



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Daniel González Ramírez
Sucursal a la que pertenece:	Banco Popular Pavas
Periodo de Gestión:	2023-2025
Destinatarios:	
Firma:	
Fecha:	27 de Febrero de 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 .....	2
Labor Sustantiva Institucional.....	4
Cambios en el entorno.....	5
Principales Logros y proyectos más relevantes .....	5
Sugerencias y Observaciones.....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	8



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Presentación

El presente informe tiene como objetivo exponer de manera detallada las principales acciones, logros y retos enfrentados durante el periodo en el que desempeñé mis funciones como miembro y presidente del Banco Popular de Pavas, dentro de la Junta de Crédito Local. En este documento se ofrece un resumen que abarca las actividades realizadas, los proyectos impulsados, y las decisiones estratégicas que marcaron el desarrollo de la gestión en la comunidad.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de Juntas de Crédito Local, la integración de cada Junta está conformada por tres miembros propietarios y tres suplentes, de los cuales tanto los propietarios como los suplentes son seleccionados a partir de las ternas enviadas por las respectivas asociaciones de desarrollo y los sectores integrantes de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Esta estructura busca asegurar una representación equitativa y plural en la toma de decisiones que afectan directamente a la comunidad.

Este informe final tiene como propósito ofrecer una evaluación de las actividades y logros alcanzados en el ejercicio de las funciones como miembro propietario, con la intención de proporcionar una visión clara y precisa de los avances y resultados obtenidos en el Banco Popular de Pavas.

Mayo 2023-febrero 2025

### Resultados de la gestión

Durante el periodo de gestión como presidente de la Junta de Crédito Local del Banco Popular de Pavas, se logró una aprobación significativa de créditos en diferentes líneas, lo cual ha permitido fortalecer el desarrollo económico de la comunidad. A continuación, se detalla la distribución de los créditos aprobados y desembolsados:

Línea de Crédito	Monto en Colones (₡)	Monto en Dólares (USD)
024 Vivienda	₡778,650,000.00	
059 Fiduciario	₡56,175,000.00	
004 Vivienda	₡205,100,000.00	
0131 FOFIDE BP Empresarial	₡99,900,000.00	
099 Vivienda	₡192,500,000.00	\$191,500



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Línea de Crédito	Monto en Colones (₡)	Monto en Dólares (USD)
041 Compra de Vehículo FERIA	₡13,710,000.00	
012 Personal Hipotecario	₡61,100,000.00	
090 Crédito Personal	₡15,800,000.00	
<b>TOTAL</b>	<b>₡1,422,935,000.00</b>	<b>\$191,500</b>

### Descripción

1. **Línea 24 Vivienda:** Se aprobó un total de ₡778,650,000 en financiamiento para la construcción, compra y remodelación de viviendas, apoyando a las familias de la comunidad en su acceso a la vivienda propia.
2. **Línea 059 Fiduciario:** Se destinó un monto de ₡56,175,000 para proyectos fiduciarios, contribuyendo con recursos para la ejecución de proyectos de infraestructura y desarrollo en la región.
3. **Línea 004 Vivienda:** Con un monto de ₡205,100,000 se brindaron facilidades de crédito para nuevos proyectos habitacionales, asegurando que más ciudadanos pudieran acceder a soluciones de vivienda dignas.
4. **Línea 0131 FOFIDE BP Empresarial:** Se asignaron ₡99,900,000 en financiamiento a pequeñas y medianas empresas, promoviendo el crecimiento del sector empresarial local.
5. **Línea 099 Vivienda:** Se aprobó un crédito de ₡192,500,000 para proyectos de vivienda favoreciendo a las familias.
6. **Línea 041 Compra de Vehículo FERIA:** Se aprobó ₡13,710,000 en crédito para la adquisición de vehículos, facilitando el acceso a medios de transporte a través de condiciones preferenciales.
7. **Línea 012 Personal Hipotecario:** Con un monto de ₡61,100,000 se financió con la finalidad de la refundir deudas de los clientes.
8. **Línea 090 Crédito Personal:** Se colocaron ₡15,800,000 en créditos personales para los ciudadanos, permitiendo la realización de diversos proyectos y necesidades personales.

Este total de créditos desembolsados representa una importante inversión en el desarrollo de la comunidad, fortaleciendo tanto a los individuos como a las empresas y fomentando un entorno más próspero en la zona de influencia del Banco Popular de Pavas.

Morosidad del cliente y fallecimiento del deudor:

En cuanto al cliente relacionado con la morosidad, se informa que se trataba de una sola cuota, la cual ha sido cancelada efectivamente, resolviendo el caso de manera satisfactoria.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Por otro lado, en relación con el deudor que falleció, se ha aplicado la póliza de seguro por muerte correspondiente, lo que ha permitido resolver la situación del crédito sin contratiempos adicionales.

