

SESIÓN ORDINARIA n.º 471

Acta de la sesión ordinaria número **CUATROCIENTOS SETENTA Y UNO** de la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Teams; la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **TRECE HORAS CON CUATRO MINUTOS** del **MIÉRCOLES VEINTISÉIS DE FEBRERO DEL DOS MIL VEINTICINCO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes la presidenta Sra. Iliana González Cordero, el vicepresidente Sr. Carlos Nieto Vargas, el tesorero Sr. Arturo Baltodano Baltodano, el secretario Sr. José Adolfo Barquero Arguedas y el vocal Sr. Elías Jara Arce.

Además, participan el fiscal Sr. José Alberto Solís Sáenz, la gerente general Sra. Johanna Montero Araya, el auditor interno Sr. Ronald Benavides Umaña, el subgerente general de operaciones BPDC Sr. Daniel Mora Mora, el jefe de la División de Riesgo Operativo BPDC Sr. Alberto Navarro Barahona y el asesor jurídico corporativo Sr. Mauricio Muñoz Valverde.

ARTÍCULO 1

Aprobación del orden del día.

La presidenta Sra. González Cordero da las buenas tardes a todos los participantes de la sesión n.º 471 del 26 de febrero del 2025. Indica que en el mes de marzo se van a iniciar los trámites por el vencimiento de la Junta Directiva. Seguidamente, realiza la comprobación del quórum.

Se procede a conocer el orden del día:

“1. Aprobación del orden del día.

2. Asuntos de Presidencia.

3. Asuntos de Directores.

4. Asuntos de Fiscalía.

5. Asuntos de la Auditoría Interna:

6. Correspondencia Resolutiva:

6.1. El jefe de la División de Riesgo Operativo Sr. Alberto Navarro Barahona remite informe de resultados del análisis de los eventuales riesgos que se podrían presentar en el 2026, en torno al tema de planta física del Banco Popular.

Lo anterior, en atención del inciso 2 del acuerdo JDPS-457-Acd-440-2024-Art-11.

7. Asuntos Resolutivos:

7.1. Asuntos de Comités y Comisiones:

7.2. Asuntos de Gerencia:

7.2.1.- La gerente general Sra. Johanna Montero Araya remite para conocimiento, el Informe anual de autoevaluación del Sistema de Control y Riesgo Operativo 2024 y el seguimiento de los planes de acción de los periodos 2021, 2022, 2023 y 2024.

Lo anterior, en atención del inciso 6 del acuerdo JDPS-372-Acd-238-2022-Art-11. (Ref.: oficio PSGG-067-2025)

8. Criterios Legales.

9. Asuntos de la Secretaría General.

10. Asuntos Informativos:

10.1. La Junta Directiva Nacional informa que aprobó la actualización de la Política de Gestión Ambiental de conformidad con lo establecido en el Decreto n.º 36499-S-MINAET Reglamento para la Elaboración de Programas de Gestión Ambiental Institucional en el Sector Público

de Costa Rica, del 17 de marzo de 2011 y el artículo 24 inciso a) de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Ley n.º 4351. (Ref.: acuerdo JDN-6186-Acd-147-2025-Art-8)

11. Asuntos Varios”.

Todos los directores manifiestan su conformidad con la propuesta para este punto y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar, sin observaciones, el orden del día para la sesión ordinaria n.º471 de esta Junta Directiva”.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

3. Asuntos de Directores.

El vocal Sr. Jara Arce agradecer el extracto de información que envió la señora gerente sobre un video de la Gerencia General Corporativa del Banco con relación a los logros y retos para este 2025. Felicita por los números alcanzados y agradece a la Sra. Johanna por haber enviado esa información que fue bastante enriquecedora.

La presidenta Sra. González Cordero se una a las palabras de felicitación expresadas por el Sr. Elías Jara y espera ver completo el video próximamente.

El fiscal Sr. Solís Sáenz le solicita a la Gerencia que remita el video de forma completa.

