



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Adriana Rivas Sandoval
Dependencia:	Agencia La Cruz
Periodo de Gestión:	Junio 2023 - diciembre 2025
Destinatarios:	Lic. Jose Luis Pineda Castillo Lic. Jose Francisco Jimenez Cascante Lida. Silvia Goyez Rojas
Firma:	
Fecha:	31/12/2025

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	8
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	9
Acciones sobre el Control Interno	10
Principales Logros	10
Proyectos más relevantes	12
Administración de Recursos Financieros	15
Sugerencias	16
Observaciones	17
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	18
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	18
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	18
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	18
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	18



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente informe se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en la Directriz D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República, relativa a la presentación del Informe Final de Gestión.

El período que abarca este informe corresponde del 7 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2025, en mi calidad de jefa de Agencia en La Cruz. En él se detallan los principales resultados obtenidos durante la gestión.

El documento presenta, de manera resumida, los logros alcanzados conforme a las estrategias implementadas para el cumplimiento de las metas establecidas, en aspectos tales como: colocación, captación, control de morosidad, estrategias de negocio, aplicación de normativa interna y externa, resultados de las evaluaciones de control interno y riesgo operativo, así como otros elementos relevantes, entre ellos la Gestión 360 y la Sistematización Comercial.

Resultados de la gestión

En este apartado se presentan los resultados correspondientes a las metas más relevantes de la Agencia durante mi gestión, comprendida entre junio de 2012 y el 31 de diciembre de 2025. Dichos resultados se encuentran igualmente reflejados en la intranet institucional.

Labor Sustantiva Institucional

Desde el inicio de mi gestión en la Agencia, en mi condición de jefa de la oficina La Cruz, asumimos como equipo el compromiso de alcanzar los objetivos establecidos para los periodos 2023, 2024, y hasta el 31 de diciembre de 2025. Desde que asumí la jefatura, he considerado fundamental mantener una comunicación abierta y constante con todo el personal, con el propósito de diseñar, desarrollar e implementar estrategias orientadas al cumplimiento de las directrices, procedimientos, metas y demás disposiciones emanadas



INFORME FINAL DE GESTIÓN

tanto del BPT Liberia como de la División Regional Norte y otras áreas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal involucradas en la operación diaria.

Para garantizar este objetivo, se estableció un sistema permanente de información y retroalimentación mediante reuniones periódicas, charlas, capacitaciones y comunicaciones internas, fomentando el compromiso institucional y la cultura de trabajo en equipo. Este enfoque ha permitido no solo el logro de las metas asignadas, sino también la creación de un ambiente de control interno sólido y la integración del 100% del personal en la consecución de los objetivos estratégicos.

Cabe destacar que una parte esencial de la labor sustantiva de la Agencia consistió en definir lineamientos que aseguraran un equilibrio adecuado entre el cumplimiento de las metas establecidas y la observancia estricta de las normas de Control Interno Institucional, resguardando así el patrimonio bajo nuestra responsabilidad. Este compromiso con la transparencia y la eficiencia ha sido un pilar fundamental para garantizar la sostenibilidad y la confianza en la gestión.

Colocación

Durante el periodo de mi gestión (junio 2013 -diciembre 2025) se ha realizado toda una estrategia de colocación para poder mejorar los indicadores y metas establecidas cartera financiera, Bp Autos y Social, según se muestra.

AGENCIA LA CRUZ			
Año	Consumo	Social	BP Autos
2023	4%	0%	0%
2024	100,00%	100,00%	100,00%
2025	0%	100,00%	0%

Fuente: Indicadores de crédito Banco Popular



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Durante el año 2023, la oficina experimentó múltiples cambios en su personal, lo que representó un desafío significativo para mantener el equilibrio entre la atención de las metas asignadas y la operativa propia de la agencia. Entre las principales variaciones se destacan:

- **Despido del Analista de Crédito**, lo que redujo la capacidad técnica para la evaluación y aprobación de operaciones crediticias.
- **Traslado del Gerente de Experiencia al GAM**, tras obtener una plaza en una oficina ubicada en Heredia, generando la necesidad de redistribuir funciones estratégicas.
- **No se contaba con Gestor Operativo**: Se encontraba laborando en un proyecto en TI.
- **Traslado de un Plataformista al BPT Santa Cruz**, afectando la atención al cliente y la gestión de productos en ventanilla.
- **Otorgamiento de permisos sin goce salarial** a una colaboradora suplente, disminuyendo la disponibilidad de personal para cubrir tareas operativas críticas.

