



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	José Alfredo Rojas Chaves
Sucursal a la que pertenece:	Junta de Crédito Local BP Total San Carlos
Periodo de Gestión:	JUNIO 2023- FEBRERO 2025
Destinatarios:	Junta Directiva Banco Popular y Desarrollo Comunal y BP Total San Carlos
Firma:	
Fecha:	28/02/2025

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

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	3
Labor Sustantiva Institucional	6
Cambios en el entorno	6
Principales Logros y proyectos más relevantes.....	6
Sugerencias y Observaciones	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	9
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	10



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente documento tiene como finalidad rendir cuentas a la Junta Directiva Nacional, y a la contraloría general de la república, mediante informe individual de labores realizadas como integrante de la junta de Crédito Local del BP total de San Carlos .

En el caso de este su servidor, este documento comprende un periodo de un año y ocho meses; entre 13 junio del 2023 al 28 febrero del 2025; representando al sector cooperativo pero muy conciente que el trabajo beneficiara a todos los sectores representados en el conglomerado del Banco Popular y Desarrollo Comunal.

En la sesión siguiente denominada resultados de la gestión, encontrarán un detalle de los resultados obtenidos y algunas obeservaciones de aportes individuales.

Niebntas que en las resanes secciones la idea es resaltar algunos proyectos que tuvieron especial atención, asi como informar sobre algunos cambios que surgieron en el entorno, y recomendaciones respetuosas que quizá aporten ideas para construir mejoras en los procesos internos y/o condiciones de la institución.

A su vez aprovechare para agradecer la confianza depositada en mi persona; y espero con este pequeño resumen evidenciar que trabaje fuerte al lado de mis compañeros y la administración para alcanzar resultados en beneficio de nuestra institución y nuestra la sociedad costarricense.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultados de la gestión

A continuación podrán un resumen del del plan de trabajo de la Junta de Crédito Local San Carlos; en el cual se establecieron catorce objetivos debidamente alineados con tres objetivos estratégicos definidos por la junta directiva, y estos últimos alineados a las pautas de la asamblea de trabajadores del banco. A su vez encontrarán el porcentaje de cumplimiento y algunas observaciones de los aportes que se trataron de impulsar por este servidor siempre en conjunto con los compañeros de junta y la administración.

1. PRODUCTOS Y SERVICIOS INNOVADORES Y FLEXIBLES: Pretende el desarrollo y colocación de productos y servicios para organizaciones sociales y sus mercados meta actuales y potenciales del Conglomerado acorde a sus necesidades en los territorios y las condiciones socioeconómicas del contexto.
 - 1.1. Desarrollar y fortalecer el modelo de negocios propuesto para el bienestar social y económico de los trabajadores y trabajadoras del país mediante un adecuado sistema de gobernanza y rentabilidad orientado a resultados y sentido de logro.
 - 1.1.1. Visitas a clientes potenciales para la colocación de recursos de impacto social.
 - 1.1.2. Capacitar a los Miembros de la Junta de Crédito Local.
 - 1.1.3. Propiciar alianzas estratégicas para lograr implementar proyectos amigables con el ambiente.

El cumplimiento de estos tres objetivos de la junta de crédito local fue del 100%, El cumplimiento de estos nueve objetivos de la junta de crédito local fue del 100%, logrando ser partícipe de manera activa y propositiva en todas las actividades realizadas para el cumplimiento de estas acciones.

2. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL: Busca promover un Conglomerado que sea eficaz, efectivo, innovador y flexible ante las nuevas condiciones del contexto socio económico costarricense. Sin olvidarse de su triple línea de sostenibilidad: financiera, social y ambiental.
 - 2.1. Lograr la rentabilidad financiera que impulse y sostenga el modelo de negocios para coadyuvar al propósito social que procura el bienestar de los trabajadores y trabajadoras del país.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- 2.1.1. Conocer y analizar mensualmente el informe del estado de la cartera de crédito del BPT San Carlos y sus Agencias Adscritas (morosidad, incobrabilidad y estimaciones). Emitir las recomendaciones necesarias para los mecanismos de recuperación conforme a las metas definidas en el plan estratégico.
- 2.1.2. Plantear y apoyar acciones de recuperación de crédito.
- 2.1.3. Conocer trimestralmente el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la sucursal, emitiendo las recomendaciones pertinentes a la Administración.
- 2.1.4. Informe sobre sesiones efectuadas.
- 2.1.5. Gestión de créditos aprobados.
- 2.1.6. Visitas a clientes a los que se aprobó créditos.
- 2.1.7. Llevar los servicios y productos a las zonas donde no tiene cobertura el Banco Popular.
- 2.1.8. Lograr un crecimiento de la cartera de clientes con la mejoras en la infraestructura y recurso humano de las oficinas presentes en la zona.
- 2.1.9. Sugerir a la Junta Directiva Nacional, propuestas para el incremento del crédito en la zona o incrementar la recuperación del mismo.