ARTÍCULO 3

6. Correspondencia Resolutiva:

6.1. El jefe de la División de Riesgo Operativo Sr. Alberto Navarro Barahona remite informe de resultados del análisis de los eventuales riesgos que se podrían presentar en el 2026, en torno al tema de planta física del Banco Popular.

Lo anterior, en atención del inciso 2 del acuerdo JDPS-457-Acd-440-2024-Art-11. (Ref.: oficio DRO-044-2025)

El jefe de la División de Riesgo Operativo Sr. Navarro Barahona expone que este tema fue un requerimiento que había hecho esta Junta Directiva para que se analizaran los riesgos relacionados con el traspaso del edificio hacia la nueva planta física del Banco Popular, el edificio Catedral. Se tomó como referencia el informe que había preparado la gerente y se reunieron con los administradores del proyecto y con el encargado del proyecto de planta física.

Al respecto, se ha dicho que los requerimientos de espacio que se tenían establecidos para la Sociedad se mantienen ubicados en la planta física. A su vez, los parqueos se tienen presentes, pero las plazas se estarían distribuyendo hasta que se tenga claro la cantidad de parqueos y la ocupación que se requiere en el edificio.

Otro aspecto importante por considerar es la finalización del proyecto de construcción de planta física. Cabe decir que este proyecto está bastante adelantado, pero hay un problema con la canalización de las aguas residuales. Se espera estar finalizando el proyecto, como máximo, en el primer trimestre del 2026. Hay un 7% de desfase relacionado con el problema de las aguas residuales. Los riesgos y planes de mitigación se vienen trabajando por parte de la planta física.

En cuanto a Popular Seguros, se identificaron siete riesgos, cuatro de ellos con un resultado de riesgo medio y tres de ellos con un nivel de riesgo inferior. Siempre se obtiene un riesgo medio por el problema del impacto que podría tener en la organización. Uno de esos riesgos es una inadecuada coordinación y planificación del programa de solución de planta física con Popular Seguros, lo cual podría generar confusión y reprocesos. Es importante mantener esa coordinación con la que se ha venido trabajando. Realmente la Gerencia ha estado trabajando coordinadamente para asegurar los recursos que se requieren.

Los costos asociados a los procesos de contratación de oficinas en una oficina que no sea Club Unión. El tema era que, si no cuadraban los plazos entre la finalización del edificio y el contrato con el Club Unión, pero el contrato se puede ampliar y se puede rescindir con cierta anticipación, por lo que no se ve que sea un riesgo alto.

La afectación de la eficiencia empresarial y el gasto administrativo de la Correduría por puestos de transferencia determinados por el Banco sea mayor a los costos efectuados por Popular Seguros. Estos costos de transferencia todavía no se han definido, por lo que son temas a los que hay que darles seguimiento en el momento en que se vaya a hacer la movilización por el arrendamiento del espacio que les está dando el Banco a las sociedades.

Además, pérdida financiera de Popular Seguros si no pudiera iniciar sus funciones a tiempo por atrasos en las gestiones administrativas, tales como patentes municipales, permisos de funcionamiento en caso de que tengan que arrendar oficinas fuera del centro. Esto está muy ligado al anterior en el sentido de que se puede ampliar el contrato o rescindirlo con tres meses antes.

El quinto es una interrupción de operaciones y del negocio por demoras en los servicios de tecnología de información relacionados con la gestión inadecuada del proyecto respecto a las actividades de traslado al edificio metropolitano. El asunto es tener una planificación adecuada de todos los movimientos de los temas tecnológicos. La ventaja es que mucho del Data Center está en el monte de piedad, lo cual allana bastante el proceso. Se debe recordar que se está en el tema de los nuevos aplicativos que se están tratando de gestionar desde la nube, por lo que se debe tener cuidado con esos temas.