Estas circunstancias ocasionaron una disminución en la capacidad de respuesta de la oficina, dificultando el equilibrio entre la atención de las metas institucionales y la operativa diaria. Ante este escenario, se implementaron medidas extraordinarias para garantizar la continuidad del servicio, entre ellas la apertura de caja realizada personalmente por mí desde el mes de septiembre hasta diciembre del mismo año.

Este esfuerzo refleja el compromiso con la institución y la orientación hacia la mejora continua, asegurando que, a pesar de las limitaciones, se mantuviera la calidad en la atención al cliente y el cumplimiento de las disposiciones normativas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Durante el año 2024, la agencia recuperó su estabilidad operativa al contar nuevamente con el personal completo, lo que permitió desarrollar un trabajo integral orientado al fortalecimiento del equipo y al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se implementaron acciones clave como:

- **Capacitación continua** para reforzar conocimientos técnicos y habilidades blandas.
- **Definición clara de metas individuales y colectivas**, alineadas con los objetivos institucionales.
- **Fomento del compromiso y sentido de pertenencia**, mediante comunicación efectiva y seguimiento constante.

Este enfoque estratégico no solo contribuyó a mejorar los resultados, sino que también permitió proyectar una imagen renovada de la agencia, destacando la calidad del servicio y la eficiencia operativa. Gracias al esfuerzo conjunto y al apoyo incondicional del personal, la oficina logró obtener el Mérito **“Diamante en Mi Gestión 360”**, convirtiéndose en la única agencia de la Región Guanacaste en alcanzar este reconocimiento. Este logro representa un hito significativo para la oficina, evidenciando la capacidad de resiliencia, liderazgo y trabajo en equipo frente a los retos institucionales.

Durante el año 2025, la agencia enfrentó nuevos desafíos que requirieron una gestión estratégica y adaptativa. Uno de los principales retos se presentó en el área de colocación, debido a la implementación del Score Externo, lo que implicó ajustes en los procesos de análisis crediticio y en la estrategia comercial. Adicionalmente, el cierre del Hotel Dreams Las Mareas impactó negativamente la economía local de La Cruz, reduciendo la actividad comercial y la capacidad de generación de ingresos en la zona.

A estos factores externos se sumaron cambios internos en la estructura del personal. Fue necesario incorporar dos funcionarias suplentes sin experiencia previa, lo que demandó



INFORME FINAL DE GESTIÓN

un proceso intensivo de capacitación en la operativa de plataforma, ventas y atención al cliente. Asimismo, se brindó formación especializada a la nueva Tesorera, enfocada en la implementación del nuevo modelo comercial y en el uso del CRM como herramienta para el análisis de crédito, garantizando la correcta adaptación a los lineamientos institucionales.

Ante la disminución en la colocación, se definió un enfoque estratégico en la recuperación de la morosidad, reforzando las gestiones de cobro y la negociación con clientes. Paralelamente, se impulsó la promoción activa de bienes adjudicados disponibles para la venta, como una alternativa para mejorar los indicadores financieros y contribuir a la sostenibilidad de la agencia.

Morosidad

La recuperación de la cartera morosa constituye uno de los ejes prioritarios para esta agencia, dado su impacto directo en la salud financiera institucional. Lograr resultados óptimos en la recuperación de operaciones de crédito requiere un enfoque diferenciado y sostenido, por lo que todo el equipo se encuentra comprometido en la ejecución de acciones estratégicas.

Durante el presente periodo, se ha dado especial énfasis a la compulsa y seguimiento de la cartera con mora superior a 90 días, la cual presentó una tendencia de reversión constante en los primeros meses del año. Sin embargo, las operaciones originadas a partir de refinanciamientos previos no ofrecieron opciones viables de recuperación, lo que afectó negativamente este indicador.

A pesar de este escenario, se obtuvieron avances significativos en segmentos específicos. En el caso de cosechas, se logró revertir la condición de irregularidad nivel 3, alcanzando la normalidad en la clasificación, lo que representa un resultado altamente positivo y evidencia la efectividad de las estrategias implementadas.

