# INFORME FINAL DE GESTIÓN

| | |
|---|---|
| Nombre: | **MBA. Laura María Solano Araya** |
| Dependencia: | **División de Microfinanzas, Dirección General de Banca Social** |
| Periodo de Gestión: | **13 de mayo de 2024 al 17 de setiembre de 2026** |
| Destinatarios: | MBA. Marlon Valverde Castro, Director Genera Banca Social<br>Mensajería Interna División Microfinanzas<br>Dirección Corporativa de Capital Humano |
| Firma: | LAURA MARIA SOLANO ARAYA (FIRMA)<br>Firmado digitalmente por LAURA MARIA SOLANO ARAYA (FIRMA)<br>Fecha: 2026.09.21 15:29:14 -06'00' |
| Fecha: | 17/09/2026 |

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 ..... 3
Estado de la autoevaluación y riesgo operativo ..... 3
Acciones sobre el Control Interno ..... 3
Principales Logros ..... 3
Proyectos más relevantes ..... 7
Administración de recursos financieros ..... 7
Sugerencias ..... 7
Observaciones ..... 8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República ..... 8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo ..... 8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna ..... 8
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. ..... 9
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público ..... 9

## Presentación

En cumplimiento del inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y de la Directriz D-1-2005-CO-DFOE, presento el Informe Final de Gestión correspondiente al periodo comprendido entre el 13 de mayo de 2024 y el 17 de setiembre de 2026, durante el cual ejercí la Jefatura de la División de Microfinanzas de la Dirección General de Banca Social. El informe resume la labor sustantiva, los cambios relevantes del entorno, los principales resultados y proyectos, así como el estado general de las disposiciones de los órganos de control.

Por tratarse de un documento de uso público, su contenido se presenta de forma agregada y ejecutiva, sin revelar datos personales, información de clientes, parámetros sensibles, secretos comerciales ni información institucional clasificada. Se mantiene el deber de confidencialidad respecto de la información no divulgada conocida con ocasión del cargo, aun después de finalizada la relación laboral.

## Resultados de la gestión

La gestión se orientó al fortalecimiento de la inclusión financiera y a la sostenibilidad de los productos y programas de la Banca Social, mediante planificación, articulación interinstitucional, seguimiento de cartera, gestión de riesgos y rendición de cuentas.

Del 13 de mayo de 2024 a la fecha se consolidó la operación de la División, fortaleciendo la rectoría de productos y programas sociales, la articulación interinstitucional, la generación de propuestas de mejora para la gestión del riesgo y la incorporación de mecanismos orientados a aumentar el impacto social y la sostenibilidad financiera de la cartera. La División consolidó además la atención de programas como Prestamito Popular, Reactiva, Línea 88 y otras iniciativas de banca social dirigidas a personas trabajadoras, emprendedoras, mujeres, población joven y sectores vulnerables.

### - Labor Sustantiva Institucional

La División Microfinanzas tuvo a su cargo la dirección, administración, coordinación y supervisión de productos, programas y servicios especializados orientados a promover inclusión financiera, acceso al crédito, fortalecimiento productivo y oportunidades para poblaciones con acceso limitado al sistema financiero formal. La labor comprendió la definición y seguimiento de planes, metas e indicadores; el monitoreo de cartera, riesgo, rentabilidad y sostenibilidad; la coordinación de productos y alianzas; la atención de auditorías y el mejoramiento continuo de procedimientos y controles.

## - Cambios en el entorno

Durante el periodo se presentaron ajustes en metodologías de capacidad de pago y criterios aplicables a poblaciones vulnerables, con incidencia en líneas de crédito social. Se trabajó en la estabilización y modernización de plataformas tecnológicas requirió adecuar productos y procesos. Así mismo, se produjeron cambios en el modelo comercial y en la estructura de cobro de las oficinas, que hicieron necesario actualizar lineamientos y fortalecer alertas tempranas para el seguimiento de carteras avaladas. Además, se coordinó el cierre del Centro de Crédito sobre Alhajas ubicado en Barrio Amón y la transformación de procesos de Pignoración.

## Estado de la autoevaluación y riesgo operativo

En cuanto a la autoevaluación y riesgo operativo del sistema de control interno, el resultado de la División Microfinanzas, del periodo 2025, se ubica en un nivel de exposición al riesgo Excelente.