Por último, no contar con espacios de parqueos necesarios en el edificio Metropolitano que requiere Popular Seguros para su operación normal puede provocar pérdida financiera para la Correduría. Este es un tema que se debe trabajar con el equipo del proyecto para saber si se va a contar con esos espacios o no y si no se cuenta, pues tener alguna alianza con un parqueo cercano al edificio metropolitano. Estos son los riesgos que se identificaron, lo que da un riesgo medio en el proceso por 1,57%.

Además, hay algunos planes de mitigación que se fueron trabajando con Popular Seguros y que se presentaron a la parte administrativa como lo es establecer un plan de comunicación claro, que estaba relacionado con la comunicación del programa. Para la afectación de la eficiencia empresarial, se solicitó al Banco un desglose de los precios de transferencia, es decir, tener claro los montos que se van a cobrar para tenerlos presupuestados y estar seguros de los costos sobre el alquiler. En cuanto a la interrupción de las operaciones, el plan era asegurar la adecuada gestión del proyecto de las actividades de traslado en coordinación con el equipo encargado. Además, realizar pruebas de tecnología en el edificio metropolitano y contar con planes de contingencia.

Recuerda que el edificio va a ser "llave en mano", pero siempre hay que hacer pruebas para estar seguros de que en el momento del traslado de las personas esté todo funcionando adecuadamente. Por último, revisar la gestión de los espacios de parqueo antes de iniciar los traslados. Si no hubiere suficiente espacio, buscar un convenio con algún estacionamiento cercano.

El subgerente general de operaciones Sr. Mora Mora comenta que el espacio asignado a la Correduría está relacionado con una disposición de dos días presenciales. El Banco está cambiando a tres días presenciales a partir de que el edificio esté terminado y dos días virtuales. Hay que revisar esa disposición del Banco a nivel conglomeral, lo cual es una tarea pendiente con las sociedades.

El atraso se debe a un factor totalmente fuera del control que tiene que ver con el cambio en la desviación de las aguas pluviales. Esa es una obra civil externa al edificio que hay que hacerla en el bulevar y en la calle que va hacia el Colegio de Señoritas. Una alternativa está relacionada con el parqueo del monte de piedad, el cual se debe acondicionar y que está a 250 metros del edificio Metropolitano. El parqueo del monte de piedad debe ser una solución parcial porque no hay capacidad infinita de parqueo, sino máxima. Es probable que el edificio de la Uruca permanezca alquilado por el Banco.

El vocal Sr. Jara Arce agradece por este informe sobre el análisis de los eventuales riesgos relacionados con la planta física. Desea saber si habrá un traslado paulatino o van a ingresar todos de una vez.

El tesorero Sr. Baltodano Baltodano agradece el informe con relación a todos los riesgos identificados. Le llama la atención mucho el tema de los precios de transferencia. Habrá una nueva carga porque se desconoce mucho lo que va a determinar el Banco sobre el posible arrendamiento que se vaya a tener. Además, esto conlleva mantenimiento y muchos otros elementos que suman, a la vez que se desconoce si habrá otras situaciones propias que se deben considerar en función de logística, central telefónica, temas de tecnología de información, ciberseguridad, porque todo eso conlleva un precio de transferencia. Desea saber si tienen contemplado todo esto, ya que es importante conversar con las autoridades del Banco por si se tiene bien estructurado eso para cuando los profesionales lo tengan claro a la hora de hacer el estudio.

Además, le preocupa el tema de los parqueos. El Código de Trabajo indica que el salario en especie es todo aquello que la organización le da de manera gratuita al empleado o a su familia. La norma contable dice que beneficio a los empleados es todo aquello que la organización da a los empleados o a sus dependientes de manera gratuita. Si ya los funcionarios de la Correduría tienen un parqueo o un subsidio y si se van a quedar sin parqueo, es importante contemplar que es un beneficio de los empleados que pueden reclamar en algún momento, lo cual constituye en un riesgo moral para ellos de que se quedarán sin el estacionamiento que actualmente tienen. Pregunta si eso se puede manejar, puesto que hay mucha jurisprudencia laboral donde se ha reclamado el parqueo como un salario.