Al corte del 9 de diciembre 2025, se lleva un cumplimiento de la mora del 81.51%, a partir del esfuerzo y constancia de todo el equipo de trabajo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Mora 90+

Región	(Todas)	
Nombre Oficina	AG LA CRUZ	
BPT	(Todas)	
Oficina	(Todas)	
Banca	(Todas)	

Valores			
Fecha	Cientes Recup Mes	%Cumpl Mes	Re
31-dic		118,83%	
30-nov		-175,10%	
31-oct		32,34%	
30-sep		41,33%	
31-ago		16,62%	
31-jul		-280,11%	
30-jun		-36,98%	
31-may		29,29%	
30-abr		33,44%	
31-mar		-214,12%	
28-feb		30,99%	
31-ene		-31,44%	

Cosechas

Agencia	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25
AG LA CRUZ	12,10%	11,87%	10,60%	10,69%	6,23%	8,66%	10,40%	11,12%	17,75%	17,34%	16,96%	17,47%	10,97%

Captación

La Agencia se ha distinguido por su carácter captador, dado que de manera natural recibe un flujo constante de clientes interesados en realizar inversiones. Este posicionamiento ha permitido consolidar una base sólida de operaciones, complementada con acciones proactivas como las visitas a fincas, que facilitaron la apertura de una cantidad importante planes naranjas, cuentas naranjas, así como traslados de Pagos de Salario, contribuyendo significativamente al cumplimiento de los objetivos comerciales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Asimismo, se cuenta con una cartera estratégica de clientes BP Global, la cual ha sido gestionada de forma personalizada tanto por las compañeras de la agencia como por mi persona, asegurando un servicio diferenciado y orientado a la fidelización. Este trabajo se ha visto fortalecido gracias al apoyo del área de BP Global, especialmente en la gestión de sobretasas, lo que ha permitido ofrecer condiciones competitivas y mantener relaciones de largo plazo con clientes de alto valor.

Sin embargo, para los últimos meses del año 2025, la agencia sufrió un gran impacto por el cierre del Hotel Dreams las Mareas lo que ocasiona afectación a la economía de la población de La Cruz, por lo que no se pudo retener ahorro por el desempleo.

OFICINAS COMERCIALES	CUENTAS_ CORRIENTES	AHORRO A PLAZO	AHORRO VOLUNTARIO
AG LA CRUZ	0%	100%	38%

Cambios en el entorno

A lo largo de mi gestión, se presentaron diversos desafíos que requirieron adaptación, liderazgo y enfoque estratégico para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Entre los más relevantes se destacan:

- Implementación del nuevo Modelo de Evaluación “Mi Gestión 360” en el año 2024, lo que implicó ajustes en los procesos internos y en la medición del desempeño, orientando la gestión hacia una visión integral y de mejora continua.
- Introducción del Modelo de Sistematización Comercial, acompañado del desarrollo del nuevo puesto de Tesorero de Agencia, quien asumió funciones operativas críticas, fortaleciendo la eficiencia y el control interno.
- Atención y seguimiento exhaustivo de la Ley 7786, con el objetivo de prevenir



INFORME FINAL DE GESTIÓN

inconsistencias en los reportes y garantizar el cumplimiento normativo en materia de prevención de legitimación de capitales.

- Cambios sustanciales en el otorgamiento de créditos y tarjetas de crédito, derivados de la implementación del Score Externo y la actualización del Manual de Directrices de Crédito y Tarjetas, lo que exigió ajustes en la evaluación de riesgos y en la estrategia comercial.
- Modificaciones en el Manual de Productos y Negociaciones de Pago, orientadas a optimizar la gestión de operaciones y mejorar la experiencia del cliente.
- Capacitaciones especializadas para el personal de plataforma, enfocadas en técnicas de venta de créditos y tarjetas de crédito, fortaleciendo las competencias comerciales del equipo.
- Primeros pasos hacia la colocación exitosa de créditos MYPE, impulsando el desarrollo empresarial y la inclusión financiera en la región.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante mi gestión, los resultados obtenidos en la evaluación del Riesgo Operativo dentro del sistema de Control Interno Institucional en los años 2023, 2024 y 2025 reflejan un desempeño consistente y alineado con los estándares corporativos. Estos logros son producto del compromiso y la responsabilidad asumida por todo el equipo, quienes han trabajado de manera coordinada para garantizar la correcta aplicación de las políticas y procedimientos establecidos.

