre otros, beneficios contractuales, política conozca su proveedor, etc).
15. Realizar la instalación de nuevos cajeros automáticos, reubicar cajeros automáticos y retirar cajeros automáticos conforme lo establezca el negocio.
16. Velar por el cumplimiento de Normativa de Control PCI que aplica a Cajeros Automáticos establecida por las marcas Visa Internacional y Mastercard.
17. Velar por la atención, resolución de gestiones de reclamos de clientes dentro del tiempo establecido.
18. Atender y resolver recursos de revocatoria producto de resoluciones de gestiones de reclamos de clientes y gestionar los recursos de apelación en subsidio ante el Superior Inmediato cuando corresponde.
19. Controlar los procesos de cierres diarios contables de los cajeros automáticos que integran la Red, lo cual incluye también los procesos de depuración y conciliación de los registros contables para mantener la transparencia de las cuentas contables de Cajeros Automáticos.
20. Dar seguimiento a los saldos de las cuentas de efectivo, cuentas de dinero en tránsito de la Red de Cajeros Automáticos.
21. Gestionar oportunamente las pólizas contra robo y asalto a Cajeros Automáticos.
22. Aprobar las pólizas institucionales de Equipo Electrónico (cajeros automáticos) así como las pólizas de Valores en Tránsito (robo y asalto a cajeros automáticos) en lo que corresponde a Cajeros Automáticos.
23. Controlar que la programación de necesidades de efectivo mensual sea acorde con el flujo de efectivo mensual en la Red de Cajeros Automáticos y que se cumpla con un margen de un +-5%, del monto solicitado contra el monto programado.
24. Controlar que los saldos de efectivo que se mantiene en las distintas salas de procesamiento de efectivo del contratista (Forza) para la atención del servicio tercerizado sea acorde a las remesas que se requieran, que se mantengan dentro de los montos de las pólizas y que se realicen los respectivos arqueos.
25. Atender las distintas reuniones convocadas para dar seguimiento, para avances, para nuevos servicios a implementar, para regulatorios BCCR, etc.
26. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.

3. Cambios en el entorno

Durante el tiempo de mi gestión no hubo cambios de orden jurídico que afectarán las labores del Área. No obstante si se han presentado algunos cambios significativos siendo los más importantes los siguientes:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

1. En el 2019 se da la centralización de la administración de la Red de Cajeros Automáticos en el Area Cajeros Automáticos. Anteriormente a este proceso cada BP Total y Agencias tenía bajo su responsabilidad la administración de los cajeros automáticos que tuviesen asignados.
2. A finales del 2019 se implementa un nuevo modelo de negocios y esto conlleva la implementación del proceso de tercerización de los cajeros automáticos de las oficinas regionales y este proceso pasa a ser administrado por el Area Cajeros Automáticos, de manera tal que a las oficinas se les quita el 100% de todas las actividades relacionadas con cajeros automáticos y pasan a ser actividades del Area. El objetivo es quitar actividades operativas a las oficinas y que los recursos se enfoquen en actividades propias del negocio bancario.
3. En el año 2020 por parte de la administración superior se establece la administración del Canal Cajeros Automáticos en 2 vías a saber:
 - ✓ Administración Estratégica del Canal: corresponde a la División Canales y Servicios Alternos.
 - ✓ Administración Operativa: División Soporte Operativo-Area Cajeros Automáticos.

4. Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En lo que respecta al proceso de autoevaluación de riesgo operativo y control interno, el Área de Cajeros Automáticos ha mantenido un nivel de excelencia, mismo que se ha logrado mantener durante estos últimos cinco años de mi gestión.

A continuación, se muestra un cuadro resumen de las calificaciones obtenidas por el Área de Bienes Adjudicados, en la Autoevaluación de Riesgo Operativo, durante los últimos cinco años de mi gestión, en donde se puede observar que la calificación se ubica en Nivel excelente.

Periodo	Evaluación Control Interno	Riesgo Operativo	Resultado
2020	0	0	Excelente
2021	0	0	Excelente
2022	0	0	Excelente
2023	0	0	Excelente
2024	0	0	Excelente



INFORME FINAL DE GESTIÓN

5. Acciones sobre el Control Interno

Las acciones realizadas por el Área de Cajeros Automáticos, para fortalecer la estructura de control interno se ejecutan conforme lo establecido en las normas internas de control, operacional y funcional, lo que ha permitido obtener una calificación de Excelente en los últimos año en la Autoevaluación de control interno. Cabe indicar que las acciones de Control Interno y Riesgo Operativo son permanentes con el objetivo de fortalecer la estructura de control para minimizar los riesgos.