El secretario Sr. Barquero Arguedas agradece la presentación. Se mencionó que en el edificio estarían cuatro sociedades anónimas, pero desea saber si la sociedad de servicios compartidos del Banco está contemplada dentro del traslado a este edificio.

Además, considera que se debe analizar si se va a generar alguna directriz conglomerada con el tema del teletrabajo, pues es una excelente oportunidad para verlo como ese salario emocional que puede darse a nivel de recursos humanos como buenas prácticas, a la vez que viene a contribuir a la reducción del gasto. A su vez, analizar si hay derechos adquiridos por beneficios de los funcionarios.

El fiscal Sr. Solís Sáenz agradece la exposición del tema. Apunta que él desea que se analice los sobresueldos que se obtienen por parte de los trabajadores cuando se les brinda beneficios adicionales que no están en el contrato de trabajo. Le parece que el Banco debe definir eso claramente.

Por otra parte, el Banco debería analizar construir un parqueo en el terreno cerca del monte de piedad, y así se eliminan los problemas para clientes y funcionarios.

La gerente general Sra. Montero Araya responde sobre los precios de transferencia que no hay todavía ninguna información al respecto. Se sabe que es un "llave en mano". Dentro de la información que se tiene se sabe que Popular Seguros cuenta con 55 espacios, unas tres oficinas para compartir. Se ha calculado que sí caben dos días a la semana dos grupos mixtos, que puede ser un grupo grande y un grupo más pequeño, porque son 55 espacios. Fuera de eso, se debe analizar cómo está el tema de la tecnología, la telefonía, los parqueos, porque se dice que todo eso se comunicará con cuando el proyecto esté más avanzando.

Estas son algunas de las preocupaciones que se tienen, pues en junio se entra en el proceso de Contraloría, y hay que enviar todo este detalle al ente contralor en caso de que haya una proyección promedio de lo que el Banco está estimando que va a cobrar y si realmente las sociedades van a ir a ese edificio. Se indicó que sí irán, pero se parte que sí. Se tiene alrededor de ocho funcionarios con parqueo en el edificio de Club Unión. Esas serían las ocho personas a las que quizás se les haga alguna adquisición en un estacionamiento cercano para que puedan tener el mismo beneficio.

El fiscal Sr. Solís Sáenz apunta que son 51 espacios y cuatro oficinas, las cuales no se pueden ver como cubículos también, pues son algo mayor. Además, cabe preguntarse por detalles como el archivo. Le parece que a tres días presenciales o a dos días presenciales se puede resolver el acomodo de Popular Seguros en el quinto piso.

La presidenta Sra. González Cordero solicita que no se centren en este tema, pues se trata de algo muy administrativo, el cual le sirve a la gerente general Sra. Montero Araya para mitigar los riesgos y trabajar en esa dirección.

El subgerente general de operaciones Sr. Mora Mora responde a la consulta, indicando que la Sociedad de Servicios Compartidos no estará ubicada en el Edificio Metropolitano, esa sociedad estará ubicada en el edificio tomado para Tecnología de Información, ubicado en Barrio México.

Por otra parte, los precios de transferencia serán lo que dé la metodología científica en cuanto a la consultoría sobre precios de transferencia, no podrá ser más ni menos que lo que establece. En cuanto a los servicios de limpieza, seguridad, telefonía, etc., están incluidos en el edificio, la Sociedad será un usuario más como lo será la gerencia general corporativa o la Junta Directiva. En términos generales, no se tendrán servicios compartidos, sino que será en forma integral.

En relación con el tema de los parqueos, es un tema que se deberá resolver, pues el edificio no tiene tantos, por lo que se deberá resolver una parte, y no se logra, sería alquilar.

Añade que, si las sociedades se acogen a la política del Banco, deberán tener mayor espacio, pues en este momento la tendencia es tener dos días presenciales y tres días de teletrabajo, cuando estén en el edificio se irá tres días presenciales y dos de teletrabajo, por lo que se ocupa contar con mayor capacidad, por tanto, ese tema deberá ser resuelto.