Se ha logrado mantener un equilibrio entre el cumplimiento de las metas estratégicas y la gestión efectiva del riesgo, asegurando que las operaciones se desarrollen bajo un marco de control sólido, minimizando vulnerabilidades y fortaleciendo la transparencia en los procesos. Este enfoque integral ha permitido consolidar una cultura de control interno orientada a la mejora continua, contribuyendo a la sostenibilidad y confianza institucional.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2023

Dependencia Evaluada	Adscritas	Divisiones Regionales	Factores de Riesgo	Calificación	Control Interno	Calificación2	Promedio	Calificación3
BPT Cañas	BPT Cañas	División Regional Norte	5,86%	Bueno	0,00%	Excelente	3%	Excelente
Agencia Upala	BPT Cañas	División Regional Norte	4,41%	Excelente	0,00%	Excelente	2%	Excelente
Agencia Tilarán	BPT Cañas	División Regional Norte	6,80%	Bueno	0,00%	Excelente	3%	Excelente
Agencia Monteverde	BPT Cañas	División Regional Norte	7,67%	Bueno	0,00%	Excelente	4%	Excelente
Agencia Las Juntas Abangares	BPT Cañas	División Regional Norte	6,08%	Bueno	4,44%	Excelente	5%	Excelente
BPT Liberia	BPT Liberia	División Regional Norte	4,43%	Excelente	0,00%	Excelente	2%	Excelente
Agencia Liberia Otro	BPT Liberia	División Regional Norte	1,93%	Excelente	0,00%	Excelente	1%	Excelente
Agencia La Cruz	BPT Liberia	División Regional Norte	2,25%	Excelente	0,00%	Excelente	1%	Excelente

2024

Evaluación Riesgo Operativo y Control Interno II Semestre 2024								
Oficina	División Regional	Adscritas	Factores de Riesgo	Estado FR	Control Interno	Estado CI	Nota Final	Estado Nota Final
Agencia La Cruz	División Regional Norte	BPT Liberia	3,83 %	Excelente	0,00 %	Excelente	1,92 %	Excelente

2025

Oficina	Factores de Riesgo	Estado FR	Control Interno	Estado CI	Nota Final	Estado Nota Final
Agencia Guatuso	1,79 %	Excelente	0,00 %	Excelente	0,90 %	Excelente
Agencia La Cruz	1,88 %	Excelente	0,00 %	Excelente	0,94 %	Excelente

Acciones sobre el Control Interno

Durante mi gestión, se implementaron diversas acciones orientadas a establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, garantizando el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa. Entre las principales iniciativas destacan:

- **Digitalización de controles internos:** Se estableció como meta migrar a formato digital todos los controles de la agencia, incluyendo documentación operativa diaria, cierres y registros. Esta acción contribuyó significativamente a la reducción de tiempos de atención, ahorro de papel, disminución de costos y mejora en el orden y la trazabilidad, facilitando la revisión de medidas relacionadas con el Riesgo Operativo.
- **Seguimiento y revisión diaria:** Se implementó un control permanente sobre los



INFORME FINAL DE GESTIÓN

procesos, lo que permitió obtener resultados excelentes en la mitigación de riesgos y en la detección temprana de inconsistencias.

- **Responsabilidad y concientización del personal:** Se promovió la cultura de control interno en cada puesto, asegurando que todos los colaboradores asumieran el compromiso de ejecutar sus funciones con apego a la normativa y las mejores prácticas.
- **Reuniones periódicas y planes de acción:** Se realizaron sesiones con el personal para revisar evaluaciones, confeccionar planes de acción, elaborar minutas y oficios, así como enviar correos informativos sobre medidas de control interno. Además, se reforzó el conocimiento de la Guía de Control Interno Institucional.
- **Cumplimiento normativo (Ley 7786):**
 - Todo el personal recibió capacitación impartida por la Oficialía de Cumplimiento, repasos de la Guía PCSC y participó en refrescamientos periódicos liderados por la GEC.
 - Se implementó el uso de Copilot como herramienta de consulta para la Guía de la PCSC, optimizando la gestión del conocimiento y disminuyendo la incidencia de errores.
 - Se reforzó el compromiso de contar con información completa y de calidad, asegurando la indexación correcta de cada documento de vinculación o actualización del cliente, en cumplimiento con la normativa vigente



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Los reportes de inconsistencias relacionados con la Ley 7786 fueron atendidos de forma prioritaria, reduciendo riesgos regulatorios.
- **Gestión del ROU y control de errores:** El reporte ROU se envió dentro de los plazos establecidos, logrando una disminución drástica en errores, considerando las implicaciones que estos conllevan.

