



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Roy Francisco Salas Benavides
Sucursal a la que pertenece: BP Total San Carlos
Periodo de Gestión: 2023-2025

Destinatarios: - Junta directiva nacional BPDC.
- Gerencia 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.

INDICE

Contenido

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



Firma:

Fecha:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El objetivo primordial del presente documento lleva como fin la manifestación formal del informe de labores realizada por la junta de crédito local del BP Total San Carlos, en el periodo 2023-2025, tanto de forma colegiada como individual en lo que a mi participación se refiere, la cual se cumple en fecha del día 28 de febrero del 2025 cuando vencemos todos los nombramientos.

Mi participación activa tanto en las reuniones semanales como en todas las tareas asignadas y trabajadas en conjunto con los otros dos directivos siempre fueron constantes, con una asistencia puntual y responsable, donde en oportunidades que por razones de conflicto en agenda no fue posible, aun así siempre conté con la asistencia de la compañera suplente Dixiana Matarrita Soto. Mediante esta narrativa con carácter de informe con rendición de cuentas y comunicación, y en estrecha concordancia con los lineamientos estratégicos definidos por el BPDC y las funciones contempladas en el Reglamento de las Juntas de Crédito Local, detallaré a la Junta Directiva Nacional del Conglomerado lo que fue el desempeño de mi puesto asignado en la Junta de Crédito Local en el BP Total San Carlos y las labores realizadas como equipo de trabajo.

El canal de comunicación abierta que siempre se mantuvo con la administración de la oficina sucursal y adscritas fue vital para el éxito que considero se consiguió en el accionar durante el periodo, ya que el ofrecimiento y cuidadoso análisis de la información que se presentaba en cada sesión permitió conseguir un logro positivo en cada objetivo que se planteaba.

El seguir a cabalidad el plan de trabajo que se estableció al iniciar la gestión, permitió tener una senda clara para visualizar la meta a alcanzar y conseguir con esto una muy buena posición de la institución a nivel regional y por ende nacional, consiguiendo además ser una de las oficinas más productivas del conglomerado; generando una economía reactiva ante los constantes cambios del entorno comercial, social y financieros en distintas áreas.

El estar activamente participativo en los encuentros regionales de la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de desarrollo Comunal (ATBPDC), permitió exponer aspectos vitales para mejora en la visión u orientación de la institución por lo menos con el movimiento comunal, sector al que represento y al cual me debo como parte esencial del conglomerado, incentivando el desarrollo integral.

Tener una estrategia de visitación a clientes potenciales y regulares con el fin de tener ese acercamiento y fomentar ese sentido de pertenencia, resultó fundamental para aquellas operaciones que en algún momento presentaron alguna anomalía en su estatus, que podría afectar su calificación bancaria. Se propiciaron espacios de negocios y visitas a dependencias del BP Total San Carlos de manera que permitiera conocer de primera mano y de los actores principales las distintas situaciones e idiosincrasias laborales o sociales de cada comunidad, permitiendo ejecutar de manera asertiva decisiones y propuestas, con algunas sugerencias de la Gerencia.

La atención en aprobación de solicitudes de créditos fue prioritario y bastión de cada sesión, que de igual manera, en cada día de reunión convocada se complementaba con una capacitación o informe de alto valor para la toma de decisiones. No se tuvieron improbaciones de solicitudes.

Resultados de la gestión

De seguido se presentan varios aspectos de interés económico-social que generan desarrollo en las comunidades facilitando el crecimiento comunal y de los ciudadanos, fines que persigue los objetivos e indicadores en el plan de trabajo que elaboramos y seguimos en nuestra gestión como Junta de Crédito Local y como miembros integrantes de esta, en atención al artículo 4 del



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Reglamento de Juntas de Crédito Local del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Labor Sustantiva Institucional

Como función primordial estuvo la atención de solicitudes de crédito tanto de clientes existentes como nuevos ingresos, estas atenciones estuvieron acompañadas de discutidas presentaciones con los ejecutivos y analistas, indagando profundamente cada aspecto que resultaba digno de y además en los que era posible hasta una visita de campo para conocer directamente el fin de la inversión o uso respectivo según lo solicitado, demostrando además a los clientes que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal no solo los ve con ojos financieros sino como parte de la institución.