Lo que no se tendrá dentro del edificio, será el área de Tecnología de Información porque ya se tiene en otro lado, el área de Tarjetas que originalmente iba para el edificio, lo estará el edificio comprado de Coopeservidores en Rohrmoser. El edificio deberá reacomodarse, es parte de lo que se está haciendo en este momento.

La presidenta Sra. González Cordero procede a dar lectura a la propuesta de acuerdo:

Dar por conocido el Informe de resultados del análisis de los eventuales riesgos que se podrían presentar en el 2026, en torno al tema de planta física del Banco Popular.

Lo anterior, en atención del inciso 2 del acuerdo JDPS-457-Acd-440-2024-Art-11.

Todos de acuerdo y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe de resultados del análisis de los eventuales riesgos que se podrían presentar en el 2026, en torno al tema de planta física del Banco Popular.

Lo anterior, en atención del inciso 2 del acuerdo JDPS-457-Acd-440-2024-Art-11”.
(Ref.: oficio DRO-044-2025)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4

La presidenta Sra. González Cordero procede con la propuesta de acuerdo:

Dar por conocido el resultado de la recomendación de procedimiento a seguir por parte de la Junta Directiva de Popular Seguros, en caso de requerir analizar posibles sanciones al oficial de cumplimiento titular y oficial adjunto de cumplimiento, por el desempeño de sus funciones.

Lo anterior, en cumplimiento del inciso 4 del acuerdo JDPS-461-Acd-490-2024-Art-7.

Todos de acuerdo y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el resultado de la recomendación de procedimiento a seguir por parte de la Junta Directiva de Popular Seguros, en caso de requerir analizar posibles sanciones al oficial de cumplimiento titular y oficial adjunto de cumplimiento, por el desempeño de sus funciones.

Lo anterior, en cumplimiento del inciso 4 del acuerdo JDPS-461-Acd-490-2024-Art-7”.
(Ref.: oficio PSOC-030-2025)

Al ser las **trece horas con treinta y siete minutos** finaliza su participación virtual, el oficial de cumplimiento, Sr. Mauricio Delgado Chaves e inicia la gestora de Control Interno y Sostenibilidad Sra. Magdalena Núñez Moya,

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con de **información sensible**, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 5

7. Asuntos Resolutivos:

7.1. Asuntos de Comités y Comisiones:

7.2. Asuntos de Gerencia:

7.2.1.- La gerente general Sra. Johanna Montero Araya remite para conocimiento, el Informe anual de autoevaluación del Sistema de Control y Riesgo Operativo 2024 y el seguimiento de los planes de acción de los periodos 2021, 2022, 2023 y 2024.

Lo anterior, en atención del inciso 6 del acuerdo JDPS-372-Acd-238-2022-Art-11. (Ref.: oficio PSGG-067-2025)

La gestora de Control Interno y Sostenibilidad Sra. Núñez Moya manifiesta que presentará el informe del resultado final de la Autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo del año 2024 ubica al Sistema de Control Interno de Popular Seguros en un nivel excelente, con una calificación de un 3%. Esto de conformidad con los rangos de calificación definidos en la metodología empleada.

Presenta un histórico de los últimos cinco años del resultado de la Autoevaluación de Control Interno. En los años 2020 y 2021, se registró un 2% nivel excelente; en el 2022 se ubicó igualmente en un nivel excelente con un 1%. Para el periodo 2024 se mantiene en un nivel excelente con un 3%.

Se refiere al resultado de la Autoevaluación por las áreas evaluadas: la Gerencia General obtuvo una calificación de un 4%, el Área Comercial, un 0%; Control Operativo, un 2%; el Área Administrativa Financiera, un 4%; Talento Humano, un 2%; y el Área de Tecnología de Información y Oficialía de Cumplimiento, un 4% cada una. El nivel de todas las áreas fue de excelente.

