

**División de Contabilidad Analítica
Área de Presupuesto**

INFORME EVALUACION PRESUPUESTARIA

Al 30 de junio de 2025

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO GENERAL:	3
3.	METODOLOGIA	3
4.	RESULTADOS DE OBJETIVOS Y METAS PAO y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	3
5.	APORTE DE METAS PAO A LA SITUACION ECONOMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL.....	6
6.	MEDIDAS CORRECTIVAS y MEJORA EN LA GESTION INSTITUCIONAL	9

1. INTRODUCCIÓN

El informe de Evaluación Presupuestaria que se desarrollará a continuación presenta la rendición de cuentas de la Institución al 30 de junio de 2025.

2. OBJETIVO GENERAL:

Cumplir con las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE de la Contraloría General de la República.

3. METODOLOGIA

Se realiza el seguimiento de objetivos y metas del Plan Anual Operativo (PAO) que se desarrollan en los siguientes programas:

- 100: Administrativo o Soporte
- 200: Negocios
- 300: FODEMIPYME

4. RESULTADOS DE OBJETIVOS Y METAS PAO y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

En cuanto a los resultados del cumplimiento de metas PAO la Institución logró un resultado de 95% al 30 de junio de 2025 tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Programa	Calificación
Soporte (100)	100
Negocios (200)	84
FODEMIPYME (300)	100
Calificación Institucional	95

A continuación, el cumplimiento obtenido de las metas PAO más relevantes y que consolidan resultados institucionales:

Meta PAO	Esperado	Logrado	Cumplimiento PAO
ROE	2,42%	2,48%	102%
Cumplimiento del plan de fondeo institucional	100%	100%	100%
Suficiencia Patrimonial	19,43%	21,18%	109%
Nivel de disponibilidad deseado (LSN2)	3,29%	2,55%	129%
Incremento en el Saldo de la Cartera de Crédito Empresarial	¢20.546 Millones	¢26.010 Millones	127%
Incremento en el Saldo de la Cartera de Crédito Financiera	¢19.330 Millones	¢0 Millones	0%
Incremento en el Saldo de la Cartera de Crédito Vivienda	¢8.472 Millones	¢24.179 Millones	285%
Incremento en la Captación (Negocios)	¢50.150 Millones	¢0 Millones	0%
Ingresos por Servicios	¢13.646 Millones	¢13.336 Millones	98%
Otorgamiento AVALES FODEMIPYME	¢12.500 Millones	¢15.527 Millones	124%
Formalización CREDITO FODEMIPYME	¢4.600 Millones	¢5.742 Millones	125%
Colocación Crédito (Fondo Especial Desarrollo)	¢500 Millones	¢50 Millones	10%
Colocación Crédito (Fondo Especial Vivienda)	¢1.000 Millones	¢1.000 Millones	100%
Colocación Crédito (BP Bienestar)	¢3.000 Millones	¢3.000 Millones	100%
Colocación Crédito (Pignoración)	¢550 Millones	¢721 Millones	131%

El Banco Popular busca consolidar su posición en el mercado mediante estrategias diversificadas, digitalización, atención personalizada y metas financieras ambiciosas, enfocándose en la sostenibilidad y la rentabilidad.

Cartera de crédito: La meta de crecimiento de la cartera de crédito del Banco al segundo trimestre se cumplió parcialmente con un desempeño del 54% de la meta PAO. El crecimiento real en el saldo de la cartera de crédito consolidada es de ¢26.297 millones con respecto a diciembre de 2024, con lo cual se materializa un cambio positivo en el saldo total.

Las estrategias de crédito han contado con el soporte de campañas de mercadeo, comunicación y marketing digital enfocadas en los segmentos y sectores prioritarios.

Pasivo: La variación en el saldo de captación por tipo de gestión (negocios) al segundo trimestre de 2025, incumplió la meta a nivel consolidado con un decrecimiento de -¢72.256 millones.

Ingresos por servicios: La meta de ingresos por servicios del Banco al segundo trimestre de 2025 se alcanzó en 97,73%, resultado que se sustenta en la ejecución de las estrategias comerciales de tarjetas para atracción, uso y retención de clientes llevadas a cabo.

La generación de ingresos por servicios para el cierre de junio es de ¢13.336 millones con respecto al monto proyectado en el PAO de ¢13.646 millones.

Por otra parte, se ha desarrollado e implementado de iniciativas que van de la mano con la propuesta del Nuevo Modelo de Gestión Comercial (por ejemplo: vinculación, Plan Piloto Paseo Colón), el expediente digital de crédito y la propuesta de Gobierno de Crédito.