En cada visita de campo o reuniones estratégicas, se promovieron distintos productos que con las capacitaciones habíamos conocido y que muchos costarricenses ignoran de su existencia, como por ejemplo el BP Bienestar y el Prestamito Popular.

Como comunalista, tenía la responsabilidad de atender y promover la institución en este sector, para lo cual se establecieron enlaces, acercamientos y encuentros para negocios con representaciones comunales de base como las ADIs (principalmente en San Carlos y Guatuso) y de niveles superiores gremiales como las Uniones Cantonales y Zonales (una de ellas fronteriza) lo mismo que con Federación de Uniones Cantonales y Zonales de la región, además también se iniciaron procesos de créditos y apoyos de soporte y capacitación con Asadas y empresas agremiadas e individuales a través del programa OES.

Entre los logros se puede mencionar el haber concretado dos de las gestiones que iniciara la Junta de Crédito Local anterior, como lo es la instalación de un Cajero Automático en la cabecera del Cantón de Los Chiles F.N., de igual forma, la apertura de una nueva agencia en el Mall El Encuentro en Ciudad Quesada.

Aunque se mantuvo muy vigilante la situación de la Ventanilla de Guatuso y la urgencia que esta requiere de convertirse en Agencia o darle un viraje para hacerla más rentable, fue una de las propuestas también de la Junta de Crédito Local anterior que no se logró concretar y será una tarea más que se le heredará a la nueva que se nombre a partir de Marzo 2025.

Al finalizar el semestre del 2024, se tiene una reunión importante con directivos de la Junta Nacional, entre ellos el Presidente don Jorge Eduardo Sánchez Sibaja e la directora Ileana González Cordero, a quienes manifestamos de algunas necesidades importantes para una mejor dirección de la institución, mejora en los espacios de atención a clientes y proyectos importantes de infraestructura para el BP Total San Carlos, procurando siempre una medida y de ser necesario una dilación para una utilización más óptima, oportuna y productiva de los recursos; se trae a la conversa además temas de origen de fondos y distintos productos que tiene el banco, para lo cual nos facilita los nombres de los respectivos responsables, por lo que sin mayor demora se procede posteriormente a ejecutar las acciones respectivas y es así como se tiene una charla-capacitación con Banca Social, Bienes adjudicados y Remates, entre otros, lo que lleva a tener una presentación de productos y servicios que ofrece el Conglomerado ante posibles inversionistas previamente invitados y una capacitación al personal de la oficina del BP Total San Carlos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

El participar en una serie de capacitaciones tanto presenciales como virtuales permitió fortalecer el conocimiento para ejecutar de manera productiva y con buen sustento la atención de las solicitudes de crédito y la promoción de productos del Banco, conocer sobre las estrategias OES, Gestión 360, la novedad que representó *Prestamito Popular* y *BP Bienestar*, cinco capacitaciones virtuales que impartió la división de Cultura y Desarrollo en fines de semana (sábados) y otras que nos ofrecieron compañeros de las distintas áreas a lo interno del BP Total San Carlos.

En temas de ambiente, se tuvo acercamientos con el proyecto Montaña Sagrada de la empresa Coopelesca R.L. que busca proteger un área importante del Parque Nacional del agua Juan Castro Blanco; también con el programa *Un millón de árboles*, que busca reforestar la cuenca del Río San Carlos y sus afluentes. Se dio apoyo a una empresa de reciclaje de todo tipo de plástico que reutiliza toda esta materia prima para la elaboración de bolsas de este material pero que tienen el componente que permite la biodegradación, para este último se otorgó un crédito para incrementar la producción.