En lo tocante a la totalidad de planes de acción que se logró establecer por las áreas para solventar algunas debilidades que fueron detectadas en la autoevaluación, informa que en el caso de la Gerencia General tiene 4 planes de acción establecidos; el Área de Control Operativo, un plan de acción; el Área Financiera, 2 planes; Talento Humano, 1 plan; Tecnología de Información, 2 planes; y la Oficialía de Cumplimiento, 2 planes. En total son 12 planes de acción debidamente establecidos para el periodo 2024 y ya se encuentran en ejecución por cada área.

Sobre el estado de cumplimiento de los planes de acción del periodo 2021 al 2024 y la distribución por áreas, amplía que lo que se encuentra en proceso actualmente en el año 2021 es uno en el Área de Talento Humano de 8 planes de acción. Para el periodo 2022, de 5 planes de acción solo se registra un plan de acción en proceso en Tecnología de Información y en Talento Humano.

En el año 2023, de 4 planes de acción uno se mantiene en proceso en Tecnología de Información y uno en Talento Humano. En el año 2024, de 12 planes de acción 2 están en proceso en Tecnología de Información, 1 en Talento Humano, 2 en la Gerencia General, 2 en el Área Administrativa Financiera, 1 en Control Operativo y 2 en el Área Estratégica.

En cuanto a la clasificación del nivel de Riesgo, en el año 2021 se tenían 2 planes de acción del nivel de riesgo alto, 5 medio y 1 bajo; en el año 2022, se registró 1 de riesgo alto, 4 en riesgo medio, 0 en riesgo bajo; en el año 2023, 1 de riesgo alto, 3 de riesgo medio y 0 en riesgo bajo; en el año 2024, 4 en riesgo alto, 7 en riesgo medio y 1 en riesgo bajo.

Expondrá los planes de acción de los ítems con el nivel de riesgo alto para los periodos 2021, 2022, 2023 y 2024. Al Área de Talento Humano, en los últimos años, se le ha hecho una misma pregunta: ¿cuenta con un sistema de información que permita obtener información oportuna, confiable, precisa de la gestión del área para la toma de decisiones, generación de informes, entre otros?

El plan de acción que el área tiene propuesto en la actualidad es la contratación de un sistema que le permita automatizar todas esas tareas manuales que tienen pendientes. Dichas actividades aún no han dado inicio. Se empezará en setiembre de 2025. La fecha establecida de cumplimiento es abril de 2026.

En cuanto a la Gerencia General y el Área Estratégica, se les consultó si cuentan con un sistema de información gerencial confiable que permita la generación de informes y datos necesarios para la toma de decisiones. Al respecto, en estas áreas se está trabajando en la contratación de otro sistema que permita llevar toda la automatización, la trazabilidad de todas las funciones, la planificación, el control interno, cumplimiento normativo. De las 23 actividades, todas han sido cumplidas.

Comunica que se encuentra en proceso la revisión o ajuste de algunas observaciones que realizó la Dirección Jurídica Corporativa en el pliego de condiciones. Posterior a ello, saldría la solicitud de la contratación en el sistema SICOP y después, correspondería proseguir con las demás actividades de la contratación del sistema.

El proyecto va con un 34% de avance y se estima su fecha de cumplimiento para octubre de 2025.

Para finalizar, al Área Administrativa Financiera para el periodo 2024 se le consultó si se lleva a cabo una conciliación con el estado integral de cuenta tributaria al menos una vez al año, como una buena práctica.

Afirma que el área está trabajando en la solicitud de un estado de cuenta, mediante una plataforma TRAVI en el Ministerio de Hacienda. Se encuentra en proceso. Posteriormente, se pretende seguir con la conciliación de este estado de cuenta y coordinar la revisión, el ajuste en temas contables, con el propósito de conciliar y corregir cualquier diferencia que se pudiera lograr encontrar. Este ítem está vinculado con una recomendación de la Auditoría Externa y se planteó como una buena práctica que se realizara siempre al menos una vez al año una conciliación con el Ministerio de Hacienda. El porcentaje de avance es de un 20% y la fecha de cumplimiento está para agosto de 2025.