El cumplimiento de estos nueve objetivos de la junta de credito local fue del 100%, logrando ser partícipe de manera activa y propositiva en la mayoría de las actividades realizadas para el cumplimiento de estas acciones. Únicamente y de manera justificada no participe de tres sesiones de junta directiva durante todos el periodo por estar fuera del territorio nacional en motivos laborales.

A su vez en este particular y dada la confianza que depositaron los compañeros en mi persona me correspondió impulsar como presidente el seguimiento del plan de trabajo y de manera conjunta orientar el trabajo para alcanzar el cumplimiento de las acciones.

3. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CREACIÓN DEL CONGLOMERADO: plantea la creación de mejores condiciones para el cumplimiento y la evaluación de los objetivos de la creación del Conglomerado, considerando las nuevas realidades del contexto costarricense y sus condiciones sociales y económicas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

3.1. Consolidar una plataforma digital y el desarrollo de procesos que agilicen la perspectiva y respuesta al cliente.

3.1.1. Identificar requerimientos tecnológicos y de procesos, que requieren nuestros clientes en general.

El cumplimiento de este objetivo de la junta de crédito local fue del 100%, logrando ser partícipe de manera activa y propositiva las recomendaciones realizadas por el equipo en los informes enviados a la junta directiva. Nos ayudó el que este servidor y otro compañero contamos con formación en tecnologías de la información y comunicación.

4. CREACIÓN DE IDENTIDAD Y PERTENENCIA: busca orientar en la generación de identidad y pertenencia para los y las dueños del Conglomerado, así como organizaciones sociales y sus mercados meta sin dejar de lado a los funcionarios del Conglomerado.

4.1. Consolidar una plataforma digital y el desarrollo de procesos que agilicen la perspectiva y respuesta al cliente.

4.1.1. Promover alianzas estratégicas con instituciones y empresas para implementar proyectos, especialmente lo relacionado con Banca Social

El cumplimiento de este objetivo de la junta de crédito local fue del 100%, logrando ser partícipe de manera activa y propositiva las recomendaciones realizadas por el equipo en la promoción de los servicios de esta banca en cada visita o reunión. Destacando varias reuniones con el sector cooperativo que nos abrió las puertas en varias oportunidades.

Sobre este particular, los miembros de junta y la administración de la sucursal propusimos empresas para ejecución de la estrategia atención a Organizaciones de Economía Social; y mi persona postuló tres cooperativas para su valoración y atención. Dos de ellas fueron escogidas para la atención durante el 2025 por acuerdo unánime de todos los responsables de la selección y cumpliendo con lo establecido para tales efectos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Labor Sustantiva Institucional

En el informe general preparado por la Junta de Crédito Local de San Carlos, tratamos de ser lo suficientemente explícitos para dejar una buena impresión e información de lo trabajado durante el periodo del nombramiento; pero en este apartado trataré de exponer los principales temas que consideré impulsar como parte de este cuerpo colegiado.

Cambios en el entorno

Gracias al esfuerzo conjunto entre los miembros de la junta de crédito local (JCL) y la administración del BP total San Carlos se realizaron algunos cambios de entornos como lo fueron:

- 1) Composición de integrantes de junta de crédito: Esto permitió la representación del sector cooperativo y dado el conocimiento del sector en la región, se impulsó mediante el plan de trabajo potenciar nuevos negocios con cooperativas.
- 2) La vinculación entre la junta de crédito con administración permitió hacer un impulso extra para visitar a muchos clientes del sector empresarial y de banca social. Impulso importante en la gestión seguimiento de cartera y recuperación por mora. Dadas las visitas a clientes se detectó y solicitó en conjunto con la administración del BP Total San Carlos la importancia de disminuir cuellos de botella y mejorar las condiciones del servicio para algunos a clientes que necesitaban más financiamiento.
- 3) Se trabajó en el conocimiento y la importancia de la adaptación de condiciones para sesionar en tiempos modernos. En este particular se estudia la ley que permite que se realicen sesiones de junta de manera virtual; se conversa la importancia de este tema en condiciones de fuerza mayor.

Principales Logros y proyectos más relevantes

El principal logro que este servidor destacaría, sería de gestionar un grupo como un verdadero equipo de trabajo (junta de crédito, administración del BP total San Carlos y trabajadores) de manera proactiva, y propositiva; que permitió encaminar posibles negocios de varios millones con varias empresas de la región incluido el movimiento cooperativo. De igual manera destacaría las visitas conjuntas con este equipo de trabajo a clientes de diferentes sectores que nos externaron



INFORME FINAL DE GESTIÓN

algunas oportunidades de mejora y se comprometieron a estrechar las relaciones e integrarse de mejor manera con el banco. Estas observaciones se trataron de canalizar mediante propuestas a junta directiva.

Otro logro importante a destacar fue el servir de enlace para acercar a personeros de la administración, Junta de Crédito local, y representantes de Junta Directiva Nacional, con el sector cooperativo de la región. Motivando a los integrantes del sector, para que vean al banco como un aliado financiero estratégico.