### **Labor Sustantiva Institucional**

La labor de la Junta de Crédito Local del Banco Popular de Pavas se ha centrado en promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad mediante la aprobación de créditos y la referenciación de clientes que requieren productos del Banco, así como el apoyo a proyectos que fomenten el bienestar colectivo. A lo largo de mi gestión como presidente, hemos logrado fortalecer la presencia de la Junta en el territorio, impulsando diversas líneas de crédito orientadas a mejorar las condiciones de vida de las familias, apoyar a las pequeñas y medianas empresas, y facilitar el acceso a bienes y servicios esenciales, como la vivienda y transporte.

Desde su integración, la Junta de Crédito Local ha trabajado en estrecha colaboración con diversas instituciones y actores comunitarios, garantizando una toma de decisiones inclusiva y participativa. Este enfoque ha permitido identificar las necesidades prioritarias de la comunidad y responder de manera eficiente con productos financieros adaptados a esas demandas.

Dentro de la labor sustantiva, destacamos el apoyo a los proyectos de vivienda, a la pequeña y mediana empresa, y a los programas de financiamiento que favorecen el desarrollo de la infraestructura local. Estas iniciativas se han logrado mediante el uso adecuado de los recursos disponibles, asegurando siempre el cumplimiento de la normativa interna y externa que regula el funcionamiento de la Junta de Crédito Local.

Es importante señalar que la labor de la Junta se ha llevado a cabo con total transparencia, respetando los principios de responsabilidad social y financiera, siempre enmarcada en las políticas institucionales del Banco Popular. Las acciones tomadas han sido orientadas a generar un impacto positivo y sostenible en la comunidad, promoviendo la inclusión financiera y el acceso a créditos bajo condiciones adaptadas al perfil del cliente.

En cuanto a los aspectos estratégicos del Conglomerado, se han manejado con la debida confidencialidad y alineación con los objetivos globales del Banco, sin comprometer la integridad ni los intereses de la institución. Es importante destacar que, como parte de la gestión, se han impulsado prácticas que fomentan la eficiencia operativa y la mejora continua de los servicios, garantizando siempre la sostenibilidad y el fortalecimiento institucional.

Se han llevado a cabo un total de 95 sesiones, de las cuales la gran mayoría se han realizado de manera presencial. La asistencia ha sido destacada, con un promedio aproximado de un 95% de participación en cada sesión.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Cambios en el entorno

La situación económica del país experimentó fluctuaciones, que afectaron tanto a los individuos como a las empresas. La desaceleración económica global, sumada a factores internos como el aumento de los precios de los bienes básicos y la inflación, impuso retos adicionales en cuanto a la capacidad de pago de los clientes y la demanda de crédito. A pesar de ello, el BPT Pavas y sus agencias adscritas (Multiplaza, Escazu y Uruca) mantuvo un enfoque prudente en la concesión de créditos, adaptándose a las nuevas realidades de la economía.

Además, el cambio en los patrones de consumo y la mayor digitalización de los procesos financieros, acelerados por la pandemia de COVID-19, obligaron a la **BPT Pavas** a fortalecer sus canales digitales y a adaptar su oferta de productos financieros a las nuevas necesidades de los clientes, buscando siempre la inclusión financiera y la accesibilidad de servicios.

Se ha estado trabajando activamente en la recuperación de la morosidad y se han creado diferentes productos adaptados a las necesidades de los clientes.

### Principales Logros y proyectos más relevantes

#### 1. Fortalecimiento de la inclusión financiera

Uno de los logros más destacados fue el avance significativo en la inclusión financiera. Durante mi gestión, se implementaron estrategias para ampliar la cobertura de productos financieros a sectores de la población previamente desatendidos, como créditos hipotecarios de bajo interés para la compra de vivienda de líneas especiales (FEVI, FAVI), así como productos especializados para pequeños emprendedores y microempresas. Esta medida no solo benefició a los individuos, sino que también impulsó el desarrollo económico local.

Además de el producto mas recientes el cual es Prestamitos, ayuda a créditos gota a gota, ofreciendo a los clientes una opción flexible que les permita optar por mejores condiciones

#### 2. Incremento en la colocación de créditos

A lo largo de la gestión, se logró una significativa aprobación de créditos, alcanzando un total de ₡1,422,935,000.00 en diversas líneas de financiamiento. Esta cifra representa un gran avance que demuestra el impacto positivo de la Junta en la comunidad, proporcionando recursos para la adquisición de viviendas, la compra de vehículos, y el impulso a los proyectos empresariales de la región.

3. (Proyecto Social): Organización de Economía social que trabaja la lucha contra el cancer, una cooperativa de café y de Turismo.

Se ha ejecutado el proyecto enfocado en la lucha contra el cáncer, el cual ha arrojado resultados muy positivos. Además, se aprobó un crédito para continuar con el desarrollo de esta importante



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

iniciativa.

#### 4. Colegios profesional:

Esta en proceso de formalizar el convenio con el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica, con el fin de ofrecer condiciones especiales a los agremiados y proporcionarles productos adaptados a sus necesidades.