De los clientes suscritos con usuario Web, se logró el envío de 12,3 millones de e-mails a través del CRM, contactando a los clientes con una tasa de efectividad del 95%.

Acciones destinadas a mejorar la atención al cliente que presenta gestiones

El porcentaje de cumplimiento en la respuesta a las gestiones presentada por los clientes se mantiene estable en un 86%, lo cual refleja un esfuerzo sostenido y una gestión eficiente en la atención. Este indicador demuestra la continuidad en la calidad del servicio y la efectividad de los procesos internos. Es importante seguir monitoreando este porcentaje y buscar estrategias que permitan mantener o mejorar este resultado en el futuro.

Se implementó el Bot como un nuevo canal de recepción de gestiones, con el objetivo de facilitar y agilizar la comunicación entre los usuarios y la organización. Esta herramienta automatizada permite atender consultas frecuentes, recibir solicitudes, y brindar respuestas inmediatas, reduciendo

tiempos de espera y optimizando los recursos dedicados a la atención. La incorporación del Bot responde a la necesidad de modernizar los canales de atención, mejorar la accesibilidad y ofrecer una experiencia más eficiente y cómoda para los clientes, además de promover la innovación en los procesos administrativos.

5. APORTE DE METAS PAO A LA SITUACION ECONOMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL

Dimensión ambiental

La gestión ambiental institucional se lleva a cabo desde dos ejes de acción: Gestión ambiental interna y negocios.

La gestión ambiental interna se ejecuta por medio del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) y el Programa Bandera Azul Ecológico (PBAE).

Se creó un sitio para el registro interno de indicadores ambientales, actualmente se encuentra en el proceso del traslado de datos al sitio.

Se realizó la actualización la Política de Gestión Ambiental, la cual ya ha sido aprobada y publicada en la intranet.

Con respecto al Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), se realizó la capacitación “Programa Bandera Azul Ecológica 2025” en el cual se impartió la actualización del Manual de Procedimiento 2025, además, se brindó asesoría y acompañamiento a las oficinas participantes.

En el mes de junio fueron remitidas las calificaciones de la gestión 2024, donde 22 BP Totales y el edificio Oficinas Centrales Administrativas La Uruca fueron acreedores del galardón.

Además, desde el mes de mayo el Banco participa en el piloto de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Costa Rica, iniciando con la recopilación de información relacionada con la cartera de productos ambientales.

En cuanto educación ambiental se cuenta con el sitio de charlas ambientales ubicado en la Universidad Corporativa donde tanto el Banco como las Sociedades Anónimas tienen acceso a material de sensibilización ambiental, adicionalmente se han generado 16 comunicados ambientales.

Dimensión social

En materia social se trabajan los temas de educación financiera y la igualdad y equidad de género. En cada uno de esos temas se obtuvo un 100% de cumplimiento en las acciones y actividades del plan de trabajo en este primer semestre del 2025.

Con respecto a accesibilidad y discapacidad, se formuló un plan de trabajo específico para el presente año, se ha comunicado tres efemérides relacionadas a los tipos de discapacidad, se promocionó actividad del uso de medias disperejas por el día de la persona con Síndrome de Down, 21 de marzo, se conmemoró, por parte de Capital Humano, el día de la Persona con Discapacidad en el Banco.

Lo relacionado con igualdad y equidad de género se dio seguimiento al Plan Acción Género realizado con el apoyo de la Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD), se coordinaron reuniones con las áreas involucradas y se dio seguimiento a las acciones que no requerían asistencia técnica. Por otro lado, se trabajó en el documento de los términos de referencia para la contratación de asistencia técnica para atender las acciones que se determinó así lo requieren. También se efectuó un evento interno en el marco del Día Internacional de la Mujer (8M) llamado Mujeres que inspiran en el Banco Popular, donde se reconoció el liderazgo de la mujer en el banco y los retos a seguir trabajando.

En educación financiera se realizaron charlas y otras actividades virtuales para personas clientes teniendo un alcance de 6487 personas.

Además, se continúa promocionando los dos video cursos de educación financiera para MIPYMES y personas clientes generando durante el primer semestre un total de 2184 personas certificadas, así como contenidos educativos y campañas en las redes sociales del Conglomerado Financiero en conjunto con el División de Mercadeo Táctico.

Durante el primer semestre se alcanzó un total 8671 personas directamente en acciones en educación financiera, lo que representa un 58% de la meta anual. También se realizó el lanzamiento de los tres sitios de educación financiera VISA – Banco Popular y se inició la campaña de comunicación de estos.