Principales Logros

Además de los resultados obtenidos en el cumplimiento de metas, se evidencia que la Agencia La Cruz cuenta con un equipo de funcionarios altamente capacitado, comprometido y orientado al logro, capaz de asumir proyectos estratégicos y ejecutarlos con éxito. Este equipo ha demostrado resiliencia y cohesión a lo largo del tiempo, incluso ante ingresos de nuevo personal y rotaciones derivadas de oportunidades profesionales, producto del conocimiento adquirido en la agencia.

A pesar de operar en una zona con un mercado complejo, reducido y altamente competitivo, la agencia ha logrado posicionarse estratégicamente, abriendo nuevas oportunidades para la atención del segmento MYPE, lo que representa un avance significativo en la diversificación de nuestra cartera y en el impulso al desarrollo económico local.

Con una visión centrada en la excelencia del servicio, se ha transformado la experiencia del cliente, priorizando aspectos clave como reducción de tiempos de espera, calidad en la atención, empatía y un trato personalizado. Este enfoque ha fortalecido la relación con nuestros clientes y ha consolidado la imagen institucional en la región.

Asimismo, se ha construido un ambiente laboral armonioso, donde prevalecen el respeto, la colaboración, el compañerismo y el trabajo colaborativo. Cada nuevo integrante se incorpora con entusiasmo y compromiso, adaptándose rápidamente a la cultura



INFORME FINAL DE GESTIÓN

organizacional y contribuyendo a la mejora continua. Este clima positivo se traduce en mayor productividad, innovación y satisfacción tanto para el equipo como para los clientes.

Ambiente Laboral, Clima Organizacional	
Producto	Nota
2023	86,00%
2024	99,00%
*2025 (1er Evaluación)	87,57%

** Pendiente la publicación de la evaluación final.

Al realizar un análisis comparativo de los Estados de Resultados de Costos correspondientes a periodos anteriores, se observa que la Agencia La Cruz había presentado pérdidas en la Utilidad Operativa. Para ilustrar esta evolución, se presenta el comportamiento de los últimos años: 2023, 2024 y hasta octubre de 2025.

En el año 2024, a partir del mes de junio, la agencia mostró un crecimiento sostenido en la utilidad operativa, alcanzando al cierre del año un resultado positivo que, en comparación con el año 2023, representó una variación favorable del 110%. Este cambio sustancial fue posible gracias a la implementación de medidas estratégicas, entre las que destacan:

- Gestión directa de la morosidad por parte del equipo, evitando depender exclusivamente del área de cobro.
- Capacitación del personal de plataforma en productos de crédito fiduciario y técnicas de colocación en créditos con tasas competitivas.
- Reducción de costos operativos, mediante el control de gastos en servicios públicos, proveeduría, eliminación del uso de suplentes y funcionarios de la sucursal móvil, así como la eliminación del pago de tiempo extraordinario.

En el año 2025, se presentó una eventualidad coyuntural que afectó temporalmente la



INFORME FINAL DE GESTIÓN

utilidad operativa. En enero, la partida Gastos de Bienes Realizables (432) registró un gasto por ¢69.291,19 millones, consecuencia de la adjudicación de un bien por un monto inferior al saldo de la operación crediticia (incluyendo intereses). De acuerdo con la normativa SUGEF 6-18, este saldo descubierto debía registrarse en dicha partida, impactando negativamente el indicador.

No obstante, para abril de 2025 la agencia recuperó nuevamente la utilidad operativa, y al mes de octubre reportó una utilidad acumulada de ¢42.021,59 millones, reflejando la resiliencia y efectividad de las estrategias implementadas.

BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL									
AREA ANALISIS Y ADMINISTRACION DE COSTOS									
ESTADOS DE RESULTADOS DE COSTOS POR ENTIDAD									
ENERO A OCTUBRE 2023, 2024 Y 2025 (MILES DE COLONES)									
REGION	NOMBRE	CENTRO	ID	DATO	ACUMULADO 2023	ACUMULADO 2024	ACUMULADO 2025		
REGIONAL NORTE	AGENCIA LA CRUZ	350420	27	RESULTADO DEL PERIODO (UTILIDAD OPERATIVA)	-126 677,26	28 855,96	42 021,59		
REGIONAL NORTE	AGENCIA LA CRUZ	350420	33	MARGEN CONTRIBUCION AJUSTADA A LA UTILIDAD NETA	-450 484,68	-322 950,08	-298 086,66		

Asimismo, se logró actualizar el archivo de documentos, subsanando el rezago existente tanto en la preparación de las cajas como en el envío de documentación al Centro de Documentos, el cual se mantenía desde el año 2018. Al 31 de diciembre de 2025, la documentación correspondiente hasta el año 2023 se encuentra debidamente organizada y lista para su recolección por parte del Centro de Documentos. Queda pendiente la documentación del año 2024; no obstante, debido a la implementación de la estrategia “Cero Papel”, el volumen de documentos físicos por remitir es significativamente reducido.