## Acciones sobre el Control Interno

La gestión mantuvo seguimiento periódico de indicadores, riesgos y sostenibilidad de cartera. Se fortalecieron los controles mediante una estrategia de cobro coordinada y una herramienta de alertas tempranas para carteras respaldadas por avales, con información para la toma oportuna de decisiones. Se dio seguimiento a prácticas de ambiente laboral, inventario y asistencia, como parte de los controles administrativos de la dependencia.

## Principales Logros

A continuación se presentan los logros más importantes obtenidos en este periodo:

**I. Consolidación institucional de la División de Microfinanzas**

- Fortalecimiento de la División como unidad especializada en la atención de segmentos de banca social y microfinanzas.
- Definición de espacios de coordinación permanentes con áreas de negocios, riesgos, productos, cobro y estrategia.

- Posicionamiento interno de la División como referente en inclusión financiera y atención de poblaciones vulnerables.
- Fortalecimiento y redefinición de Pignoración.

## II. Fortalecimiento de productos y programas

- Consolidación de la gestión asociada a Crédito sobre Alhajas, Prestamito Popular, Reactiva y Línea 88.
- Seguimiento permanente al comportamiento financiero y comercial de las líneas administradas por la División.
- Impulso de acciones de mejora en las condiciones operativas y de seguimiento de la cartera.

Según los datos extraídos del BI- Banca Social -Microfinanzas, al 7 de setiembre del 2026, se presentan a continuación los datos generales de la cartera administrada por la División Microfinanzas:

| Producto | Cartera Actual | | |
|---|---|---|---|
| | Principal | Saldo | Cantidad de Operaciones |
| **Crédito sobre Alhajas** | 6 971 000 000 | 5 556 000 000 | 4 865 |
| **Microcrédito Asociativo** | 92 080 000 | 69 520 000 | 39 |
| **Prestamito Popular** | 416 240 000 | 368 050 000 | 710 |
| **Reactiva** | 4 121 000 000 | 3 760 000 000 | 921 |
| **Microcrédito Popular** | 20 500 000 000 | 18 500 000 000 | 8 406 |

Considerando lo anterior, al cierre de la gestión esta división tiene a cargo la administración de una cartera con saldo mayor a los 32 mil millones de colones.

## III. Gestión del riesgo y desarrollo de herramientas analíticas

Avances en la construcción del modelo de Score Diferenciado para Microfinanzas, orientado a:

- Mejorar la evaluación crediticia de poblaciones tradicionalmente excluidas.
- Incorporar variables distintas a los modelos tradicionales del Banco.
- Reducir niveles de morosidad.
- Facilitar decisiones de colocación mejor sustentadas.

A través de la Dirección Corporativa de Riesgo, durante el proceso se desarrollaron análisis segmentados para asalariados de bajos ingresos, personas trabajadoras independientes y población pensionada, así como propuestas para la automatización futura del modelo.

## IV. Fortalecimiento de la gestión de cobro

Se impulsó el diseño de estrategias diferenciadas de recuperación para la cartera de microfinanzas, incorporando:

- Segmentación de cartera.
- Estrategias diferenciadas según niveles de exposición.
- Valoración del uso de visitas de campo.
- Propuestas de protocolos específicos para clientes de los programas sociales.

Estas acciones buscan mejorar la efectividad de la recuperación sin perder de vista la realidad socioeconómica de la población atendida.

## V. Articulación interinstitucional

Durante la gestión se fortalecieron los vínculos con actores estratégicos para ampliar el alcance de las iniciativas de inclusión financiera, entre ellos:

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS): Programa BRETE y PRONAMYPE
- Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y Programa FIDEIMAS.

- Organizaciones territoriales y entidades de desarrollo local, como FEDOMA y recientemente la Federación de Municipalidades de Cartago.
- Empresa privada: FEMSA Coca Cola a través del Programa Mujeres ON.

Estas alianzas permitieron ampliar espacios para la promoción de servicios financieros, educación financiera y acceso a oportunidades productivas para la población meta.

## VI. Fortalecimiento de programas de inclusión

Se promovió el fortalecimiento de iniciativas dirigidas a mujeres, particularmente mediante:

- Consolidación y posicionamiento de Conecta BP Mujer en más de 4.500 cuentas asociadas.
- Vinculación con actores públicos y privados que impulsan procesos de emprendimiento femenino.
- Generación de espacios de acompañamiento financiero y no financiero para mujeres emprendedoras.