A lo interno se dio continuidad al programa de Finanzas Sanas que da seguimiento a la atención integral de 310 personas colaboradoras del Banco Popular, y sus familias nucleares, con altos niveles de endeudamiento.

En apoyo con la Asociación Bancaria Costarricense se inició el curso “Tu Banca a un Clic” en el BP Total de San Pedro, con 20 estudiantes personas adultas mayores a quienes se les brinda por medio de 10 clases conceptos básicos de alfabetización digital para el manejo de sus finanzas en línea. Se logró una alianza con el programa Ciudadano de Oro de la CCSS para participar en los espacios de Facebook Live “Cápsulas de Oro” con temas de educación financiera, en la primera mitad del año se brindaron tres charlas alcanzando a 2096 personas.

A su vez, uno de los aspectos que en este primer semestre ha destacado es el proceso de transformación y fortalecimiento de la Banca Social del Banco Popular, la cual a través de los cambios efectuados en su estructura procura un mayor enfoque en ventas, la generación nuevos productos y la constitución de una dependencia de microfinanzas.

Durante el primer semestre 2025, se han desarrollado las acciones para ajustar la oferta de productos vigente, mejorando condiciones de accesibilidad al beneficiario, como es el caso de:

- **Conecta BP Mujer:** programa dirigido a las mujeres que busca ofrecer un paquete de productos y servicios diseñados con visión de mujer.
- **BP Bienestar Social:** Ahora es más accesible para personas con sobreendeudamiento.
- **FEDE:** A partir de una matriz para evaluar el impacto de las organizaciones de economía social y la vulnerabilidad de los agremiados, se busca atender a quienes no califican para créditos tradicionales.
- **FEVI:** Se está segmentando a los clientes según el ingreso familiar para ofrecer productos más adecuados.

Además, se ha potenciado la oferta de productos con impacto social a través del Fondo Especial de Avals, incluyendo:

- **BP Reactiva:** Un microcrédito de fácil acceso para personas físicas (formales e informales) de los sectores industria, comercio, servicios y agropecuario. Está respaldado en un 90% por avals de Fondos Especiales, dirigido a quienes a menudo carecen de garantías y son vulnerables a prestamistas informales.
- **Programa Turismo:** Financiamiento para personas físicas y jurídicas del sector turístico (alojamiento, restaurantes, tour operadores, etc.).
- **Programa Agro Cadenas Productivas:** Dirigido a micro, pequeñas y medianas empresas (personas físicas y jurídicas) involucradas en las distintas etapas de las cadenas productivas agrícolas (producción, insumos, transporte, transformación, comercialización).
- **Prestamito Popular:** Financiamiento para consumo o actividades económicas (industria, comercio, servicios, agropecuario) de personas físicas, tanto formales como informales.
- **Microcrédito Asociativo:** Busca apoyar a microempresarios asociados en grupos u organizaciones, ofreciéndoles financiamiento en condiciones favorables que la banca tradicional a menudo no puede ofrecerles, facilitando su crecimiento conjunto.

Dimensión gobernanza

Se elaboró la “Guía para la implementación de acciones para la adaptación al cambio climático de las edificaciones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal”, la cual ya fue aprobada y remitida para su publicación.

Se han realizado todas las gestiones necesarias para la elaboración del Reporte de Sostenibilidad Conglomerado, siguiendo los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), incluyendo toda la información relacionada a los indicadores correspondientes a todas las unidades estratégicas de negocio del Conglomerado Financiero.

Formulación del Índice de Sostenibilidad ASG, inmerso en el Plan Táctico de la Dirección de Relaciones Corporativas, para medir el avance en las dimensiones ambiental, social y de gobernanza.

Construcción y diseño de un dashboard automatizado para la medición y el conocimiento por parte del Órgano de Dirección del avance al cumplimiento de los indicadores del Índice de Sostenibilidad ASG.

Trabajo en conjunto con la empresa VALORA Consultores, para la construcción de la estrategia de sostenibilidad que incluye capacitaciones y talleres para la alta gerencia y para los diferentes equipos de trabajo relacionados con ASG, actualización de política de relacionamiento con grupos de interés y política de sostenibilidad, doble materialidad, consulta a partes interesadas y revisión de diferentes documentos relacionados con sostenibilidad.

6. MEDIDAS CORRECTIVAS y MEJORA EN LA GESTION INSTITUCIONAL

Durante el 2026 el Banco ha estado realizando las acciones correspondientes para actualizar la normativa de crédito con el propósito de fortalecer los procesos de análisis, aprobación, formalización y seguimiento del crédito, en línea con las mejores prácticas del sistema financiero, los requerimientos regulatorios y en respuesta a los objetivos estratégicos.