Finaliza la presentación de los ítems. Cita la propuesta de acuerdo: *Dar por recibido el informe de resultados de la autoevaluación de control interno y riesgo operativo 2024 y el seguimiento de los planes de acción de los periodos 2021, 2022, 2023 y 2024. Lo anterior, en cumplimiento del acuerdo de Junta Directiva de Popular Seguros 372, acuerdo 238-2022, artículo 11, inciso 6.*

El secretario Sr. Barquero Arguedas da las gracias por la presentación y externa una felicitación para la Gerencia General y a todo el equipo de la Correduría por este resultado, porque se ha dado un grado de madurez desde el 2020 hasta el 2024 donde se cierra con esta nota de excelencia en el sistema de control y riesgo operativo. Cree que es importante seguirlo fortaleciendo y en esa actividad permanente.

Le pregunta a la señora Magdalena Núñez si con base en esta madurez, que ha tenido la Correduría y el resultado de excelencia en el 2024, desde su óptica tiene alguna recomendación de acciones por implementar o que fortalezcan para mantener el ambiente de control administrado y de riesgo operativo de forma adecuada.

El vicepresidente Sr. Nieto Vargas aunado a la pregunta del señor José Adolfo Barquero, quería saber la opinión de la señora Magdalena Núñez acerca del resultado de este año. Es excelente, se está dentro de los grados de madurez, pero denota que el año antepasado y pasado era un 1% y este año es un 3%. No sabe si este 3% se va acercando al límite del 5%.

La gestora de Control Interno y Sostenibilidad Sra. Núñez Moya responde que, sobre el resultado, la diferencia se debe a la cantidad de planes establecidos. En los años trasanteriores se ha establecido un número de planes de acción a diferencia del periodo 2024, que fueron 12 planes de acción. Esto hace que el porcentaje de la nota les aumente. El aumento es leve. De igual forma, el resultado se mantiene en un nivel excelente.

Explica que la diferencia y la justificación se debe a un mayor número de planes de acción que se han establecido por la Administración de Popular Seguros.

Desde su óptica, todo viene empujando a un punto de madurez en el que la Correduría los está llevando a automatizar los procesos para lograr alcanzar ese nivel en los procesos, que a diferencia de hace unos años no venía siendo lo fuerte como lo es actualmente.

Acerca de la autoevaluación para este año, se realizarán algunas sesiones de trabajo con la parte de riesgos para analizar los controles en todos los riesgos de la organización. Por lo cual, se dará un mayor énfasis a todos esos mapeos, análisis y estudios que ha venido realizando la Dirección Corporativa de Riesgo; además, a todos los temas de cumplimiento normativo, con el fin de evaluar en las matrices de cumplimiento que tiene cada una de las áreas dar un mayor énfasis en todos los riesgos altos y medios que se encuentren identificados. La herramienta se espera fortalecer desde las ópticas de Cumplimiento y Riesgo.

Siempre se han considerado y se seguirán tomando en cuenta para este año todas las recomendaciones que se emiten en los informes de las auditorías Interna y Externa o cualquier otro ente externo (Sugese).

Este es el enfoque que llevará la autoevaluación. Todos los años se revisan, se replantean algunos de los ítems, se valora si algún ítem se debe eliminar o incluir. Cada año se da un refrescamiento al instrumento y todo se adecua a las actividades que se realizan en el área.

La gerente general Sra. Araya Montero señala que es muy cierto todo lo mencionado por la señora Magdalena Núñez, además, especifica que en el 2020 se tenía otro negocio: la agencia de Seguros. En setiembre del 2020 se cambiaron a ser Correduría. Es decir, que el trabajo de los procesos que venían de la Agencia es muy diferente a los procesos actuales.

A partir del 2021, se efectuó un estudio de procesos, les dieron una estructura de cuáles eran los procesos. En este momento, se hizo un análisis a lo interno de cuáles procesos se debían tener y cómo se deberían tener, posteriormente, se han venido afinando.