### Sugerencias y Observaciones

1. Adopción de tecnologías basadas en Inteligencia Artificial (IA): En el contexto actual, en el que la digitalización y la automatización son claves para la eficiencia operativa, recomiendo la integración de soluciones de inteligencia artificial para optimizar varios procesos dentro de las oficinas del Banco. Algunas áreas en las que la IA podría tener un impacto positivo incluyen:
2. Evaluación de riesgos crediticios: Implementar algoritmos de IA para analizar datos históricos y patrones de comportamiento de los solicitantes de crédito. Esto permitirá una evaluación de riesgos más precisa, reduciendo la tasa de morosidad y mejorando la calidad de la cartera de crédito.
3. Automatización de la atención al cliente: Utilizar chatbots o asistentes virtuales basados en IA para responder preguntas frecuentes y gestionar consultas simples, lo que aliviaría la carga de trabajo del personal y mejoraría la experiencia del cliente al proporcionar respuestas rápidas y eficientes las 24 horas.
4. Optimización de procesos internos: Aplicar IA en la gestión de documentos y la automatización de tareas administrativas repetitivas, como la revisión de solicitudes de crédito o la validación de documentos. Esto no solo reduciría el tiempo de respuesta, sino que también minimizaría los errores humanos, garantizando mayor precisión en los procesos.
5. Simplificación de los trámites y procesos internos: La simplificación de trámites es esencial para mejorar la experiencia del cliente y aumentar la eficiencia operativa. Algunas sugerencias para mejorar en este sentido incluyen:
6. Digitalización completa de los trámites: Continuar con el proceso de digitalización de todos los servicios de la Sucursal. Esto incluye la posibilidad de realizar solicitudes de crédito en línea, así como la digitalización de la firma de documentos, lo que eliminaría la necesidad de que los clientes se desplacen físicamente para realizar estos trámites.
7. Creación de un sistema de gestión de documentos electrónicos: Implementar una plataforma que permita la gestión de todos los documentos relacionados con los créditos de manera electrónica, accesible tanto para los empleados como para los clientes. Esto



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

facilitaría el acceso, seguimiento y control de los documentos en tiempo real.

8. Reducción de requisitos burocráticos: Evaluar los requisitos actuales para la aprobación de créditos y considerar la eliminación de aquellos que no agregan valor al proceso. Esto podría incluir la simplificación de los formularios, la reducción de la documentación solicitada y la agilización de las aprobaciones mediante procesos más transparentes y accesibles.

Observaciones sobre otros asuntos de actualidad:

1. Adopción de una cultura digital: Si bien ya se han implementado algunas soluciones tecnológicas, es crucial continuar promoviendo una cultura digital dentro de la institución. Esto implica una formación constante del personal en nuevas tecnologías, así como la creación de una mentalidad orientada a la innovación y la mejora continua. Fomentar la digitalización no solo a nivel de procesos internos, sino también en la forma en que nos relacionamos con los clientes, es esencial para mantener la competitividad a largo plazo.
2. Seguridad cibernética: Con el aumento de la digitalización y el uso de plataformas tecnológicas, la seguridad de la información debe ser una prioridad. Es importante continuar invirtiendo en sistemas robustos de seguridad cibernética para proteger los datos de los clientes y garantizar el cumplimiento de las normativas sobre protección de datos. La implementación de inteligencia artificial también debe estar acompañada de medidas adecuadas de seguridad para prevenir fraudes y ciberataques.
3. Inclusión de tecnologías emergentes: Además de la inteligencia artificial, tecnologías como el blockchain podrían ser consideradas en el futuro para mejorar la transparencia en los procesos de crédito, así como la trazabilidad de las transacciones financieras. Aunque este tipo de tecnología aún está en sus primeras etapas dentro del sector financiero, es importante explorar su potencial a largo plazo.
4. Clima y cultura organizacional para fortalecer el ambiente laboral: Se implementó el programa que estuvo centrado en el desarrollo de habilidades blandas y liderazgo. Este programa ha incluido material de John Maxwell y de la Fundación Mejoremos Costa Rica, buscando fortalecer las competencias personales y profesionales de los participantes para su desarrollo integral.

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

Se ha cumplido con las declaraciones de bienes establecidas por la CGR para registro de la



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

misma. La Contraloría General de la República no giró disposiciones específicas a la JCL de Pavas. No obstante, se ha dado cumplimiento normal a las declaraciones rutinarias que se presentan de manera habitual ante la Contraloría, conforme a los requisitos establecidos.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

El órgano de control externo no ha generado ninguna disposición para la Junta de Crédito Local de Pavas.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

En cuanto al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna durante su gestión, se informa que la Auditoría Interna no ha emitido disposiciones o recomendaciones específicas a la JCL de Pavas.

### **Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público**

El suscrito declara estar al tanto de que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede ser difundida al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular, y acepta los términos y condiciones relacionados con la divulgación de esta información.