Esta actualización también tiene como fin mantener una oferta de valor para promover un mayor acceso al crédito por parte de los distintos segmentos de clientes, especialmente aquellos sectores con potencial de crecimiento productivo.

Lo anterior asegura al mismo tiempo, una adecuada gestión de riesgos y sostenibilidad de la cartera de crédito.

Por otra parte, se está trabajando en la actualización de la normativa de captación con el fin de fortalecer los lineamientos que regulan la oferta y gestión de los productos pasivos, en concordancia con el marco regulatorio y los objetivos comerciales, impulsando una mayor bancarización, inclusión financiera y herramientas para la gestión del efectivo.

En seguimiento a nuestro compromiso con la mejora continua de la experiencia del cliente y en atención a los resultados obtenidos mediante la medición del Net Promoter Score (NPS), el Banco se encuentra implementando un plan integral orientado al fortalecimiento de sus principales canales de atención, a saber: oficinas comerciales, red de cajeros automáticos (ATM), canal web y aplicación móvil.

Este plan tiene como objetivo abordar de manera sistemática las oportunidades de mejora identificadas por nuestros clientes en cada uno de estos canales, incorporando acciones específicas para elevar los niveles de satisfacción, eficiencia operativa, accesibilidad y seguridad. Las iniciativas incluyen, entre otras, la optimización de procesos en oficinas, modernización tecnológica de cajeros, rediseño de interfaces digitales, así como el fortalecimiento de funcionalidades en los canales digitales.

Asimismo, se contempla la incorporación de mecanismos permanentes de retroalimentación del cliente, con el propósito de monitorear en tiempo real la efectividad de las acciones implementadas y garantizar una gestión proactiva de la experiencia del usuario.

Cada mes, en el boletín institucional La Voz, se publica en el apartado Reconocimiento BP una sección dedicada a las felicitaciones, donde se destacan los logros y esfuerzos destacados del

equipo y de las dependencias. Esta iniciativa busca fortalecer la cultura de reconocimiento y motivación, promoviendo un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. La publicación de estos reconocimientos por parte del cliente sirve para valorar el compromiso y la dedicación del personal e inspira a otros a seguir el ejemplo, fomentando así un espíritu de excelencia y cooperación en todo el banco.

Durante el primer semestre del año 2025, el CFBPDC ha fortalecido su modelo de gobernanza corporativa mediante la implementación de mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora continua en sus órganos de dirección y alta gerencia. Estas acciones responden al compromiso institucional con la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones informadas, en concordancia con las mejores prácticas del sector financiero supervisado.

Asimismo, se dio seguimiento al nivel de efectividad de los órganos colegiados, conforme a los indicadores establecidos en dicho modelo. Esta gestión ha facilitado la toma de decisiones más informadas por parte de los miembros directores.

Como resultado del seguimiento a la gobernanza, se han formulado propuestas de mejora a la normativa institucional, orientadas a:

- Reforzar la claridad de roles y responsabilidades.
- Optimizar los procesos de toma de decisiones.
- Promover una mayor eficiencia y transparencia en la gestión.

Estas propuestas se enmarcan en una visión de gobernanza moderna, dinámica y adaptativa, que responde a los desafíos actuales del entorno regulatorio y operativo.

Las acciones ejecutadas durante el primer semestre reflejan el compromiso de la Institución con una gobernanza sólida, transparente y orientada a resultados. La evaluación de desempeño, el seguimiento a la efectividad y las mejoras normativas constituyen pilares fundamentales para consolidar una cultura institucional basada en la excelencia, la integridad y la sostenibilidad.

En conclusión, se establecieron las estrategias 2025 con el fin de lograr un crecimiento positivo y sostenido de la cartera de crédito como principal activo y demás metas institucionales.

A nivel de estrategias comerciales se llevaron a cabo acciones importantes para atender los diferentes segmentos, donde se lograron resultados positivos en clientes activos, integración de productos y servicios, recurrencia de clientes en el uso de canales digitales y formalización de productos por esos medios, así como la actualización permanente de las normativas de crédito, captación e ingresos por servicios para mantener la competitividad en el mercado.

Finalmente, y en función de lo expuesto, es fundamental consolidar esfuerzos a nivel institucional con el fin de alcanzar los resultados propuestos como equipo para el 2026, tanto dentro del negocio como con las dependencias de soporte y de control, que tienen como fin construir bienestar a la población costarricense y sostenibilidad del Conglomerado a través del tiempo.