Cambios en el entorno

La situación financiera nacional que se vivió en este periodo con el cierre de Coopeservidores y la financiera Desyfin generaron una incertidumbre en la población sobre las instituciones financieras del país, el accionar empático, responsable y serio en el que actuó el Banco Popular y de Desarrollo Comunal ante este entorno de desconfianza económica, principalmente en lo referente a respaldar a los clientes-ahorrantes en Coopeservidores vino a traerles un respiro que aunque para algunos no fue del todo lo esperado, la institución se proyectó como el banco del pueblo, de los trabajadores, porque fue pensando en ellos que se actuó de manera acertada y pronta, siendo además la única que pensó en lograr rescatar a muchos de sepultarse en un caos económico y atraer por otro lado a esos afectados convirtiéndolos en parte del banco del que pueden formar parte con ese sentido de pertenencia. Aunque operativamente y a nivel de resultados la institución "resintió" un poco en este accionar, la solidez que presenta el conglomerado, le permitió mantenerse estable y en poco menos de un semestre empezar a recuperarse de manera positiva en términos financieros, mas el resultado exitoso en cuanto al posicionamiento a nivel nacional como instituciones bancarias que se preocupa por los costarricenses permitió generar un muy alto puntaje.

En la junta de crédito local estuvimos muy atentos a todos estos cambios y en plena consulta regular con el departamento de cobro y desde luego la Gerencia, sobre el día a día, tuvimos varias reuniones con los funcionarios del departamento para conocer de primera mano como iba el comportamiento en su gestión y como poco a poco se "nivelaban la aguas turbulentas" y los buenos resultados que se empezaban a plasmar.

Regularmente se comentaba en las presentaciones que nos ofrecía el departamento de cobro en cuanto al estado de la morosidad, conociendo no solo lo que era propiamente Banco Popular sino también con la información referente a Coopeservidores, en todos sus estratos. Este departamento del BP Total San Carlos, ha hecho y viendo el desempeño que mantiene, continuará con una excelente labor.

Por otro lado, el contar con un bien adjudicado en la comunidad de La Fortuna de San Carlos, abrió la opción para mejorar la rentabilidad de esta oficina, proponiendo el traslado de esta agencia a esta ubicación, lo cual le traería un ahorro importante de cerca de ₡ 6.000.000,00 y de



INFORME FINAL DE GESTIÓN

contar además en una locación muy estratégica, esta propuesta ya comentada en la atmósfera administrativa vendría a fortalecer mucho esta agencia, lo mismo que conseguir un banco corresponsal que permita tener representación internacional bancaria y así potenciar negocios desde y para el extranjero, que permita al Banco Popular y de Desarrollo Comunal penetrar en zonas con alto potencial turístico eminente a nivel regional y hasta nacional, tema que quedaría para la siguiente Junta de Crédito Local.

Principales Logros y proyectos más relevantes

- El cumplimiento de las metas propuestas en el grupo de trabajo, es uno de los logros principales que puedo enumerar a sabiendas de que fui partícipe de manera activa en alcanzar esos objetivos, tales como la visitación a clientes potenciales en el sector comunal como varias ADIs de la región norte, el tener acercamientos con las dos uniones cantonales, dos municipalidades donde una de ellas es fronteriza, entre otros sectores como ganadería, gremio de agricultores, cafetaleros y emprendedores también en la línea de producción.
- Tener una asistencia prácticamente del 100% en las 90 sesiones que realizamos en el periodo de nombramiento, genera mucha satisfacción, teniendo claro que en las oportunidades en que no me resultó posible participar gestioné la debida y responsable justificación, y como lo mencioné líneas arriba, mi puesto nunca estuvo al descubierto pues la asistencia de la suplencia de manera responsable siempre estuvo atenta a cumplir con su compromiso.
- Saber que de manera muy responsable, con buen oficio y de manera colegiada pero con aportes individuales teniendo presente el cumplimiento del reglamento y las políticas de la institución y además una actitud estudiosa de cada caso, se aprobaron 25+/- solicitudes de crédito que sumaron poco más de ₡ 1.372.000.000,00 y a eso le sumamos la colocación de 16+/- tarjetas de crédito por un monto resultante de alrededor de \$ 71.600,00, gestiones que se han mantenido en un estatus normal aceptable.
- Mediante visitación se logro normalizar algunas operaciones que habían sido aprobadas en Junta de Crédito Local anteriores y que venían presentando alguna anomalía, lográndose de manera exitosa una solución para el cliente, que les permite continuar en su actividad comercial y consiguiendo así una imagen favorable al banco que lo enmarcan en su objetivo social y de desarrollo. También, por referencia, tuve la oportunidad de apoyar algunos clientes con operaciones personales que estaban pasando situaciones económicamente estresantes por una tasa y cuota algo elevada, para que se les hiciera una valoración y aliviarles la carga que esta les representaba, quedando la institución una vez mas con una imagen de ser una entidad que presenta soluciones y vela por el bienestar sus clientes, los trabajadores.
- Para el día 19 de julio se inaugura la instalación del Cajero Automático en la comunidad de Los Chiles, F.N., un hecho de mucha importancia que representa un inicio de la presencia de la institución en la zona.
- El día de conclusión de esta Junta de Crédito Local: 28 de febrero del 2025, se está inaugurando oficialmente la nueva Agencia en el Mall El Encuentro, en el sector norte de la Ciudad, contiguo al Hospital San Carlos, punto estratégico de desarrollo y crecimiento económico y comercio, con locación en el área financiera del complejo comercial.
- Llevamos a cabo acercamientos productivos con emprendimientos emergentes para ser integrados al programa OES, en áreas como artesanías, productos naturales, turismo, organizaciones gremiales comunales, cooperativas especialmente mujeres adultas mayores.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Quedan pendientes de ejecutar-concluir:

- Traslado físico de la agencia de La Fortuna al Bien adquirido, sin incurrir en gastos macros, sino todo lo contrario, permitiendo un ahorro sustancioso en recursos, al no pagar alquiler.
- Concretar la conversión de la ventanilla de Guatuso al nivel de Agencia o buscar mejorar la rentabilidad de esta oficina con apoyo operativo en recurso humano para agilizar el servicio en esa zona y difundir más eficazmente los distintos productos que ofrece el Banco popular.
- Instalación del Cajero Automático en el Cantón de Río Cuarto, sobre calle principal RN 140.

Sugerencias y Observaciones

- Mejorar sustancialmente la página web de la institución, que resulte más noble, amigable con el usuario, pues tiene un diseño pensado en el desarrollador y no en el usuario final, no es intuitiva y dado que tenemos una población adulta mayor considerable, esto representa una incomodidad tangible.
- Que la App también sea transaccionalmente factible para entornos corporativos.
- Hacer que la vinculación o bancarización de nuevos clientes, especialmente corporativos sea más expedita, ya que actualmente se tarda cerca de dos horas para este proceso y un cliente corporativo no cuenta con todo ese tiempo para la apertura de una cuenta corriente, por ejemplo.
- Crear una estrategia de promoción y mercadeo para la colocación de tarjetas de crédito, utilizando el trabajo de valoración o sujeto del producto que ya han realizado otras instituciones competencia, como por ejemplo, si un usuario es tarjetahabiente de la competencia y se estima su comportamiento de pago bueno o muy bueno, flexibilizar los requisitos y mas bien atraerlo como cliente a nuestro banco.
- Implementar en los sistemas informáticos del banco, para el control de cancelaciones de créditos, poder conocer cual institución de la competencia es quien nos cancela más efusivamente y así poder contrarrestar esa fuga de clientes mediante establecer políticas de retención.
- Promover más enérgicamente los Puntos BP en comunidades donde los servicios bancarios prácticamente están ausentes o donde hay una cantidad considerable de clientes pero que la oficina más próxima se encuentra a una distancia considerable.
- Acortar sustancialmente los tiempos de respuesta en la atención de solicitudes de crédito u otros servicios que solicitan los clientes y prospecto de clientes que llegan por si mismos al banco, teniendo presente que es el banco de los trabajadores y por ende no se tiene mucho tiempo para dedicar a atender proceso algo burocráticos y muy especialmente a los que son clientes corporativos.
- Se apoya vehementemente la propuesta de un compañero de junta para que se valore la posibilidad de un producto que preapruebe un crédito para clientes del banco que busquen participar en remates de propiedades adjudicadas.

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

Se cumplirá con la debida presentación de la Declaración jurada de bienes antes de la fecha límite indicada. No aplica ninguna disposición girada.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No aplica.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

No aplica. No se tuvieron ninguna recomendación ni acción alguna de parte de la Auditoría Interna.

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.