6. Principales Logros

A continuación se detallan los principales logros durante el período de mi gestión:

La Red de Cajeros se encuentra compuesta por 377 cajeros automáticos de los cuales 302 corresponde a dispensadores automáticos y 75 a cajeros automáticos multiservicios.

1. En el año 2016 se realizó la contratación de un nuevo switch transaccional y su proceso de desarrollo, implementación y puesta en producción se finalizó en octubre 2018. Fecha a partir de la cual el Banco cuenta con el Switch Transaccional Autoriza 7, que es un switch sobre el cual se administra la Red de Cajeros Automáticos y otra serie de servicios que se han desarrollado e implementado de forma exitosa.
2. A partir del mes de junio 2019 se logró implementar en la Red de Cajeros Automáticos la prestación del servicio de depósitos en tiempo real, de manera tal que los clientes pueden realizar depósitos sin sobres, el monto queda disponible a partir del momento del depósito y este ha sido un servicio exitoso. Del 2019 al 2025 se han instalado un total de 75 cajeros automáticos multiservicios, los cuales tienen un procesamiento promedio mensual de 60.333 y un promedio de captación de ₡7.380.548.250,00.
3. En agosto 2019 se logro implementar en la Red de Cajeros Automáticos la prestación del servicio de pago de prestamos y pago de tarjetas tanto en colones como en dólares con débito a la cuenta de ahorros y son pagos realizados en tiempo real. Siendo este un servicio exitoso, muy utilizado por los clientes y tiene un promedio mensual de 2.600 pagos.
4. En julio 2019 se inició el proceso de centralización de la administración de los cajeros automáticos de las oficinas regionales en el Area de Cajeros Automáticos y se concluyó en noviembre 2021. Lo anterior con el objetivo de que las oficinas comerciales pudieran liberar el recurso humano que se tenía asignado para la atención de los cajeros automáticos y trasladarlos a la atención de actividades propias del negocio bancario. La centralización se hizo posible mediante la contratación del servicio tercerizado de la atención integral de cajeros automáticos con la empresa Cash Logística (Forza), proceso que se debió trabajar intensamente para lograr ajustar la prestación del servicio, lográndose a noviembre 2021 la centralización de la administración de la Red de Cajeros Automáticos en un 100% en el Área Cajeros Automáticos. La centralización comprende



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- la programación del efectivo, la programación de los abastecimientos de efectivo, la atención de fallas en primera y segunda línea, cierres diarios contables, conciliación y depuración de las cuentas contables, entre otros.
5. En enero 2021 se logró implementar en la Red de Cajeros Automáticos en producción el cobro de comisiones surcharge que se aplica a tarjetas foráneas que realizan transacciones en la Red de Cajeros Automáticos, lo cual es una fuente de ingresos para la institución.
 6. A partir de julio 2021 se implementó el servicio de afiliación y desafiliación SINPE Móvil en la Red de Cajeros Automáticos, con lo cual se atiende lo establecido en el reglamento de Pagos del Banco Central de Costa Rica.
 7. A partir de junio 2023 se implementó una App para atender inconformidades de clientes en el Área de Cajeros Automáticos, lo cual vino a mejorar los tiempos de resolución de reclamos de clientes, la notificación automática de la resolución a los clientes y el poder tener información estadística de forma inmediata.
 8. En el año 2023 se inició el proceso de certificación de los sistemas operativos de los cajeros automáticos, lo cual es indispensable para iniciar el proceso de actualización de cajeros automáticos por obsolescencia que en total es de 244 unidades que se tienen que sustituir y se proyecta de conformidad con el plan de trabajo establecido concluirlo en el primer semestre 2027. En la actualidad la certificación de los sistemas operativos se encuentra en la etapa final que corresponde a la obtención de la certificación de la marca Visa Internacional.
 9. Desde el año 2023 se viene trabajando con la División Analítica y Ciencia de Datos en el desarrollo de un Aplicativo para la programación y proyección de las remesas de efectivo a los cajeros automáticos con el objetivo de ser más eficientes en la administración del efectivo en la Red de Cajeros Automáticos. El mismo se encuentra en la etapa final de desarrollo y se espera su puesta en producción para marzo 2026. Este es un proceso al cual se da seguimiento la Subgerencia General de Operaciones y la Dirección Soporte al Negocio.
 10. En octubre 2024 se logró implementar en la Red de Cajeros Automáticos el Cambio de Pin para tarjetas de débito con lo cual se atendió el Regulatorio del Banco Central de Costa Rica.
 11. En julio 2025 se concluyó la certificación de Emisión MasterCard Fase 2.
 12. En junio 2025 se entregó el Requerimiento y las HU Dólares para la contratación del desarrollo e implementación del servicio de retiro en dólares en la Red de Cajeros Automáticos.
 13. En julio 2025 se entregó el Requerimiento y las HU Depósitos-Transferencias-Pago de Préstamos-Pago de Tarjetas a Terceros para la contratación del desarrollo e implementación del servicio en la Red de Cajeros Automáticos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