Lo anterior, los lleva a que cada día se cuente con un universo más grande de tópicos que analizar. Por supuesto, ese análisis está en los temas de la Gerencia, a saber: el Sistema de Información Gerencial (SIG). Comenta que es fundamental poseerlo.

Otro podría ser un sistema basado en riesgos, para que les diga cuáles son todos los riesgos, los análisis, en qué procesos están, cuál normativa lo rige. Apunta que toda esta construcción hormiga que se ha venido haciendo en estado de inmersión total de todas las áreas, porque no se ha dejado nada por fuera.

Indica que con el *core versus* que el proceso esté adecuadamente medido y que se tenga al final un resultado del cual pueda salir información para que se conecte al SIG, al CRM que se está implementando y a la estructura que la empresa quiere tener para que la Junta Directiva pueda ver las operaciones en tiempo y forma de cómo se va en los ingresos, en los resultados.

El control interno estaría fortalecido. Añade que cuando ingresó la abogada se le cedió la parte normativa. Se pregunta cómo se gestionarán los procesos de frente al ACUN, cuáles son las responsabilidades de control interno.

Toda esta estructura existe para evitar que se materialicen riesgos futuros. Este es el objetivo.

Les comenta a los directores que se disminuyó la calificación porque al final subir la calificación no es lo correcto, porque ahí está el techo. Realmente en la cantidad de actividades que se hacen en la actualidad, sí hay mucha diferencia con lo que se hacía en el pasado. Hay que empezar a amalgamar todo para que quede adecuadamente. Por eso cree que cada día se irá en pro de la mejora al estar reforzando el control interno.

La presidenta Sra. González Cordero les solicita a los directores que realicen la votación.

Todos los directores están de acuerdo con la propuesta de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el Informe anual de autoevaluación del Sistema de Control y Riesgo Operativo 2024 y el seguimiento de los planes de acción de los periodos 2021, 2022, 2023 y 2024.

Lo anterior, en atención del inciso 6 del acuerdo JDPS-372-Acd-238-2022-Art-11”.
(Ref.: oficio PSGG-067-2025)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **trece horas con cincuenta y seis minutos**, se retira la gestora de Control Interno y Sostenibilidad Sra. Magdalena Núñez Moya e ingresa el gestor Estratégico Sr. Manfred Canales Alfaro.

ARTÍCULO 6

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos **estratégicos**, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 7

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos **información sensible**, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 8

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos **información sensible**, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 9

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos **estratégicos y gestión de riesgo**, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 10

10.1. La Junta Directiva Nacional informa que aprobó la actualización de la Política de Gestión Ambiental de conformidad con lo establecido en el Decreto n.º 36499-S-MINAET Reglamento para la Elaboración de Programas de Gestión Ambiental Institucional en el Sector Público

de Costa Rica, del 17 de marzo de 2011 y el artículo 24 inciso a) de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Ley n.º 4351. (Ref.: acuerdo JDN-6186-Acd-147-2025-Art-8)

La presidenta Sra. González Cordero sugiere dar por conocido este acuerdo.

Todos manifiestan estar de acuerdo con la propuesta y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido que la Junta Directiva Nacional aprobó la actualización de la Política de Gestión Ambiental de conformidad con lo establecido en el Decreto n.º 36499-S-MINAET Reglamento para la Elaboración de Programas de Gestión Ambiental Institucional en el Sector Público de Costa Rica, del 17 de marzo de 2011 y el artículo 24 inciso a) de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Ley n.º 4351”.
(Ref.: acuerdo JDN-6186-Acd-147-2025-Art-8)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 11

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos **estratégicos** de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

La presidenta Sra. González Cordero agradece a los expositores y la participación de todos en esta sesión.

Al ser las **DIECISÉIS HORAS CON CUATRO MINUTOS**, finaliza sesión.

Sra. Iliana González Cordero
Presidenta

Sr. José Adolfo Barquero Arguedas
Secretario