



# INFORME FINAL DE GESTIÓN

|                     |                                                                                                         |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre:             | Carolina Madrigal Orozco                                                                                |
| Dependencia:        | Area Ahorro Obligatorio                                                                                 |
| Periodo de Gestión: | 2023-2026                                                                                               |
| Destinatarios:      | Lic. Gustavo Aviles Jiménez, Jefe División Soporte Operativo<br>Dirección Corporativa de Capital Humano |
| Firma:              |                                                                                                         |
| Fecha:              | 13/08/2026                                                                                              |

## 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 .....                                                                | 2 |
| Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....                                       | 3 |
| Acciones sobre el Control Interno.....                                                     | 3 |
| Principales Logros.....                                                                    | 3 |
| Proyectos más relevantes .....                                                             | 3 |
| Administración de Recursos Financieros.....                                                | 3 |
| Sugerencias.....                                                                           | 4 |
| Observaciones .....                                                                        | 4 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República ..... | 4 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....               | 4 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....                    | 5 |
| Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo..... | 5 |
| Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....                   | 5 |



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

Se presenta el informe final de gestión del Área Ahorro Obligatorio para el período 2023-2026, que incluye la información sobre la administración de los recursos del ahorro obligatorio y el aporte patronal que se debe trasladar a las operadoras de pensiones al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias, la recuperación del aporte patrimonial que adeudan los patronos, conciliaciones contables y seguimiento de proyectos estratégicos.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

El Área de Ahorro Obligatorio tiene como labor sustantiva administrar y controlar los recursos correspondientes a los aportes del 1% de ahorro obligatorio efectuados por los trabajadores y del 0,25% aportado por los patronos, garantizando su adecuada gestión, registro y aplicación, de conformidad con la normativa vigente, así como su traslado a las operadoras de pensiones en el marco del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP). Asimismo, es responsable de la gestión y recaudación de las cuotas morosas correspondientes al aporte patronal del 0,25% que deben pagar los patronos al Banco Popular.

#### **Cambios en el entorno**

Se fortalecieron los procesos de transformación digital, uso de SharePoint, automatización mediante APT ubicado en el AS400, mayores exigencias regulatorias y de control interno, así como la aplicación de la Ley 9906 relativa al retiro de recursos de pensión complementaria.

También se atendieron las modificaciones normativas, reglamentarias y disposiciones regulatorias aplicables, como el caso de las leyes 10232 Ley autorización y condonación para la formalización y recaudación de las cargas sociales y la Ley de fortalecimiento de la competitividad territorial para pronto ver la atracción de inversiones fuera de la Gran Área Metropolitana, velando por su adecuada implementación dentro de los procesos del área.

En términos generales, los cambios del entorno demandaron una gestión enfocada en la adaptación continua, la eficiencia operativa, el fortalecimiento de los controles y la mejora de los servicios brindados, manteniendo en todo momento la alineación con los objetivos estratégicos institucionales y el mandato legal del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Asimismo, se mantuvo la aplicación de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Ley N.° 4351) y de la Ley de Protección al Trabajador (Ley N.° 7983), que establecen las obligaciones relacionadas con la captación y administración del ahorro obligatorio de los trabajadores, el aporte patronal correspondiente y los procesos de traslado de recursos al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP). Durante el período no se identificaron reformas legales estructurales que modificaran sustancialmente la naturaleza de estos procesos, aunque sí se mantuvo un seguimiento permanente a iniciativas legislativas y criterios regulatorios con potencial impacto institucional.

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

Los resultados obtenidos en las autoevaluaciones de Control Interno y Riesgo Operativo se mantuvieron en un nivel excelente.

### **Acciones sobre el Control Interno**

Se reforzaron controles sobre conciliaciones contables, revisión de interfaces, control de pagos SINPE, trazabilidad de devoluciones, seguimiento de cartera morosa y control de accesos a los sistemas.

### **Principales Logros**

Cumplimiento de los traslados al ROPC dentro de los plazos establecidos por la normativa y de conformidad con el cronograma interinstitucional aprobado; atención de aproximadamente 1.030 casos mensuales de personas pensionadas y fallecidas, para quienes se efectuó el traslado del saldo del ahorro obligatorio y de los aportes obrero-patronales al ROPC; emisión de más de 200 certificaciones mensuales de patrono al día, solicitadas por las diferentes dependencias del Banco y por los patronos; y cumplimiento superior al 120% de la meta de recuperación de patronos morosos durante el período 2023-2025.

### **Proyectos más relevantes**

Se logró la modernización de los procesos mediante el sistema APT y el desarrollo de un aplicativo para la gestión y conservación de la información histórica de los aportes de los trabajadores trasladados al ROPC, así como el fortalecimiento de los mecanismos de devolución y traslado de recursos al ROPC.

Asimismo, continuar con el proceso de definición e implementación de los perfiles en el sistema APT.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Administración de Recursos Financieros**

Durante 2025 se administraron recursos anuales superiores a ¢225.771 millones, de los cuales ¢150.713 millones correspondieron al aporte obrero, ¢37.679 millones al aporte patronal y ¢37.379 millones al aporte patrimonial. Los recursos provenientes del aporte obrero y patronal serán trasladados al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROPC) una vez cumplido el plazo de 18 meses establecido en la Ley N.º 9906, Ley para resguardar el derecho de los trabajadores a retirar los recursos de la pensión complementaria. Por su parte, el aporte patrimonial se destina al financiamiento de programas de desarrollo comunal y otras iniciativas de interés social.

Asimismo, se generaron ingresos por comisiones, certificaciones y administración de cuentas inactivas

### **Sugerencias**

Continuar con la automatización de los procesos, fortalecer la interoperabilidad con la CCSS, concluir la definición e implementación de los perfiles en el sistema APT y mantener la especialización técnica del personal.

### **Observaciones**

El Área desempeña un papel estratégico en la administración de recursos creados por ley, el cumplimiento de las leyes N.º 4351 y N.º 7983, y la recuperación de aportes patronales. Estos recursos constituyen una fuente significativa de ingresos para el Banco y favorecen el fortalecimiento de los programas sociales.

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

No se identifican disposiciones pendientes directamente atribuibles al Área durante el período.

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

Los requerimientos regulatorios y de auditoría externa fueron atendidos en tiempo y forma.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

Actualmente se encuentran pendientes de atención dos recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna relacionadas con la definición e implementación de perfiles en el sistema APT, mismas que tienen plazo de vencimiento el 30 de setiembre 2026. Ambas recomendaciones se encuentran en grado de avance del 70%.

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

A la fecha, el Área no mantiene contratos vigentes ni expedientes de fiscalización contractual a su cargo. Por lo tanto, no existen actividades de administración, control, supervisión o seguimiento contractual pendientes de ejecutar