14. En agosto 2025 se concluyó la certificación de la primera etapa de standing.
15. En noviembre 2025 se concluyó se entrego el Requerimiento y las HU para la contratación del desarrollo del servicio de reciclaje de efectivo en los cajeros automáticos multiservicios. Lo que permitirá que el efectivo recibido en depósitos se pueda utilizar de forma automática en retiros, lo cual permitirá una disminución en el costo de remesaje en estos cajeros automáticos.
16. En diciembre 2025 se realizó la certificación del cambio de Aplicativo Sipo al nuevo gestor de crédito ABANKS.
17. A partir del año 2020 se inicio un trabajo en conjunto con el Area Contabilidad y se logro realizar la depuración de las cuentas internas de cajeros automáticos de manera que las cuentas internas se encuentran depuradas y es un proceso que se trabaja de forma permanente lo que permite mantener la transparencia de las cuentas de la Agencia 01 (Area Cajeros Automáticos).

7. Proyectos más relevantes

Entre los principales proyectos que están en proceso de implementación, otros en desarrollo y otros que deben iniciarse se encuentran los siguientes:

La certificación de los Sistemas Operativos Windows 10 y Vynamic Connection de los Cajeros Automáticos. De este proceso se encuentran concluidas el 100% de las actividades correspondientes al Area Cajeros Automáticos, se encuentra pendiente la validación por parte de la empresa FIME y una vez concluida esta etapa se debe aperturar la apertura de caso de negocio con Visa Internacional para la certificación final. El caso de negocio se debe gestionar con la División Medios de Pago.

Obtenida la certificación Visa Internacional se debe dar inicio al plan de sustitución de cajeros automáticos por obsolescencia conforme el Plan de Trabajo presentado a la División Soporte Operativo y Dirección Soporte al Negocio. El plan se proyecta concluir en el año 2027.

Realizar la certificación del Proyecto MasterCard Adquirencia, el cual se encuentra en la etapa de certificación técnica y una vez concluida esta etapa se procede a trasladar el desarrollo al Area Cajeros Automáticos para la etapa de certificación de usuario final a lo interno del Banco y concluida esta etapa se debe realizar la certificación con la marca Mastercard.

Lograr la conclusión del Módulo de Proyección de Efectivo para Cajeros Automáticos que se encuentra desarrollando la División Analítica y Ciencia de Datos, que es un desarrollo que se encuentra en su fase final y que es de gran importancia institucional.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Lograr la contratación del desarrollo para la implementación de reciclaje de efectivo en cajeros automáticos multiservicios, el desarrollo de retiros en dólares en cajeros automáticos así como el desarrollo de depósitos, pagos y transferencias a terceros en la Red de Cajeros Automáticos.

8. Administración de Recursos Financieros

En relación con el presupuesto asignado el Area Cajeros Automáticos, todas las partidas presupuestarias asignadas fueron utilizadas de forma eficiente y cuando correspondía se realizaron las modificaciones necesarias para cumplir con las metas establecidas.

9. Sugerencias

Se sugiere dar seguimiento a los proyectos que se indicaron en el apartado “Proyectos más relevantes” pues son importantes y tienen un impacto significativo para la Institución.

Adicionalmente considero importante la aprobación para la contratación de los 2 recursos en la partida de “Servicios Especiales” que son fundamentales para poder concluir el plan de sustitución de los cajeros automáticos por obsolescencia en al año 2017. Sin estos recursos el proceso de sustitución no se lograría concluir en el año 2017 y se tendría que extender al primer semestre del año 2028.

10. Observaciones

Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.

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

No se recibieron disposiciones que durante mi gestión hubiera girado la Contraloría General de la República.

12. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No se tiene disposiciones giradas por algún órgano de control externo y pendientes o en proceso de atención.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

13. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Producto de la “Evaluación Cajeros Automáticos” realizada en el presente año por parte de la Auditoría Interna se emite el Informe AIRI-21-2025, sobre el cual se tienen 3 recomendaciones con plazo de atención al 30 de marzo 2026.

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

Se tiene el contrato SICOP 0432022004200055-00 para la prestación del Servicio de Mantenimiento Correctivo y Preventivo con Repuestos para Cajeros Automáticos-Consumo por Demanda. El expediente se encuentra actualizado en SICOP conforme se establece. Este contrato es de pago mensual y es de gran importancia para mantener la prestación del servicio de la Red de Cajeros Automáticos. El mismo se encuentra en el último año de ejecución contractual y vence el 06/11/2026, por lo que se debe iniciar el proceso de la nueva contratación.

15. 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.