



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Ileana María Calderón Arroyo
Sucursal a la que pertenece:	BPT Pavas
Periodo de Gestión:	2023 - 2025
Destinatarios:	Conglomerado Banco Popular
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 .....	3
Resultados de la gestión .....	3
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 .....	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	7
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	7



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Presentación

El presente informe tiene como objetivo exponer de manera detallada las principales acciones, logros y retos realizados durante el periodo en que se desempeñaron las funciones propias como miembro propietario, nombrados por ustedes en el mes de Mayo en el año 2023, en el periodo respectivo del 2023- 2025 de la Junta de Crédito Local de Pavas. En este documento se ofrece un resumen que se enfoca en mencionar las actividades realizadas, los proyectos impulsados, y las decisiones estratégicas que marcaron el desarrollo de la gestión en la comunidad. Así como una evaluación de actividades y logros alcanzados con la intención de proporcionar una visión clara y precisa.

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.

### Resultados de la gestión

Durante el periodo de gestión de la Junta de Crédito Local del Banco Popular de Pavas, se logró una aprobación significativa de créditos en diferentes líneas, lo cual permitió fortalecer el desarrollo económico de la comunidad. Misma que se detalla a continuación indicando la línea de crédito y el monto aprobado:

Línea de Crédito	Monto en Colones (₡)	Monto en Dólares (USD)
024 Vivienda	₡925,550,000.00	
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>₡1,569,835,000.00</b>	<b>\$191,500</b>

### Descripción

1. **Línea 024 Vivienda:** Se aprobo un total de ₡925,550,000 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 (equivalente a \$191,500 USD) para proyectos de vivienda de interés social, favoreciendo a las familias con menos recursos.
6. **Línea 041 Compra de Vehículo FERIA:** Se aprobaron ₡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 la compra de viviendas para los empleados del Banco, garantizando beneficios internos de seguridad y bienestar.
8. **Línea 090 Crédito Personal:** Se aprobaron ₡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:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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.

Por otro lado, en relación con el deudor que falleció, se aplicó la póliza de seguro por muerte correspondiente, lo que permitió 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 el apoyo a proyectos que fomenten el bienestar colectivo. En el tiempo transcurrido desde el nombramiento a la fecha se han llevado a cabo un total de 90 sesiones, de las cuales la gran mayoría se han realizado de manera presencial, con un mínimo porcentaje de asistencia virtual. La asistencia ha sido destacada, por parte de los miembros propietarios, logrando mantener una presencia activa en el territorio, con un promedio aproximado de 95%, incentivando así diversas líneas de crédito.

Desde la integración de esta Junta de Crédito Local se 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, se destaca la referenciación de clientes que requieren productos del banco así como el apoyo a proyectos de vivienda de la pequeña y mediana empresa, como son los programas de financiamiento que benefician el desarrollo de la infraestructura local. Estas iniciativas se han logrado mediante el uso adecuado de los recursos disponibles, cumpliendo siempre con 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 ejecutado con total transparencia, respetando los principios de responsabilidad social y financiera, siempre enmarcada en las políticas institucionales del Banco Popular. Cuyas acciones sean adaptadas al perfil del cliente.

Con respecto a los aspectos estratégicos del Conglomerado, se ejecutaron con la debida confidencialidad y alineación con los objetivos globales del Banco, sin comprometer la integridad ni los intereses de la institución; impulsando prácticas que fomentan la eficiencia operativa y la mejora continua de los servicios.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cambios en el entorno**

El BPT Pavas y sus agencias adscritas (Multiplaza, Escazú y la Uruca) conocedoras de la situación económica nacional, afectando a individuos como a empresas por la fluctuación y 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 logrando mantener un enfoque prudente en la concesión de créditos.

Asimismo, el cambio en los patrones de consumo y la mayor digitalización de los procesos financieros, acelerados por la pandemia de COVID-19, obligaron a BPT Pavas a fortalecer sus canales digitales y adaptar ofertas de productos financieros a las nuevas necesidades de los clientes. Un ejemplo de ello el producto “prestamitos” como una opción flexible que permita acceder a mejores condiciones

Conocimiento del estado de la cartera de morosidad, incobrabilidad y estimaciones en cada cierre de periodo y la recuperación de la morosidad. Trabajando de forma activa, utilizando diferentes estrategias.

### **Principales logros y proyectos más relevantes**

1. Incremento en la aprobación crediticia.

A lo largo de la gestión, se logró una significativa aprobación de créditos, alcanzando un total de ₡1,569,835,000.00 en diversas líneas de financiamiento. Esta cifra 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.

2- Participar y seleccionar la Organización local de Economía Social, dándole continuidad por unanimidad a la organización del año anterior, brindándole un préstamo para la adquisición de compra de un establecimiento para una mejor atención.

3- Fortalecimiento de la inclusión financiera

Uno de los logros más destacados fue el avance significativo en la inclusión financiera. Durante esta 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.

4- Se da inicio a una importante iniciativa con colegios profesionales en busca de un convenio con el fin de ofrecer condiciones especiales a los agremiados y proporcionarles productos adaptados a sus necesidades: Dicho documento se encuentra en estudio.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Sugerencias y Observaciones

1. 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.
2. 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 facilitando el acceso, seguimiento y control de los documentos en tiempo real.
3. Evaluación de riesgos crediticios: Implementar algoritmos o programas digitales para analizar datos históricos y patrones de comportamiento de los solicitantes de crédito. Esto permitiendo una evaluación de riesgos más precisa, basándose en reducir la tasa de morosidad y mejorar la calidad de la cartera de crédito.
4. Optimización de documentos y su automatización de tareas administrativas, como la revisión de solicitudes de crédito o la validación de documentos. Esto no solo reduciría el tiempo de respuesta, sino que también, garantizará una 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.

### Observaciones sobre otros asuntos de actualidad:

1. Promoveer 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. 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.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

3. Darle continuidad a la evaluación “360”, programa creado por el Banco Popular, reforzando el desarrollo de habilidades blandas y liderazgo en todo su personal mediante la Fundación Mejoremos Costa Rica, ofrecido por la Junta de Credito Local. Este programa ha incluido material de **John Maxwell** quien busca 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**

Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

La Contraloría General de la República no giró disposiciones específicas a la JCL de Pavas No obstante, se ha cumplido con las declaraciones de bienes establecidas en la Contraloría, conforme a los requisitos solicitados.

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

El órgano de contro externo no ha girado ninguna disposición para la Junta de Credito Local de Pavas.

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

En cuanto al estado actual del cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna durante la 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**

Se declara 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.