Proyectos más relevantes

Algunos proyectos forman parte de la operativa normal de las áreas de negocio y requieren seguimiento constante. Entre ellos se destacan:

1. Monitoreo de la Cartera Activa de la Agencia:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se realiza seguimiento permanente a la base de datos con el objetivo de fortalecer la cartera y detectar oportunidades para la colocación de nuevos créditos, atendiendo las necesidades de los clientes.

2. Gestión de Bienes Adjudicados:

Al 31 de diciembre, se encuentran dos propiedades listas para venta:

- Una casa de dos plantas ubicada cerca del Colegio Diurno.
- Una propiedad en Colorado, Liberia, la cual impactó significativamente las utilidades en enero de 2025.

3. Apoyo al Ejecutivo de Negocios:

Se brinda acompañamiento para avanzar en la colocación de créditos MYPE.

4. Gestión de Mora 90+:

Continuación de las acciones para reducir la morosidad superior a 90 días.

5. Convenio de Pago de Salario con ASADA Santa Cecilia:

El convenio y el usuario están listos, así como la macro correspondiente. Falta coordinar la capacitación sobre su utilización.

6. Apertura y Formalización de Planes Naranja de Del Oro:

Seguimiento a los procesos de apertura y formalización de estos planes.

7. Envío de Documentación al Centro de Documentos:

Se continúa con la remisión de documentación y expedientes de créditos cancelados al área correspondiente.

Administración de Recursos Financieros

Se realizó la revisión de las necesidades de la oficina y el seguimiento de los



INFORME FINAL DE GESTIÓN

requerimientos relacionados con infraestructura.

En materia de contención del gasto, se solicita únicamente lo estrictamente necesario. Se cuenta con un inventario actualizado de suministros y se mantiene la responsabilidad de administrarlos de manera eficiente. Cada mes, la jefatura inmediata revisa las solicitudes de suministros, reforzando la implementación del uso racional de electricidad y agua.

La Agencia ha experimentado una disminución significativa en la afluencia de clientes, producto del esfuerzo por migrarlos a canales alternos. Por ello, en casos de vacaciones o incapacidades, se debe valorar si es estrictamente necesario solicitar un funcionario móvil o suplente, dado que, tras una revisión conjunta con Adriana Cruz (GEC), se determinó que con tres personas es posible atender el salón de manera adecuada, salvo excepciones en las que los clientes realicen trámites que requieran mayor tiempo.

Se enfatiza la importancia de concientizar sobre la administración eficiente de los recursos financieros, especialmente en aquellas partidas contables que se encuentran bajo nuestro control.

Sugerencias

Fortalecimiento de la Comunicación y Coordinación Operativa

Se promueve la comunicación efectiva con el equipo de trabajo, basada en la concientización sobre la importancia del trabajo colaborativo, asegurando que todos los colaboradores conozcan la dirección estratégica y los objetivos institucionales.

Se recomienda mantener una comunicación estrecha con la Gerencia de Estrategia



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Comercial (GEC), con el propósito de alinear los lineamientos que debe seguir la Agencia para el cumplimiento de metas y la mejora continua del ambiente laboral.

Priorización y Casos Críticos

Se dará atención prioritaria a los casos e instrucciones emitidos por la División Regional, Auditoría Interna, Control Interno y la Oficialía de Cumplimiento, garantizando el cumplimiento normativo y operativo.

Capacitación y Actualización del Personal

Es fundamental reforzar la capacitación del personal en temas clave, tales como:

- sistemática Comercial (Concursos Internos)
- Calidad de datos.
- Productos de crédito (tarjeta Visa, cuentas corrientes)
- Procesos de cobro.

La actualización debe ser constante para asegurar el conocimiento necesario en el desempeño laboral.

Sinergia Interbanca

Se continuará fortaleciendo la sinergia con las demás áreas de banca, con el fin de ofrecer un servicio integral y eficiente a todos los clientes de la Agencia.

Observaciones

No se cuenta con observaciones.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Las Cruz con respecto a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Las Cruz con respecto a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Las Cruz con respecto a este punto.

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

No existen disposiciones pendientes por atender por parte de la Agencia Las Cruz con respecto a este punto.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

La suscrita 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.