Se concreto la apertura de la oficina en el centro comercial el encuentro, por lo cual me permito agradecer la confianza depositada por la mas alta administración y los miembros de junta directiva para concretar este importante proyecto.

En participación de este servidor en actividad con delegados de la asamblea de trabajadores se promovió la colocación de fondos especiales, con los participacntes y mediante otras reuniones con varias empresas del sector cooperativo se informo sobre este particular.

Como un último logro mencionado, pero con mucho potencial de aporte para el banco dada la nueva normativa que regula las estimaciones por bienes adjudicados, se procedio a realizar con una actividad regional con inversionistas o personas posiblemente interesadas en bienes propiedad del banco para que conocieran como se lleva a cabo el proceso de remates judiciales y todo aquello que conlleva un proceso de cobro judicial. Se conto con la participación de unas 20 personas y se desarrollo con el apoyo de la administración de la sucursal de San Carlos y el departamento respectivo de bienes adjudicados.

Sugerencias y Observaciones

De la manera más respetuosa y con el único fin de procurar la buena marcha de la institución y del BP Total San Carlos me permito realizar las siguientes observaciones que en su mayoría también se integraron en los informes presentados por la junta de crédito local en pleno. Entre ellas:

- 1) Felicitar a Junta Directiva y alta gerencia del banco por la compra de la cartera buena y activos del COOPESERVIDORES RL. Su gestión permitió mitigar un gran impactcto para el sector financiero y para todas aquellas peronas quienes utilizaban los servicios



INFORME FINAL DE GESTIÓN

financieros de la cooperativa indicada. Este proyecto es para mí de muy alta valía y muy buena estratégica para el crecimiento del patrimonio y cartera de nuestro representado. Trabajamos en todo momento para motivar en el control de la mora de las operaciones originadas por tan importante proyecto.

- 2) Solicitar a la administración de manera respetuosa que se valore la incorporación de un producto de crédito preaprobado para que clientes inversionistas pueden adquirir propiedades en remates judiciales o para compra directamente a los dueños.
- 3) Acelerar la tenencia de un banco corresponsal y dispensa de moneda extranjera (dólares y euros) en cajeros y oficinas.
- 4) Se recomienda adaptar las condiciones para sesionar de manera virtual por parte de junta de crédito locales. Específicamente en temas de tiempos y formas en la aprobación de actas cuando se aprueban créditos. Siempre tomando en consideración que sería una forma de sesionar cuando se presenten condiciones de especiales a sus integrantes.
- 5) En alineamiento en las pautas emitidas por la asamblea de trabajadores del banco popular, me permito respetuosamente instar a la junta directiva y la administración para que se revalore la estrategia de cobrar comisión por los servicios financieros del banco para todas aquellas organizaciones e economía social y solidaria y de preferencia todas las organizaciones de los sectores representados en la asamblea de trabajadores y trabajadoras del banco popular; así como a todos aquellos codueños del mismo.
- 6) Acelerar la estrategia de incorporación de tecnologías de información en cuanto al CORE, y a la página transaccional con el propósito de mejorar la experiencia de los usuarios externos e internos. Ejemplos de ellos interfaces amigables con clientes, programación planillas, acceso seguro mediante firma digital a BP puntos, entre otros.
- 7) Mantener capacitados ampliamente a las personas que integran la JCL en cuanto a los productos y servicios que ofrece el Banco; para que como actores o líderes comunales sean promotores del banco de manera permanente



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- 8) Analizar si a estrategia de análisis de crédito y procesos que anteceden; pueden ser manejados de manera distribuida o regionalizada. O en caso evitar los cuellos de botella por licencias u exceso de trabajo, teniendo contrataciones tercerizadas de los profesionales que podrían estar en la ruta crítica de los créditos. Ejemplos peritos, abogados.
- 9) De manera encarecida y reiterando el respeto de la solicitud dada la importancia, considero oportuno la revisión del tema de Banca de segundo piso para el sector cooperativo no regulado o regulado. Específicamente en cuanto a la garantía o pagares únicamente del sector privado. Esto no permite crecer en negocios conjuntos con cooperativas que apoyan al sector productivo que genera desarrollo.

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

Cumplí a cabalidad con lo solicitado por la Contraloría General de la República en cuanto a las declaraciones jurada de bienes.

De igual manera estoy dispuesto a cumplir con lo solicitado por este órgano controlador si así lo requiere, producto de mi gestión como integrante de la JCL San Carlos.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No recibí de ningún otro órgano de control externo ninguna disposición o instrucción que requiriera de mi acatamiento.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante el periodo de nuestra JCL, NO se conocieron oficios girados por la auditoria interna; llegando a la conclusión de nuestra parte que cumplimos a cabalidad con los solicitado resguardando los intereses del conglomerado.



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. Si requieren mayor ampliación estoy en la mayor disposición de cumplir con cualquier ampliación si así lo requieren las autoridades del Banco Popular.

Reitero el agradecimiento por la confianza depositada en mi persona y mis compañeros de la JCL San Carlos.

Ing. José Alfredo Rojas Chaves
Cédula 205330662