Estas acciones contribuyeron a reforzar el enfoque de género dentro de la estrategia de inclusión financiera del Banco.

Sumado a lo anterior, durante el periodo que cubre el informe, se ejerció la coordinación del programa Brete que logró el procesamiento de más de 16.000 tarjetas de débito Convenio 65 (tarjetas exclusivas de la estrategia) y con la coordinación de más de 10 ferias de empleo; apoyando de esta forma la empleabilidad de jóvenes en todo el territorio nacional.

En general, se superaron las metas de movilización de crédito de Microfinanzas y de colocación de Pignoración; se atendió el 100 % de los proyectos remitidos dentro de la Estrategia Brete y se implementaron los programas Prestamito Popular y Microcrédito Asociativo, así mismo, en el 2025 se desarrolló el Conecta BP Mujer y se contrinuyó con la implementación de BP Comunidad.

## Proyectos más relevantes

La División de Microfinanzas se operativiza a partir de mi nombramiento, por lo que no se tenían proyectos existentes al inicio de mi gestión.

Posterior a mi nombramiento se me asignó a continuar con la coordinación y el liderazgo del programa Prestamito Popular y posteriormente los demás productos y servicios asignados a la División de Microfinanzas, los cuales fueron descritos en el apartado anterior.

En cuanto a los proyectos en curso o pendientes; las actividades fueron debidamente asignadas a otras dependencias de la Dirección General Banca Social y entre ellas se encuentran: el fortalecimiento de Micropréstamo Popular mediante propuestas de aval para distintos subsegmentos (adultos mayores e ingresos propios) que no se lograron concretar por limitaciones asociadas a la implementación del nuevo Core de Crédito; continuidad del programa sucesor de BP Reactiva y la implementación de la estrategia de venta directa de garantías adjudicadas de Pignoración, con cronograma, vitrina (en el nuevo edificio metropolitano) y catálogo digital, según la recomendación 10 del informe AIRI-27-2024.

## Administración de recursos financieros

Los recursos y metas asignados se administraron mediante los instrumentos institucionales de planificación y seguimiento. Tanto en el 2024 como en el 2025 la evaluación total de desempeño fue de 100 %, con cumplimiento de las metas de movilización de crédito, colocación de Pignoración, atención de proyectos Brete e implementación de nuevos productos. La información presupuestaria y financiera detallada permanece en los sistemas y expedientes institucionales correspondientes.

## Sugerencias

A partir de la ejecución de las funciones asinadas, se realizan las siguientes sugerencias:

- Mantener un esquema sistemático de seguimiento de cartera, mora, rentabilidad y alertas tempranas

- Una vez estabilizado el nuevo sistema de crédito, concluir los ajustes de productos prepuestos

- Asegurar responsables, cronogramas y evidencia documental para cada recomendación de control

- Preservar la articulación entre áreas comerciales, riesgo, cobro, productos y tecnología

- Continuar la medición agregada del impacto social de los programas de inclusión financiera.

## Observaciones

Debido al tamaño, la estructura organizativa, el modelo comercial y otras particularidades del Banco, resulta fundamental fortalecer la incorporación de canales digitales y soluciones tecnológicas tanto en la recepción de solicitudes como en el procesamiento de créditos de microfinanzas. No obstante, este proceso debe implementarse considerando las características, necesidades y posibles barreras de acceso que enfrentan las poblaciones objetivo de la Banca Social, a fin de garantizar que la transformación digital contribuya a una mayor inclusión financiera y no genere nuevas brechas de atención.

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

No se tienen disposiciones específicas de la Contraloría General de la República giradas directamente a la suscrita o a la División Microfinanzas durante el periodo.

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

No se tienen, disposiciones o recomendaciones de otro órgano de control externo asignadas directamente a la División Microfinanzad durante el periodo.

## Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Unicamente queda en proceso de atención la recomendación 10 del AIRI-027-2024, sobre la cual, la Dirección General Banca Social solicitó formalmente mediante el oficio DIRBS-313-2026 la reasignación correspondiente al Área Pignoración.

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

No se tienen expedientes de fiscalización contractual asignados directamente a la suscrita o a la División Microfinanzas.

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

La suscrita 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.