

## SESIÓN ORDINARIA 808

Acta de la sesión ordinaria **OCHOCIENTOS OCHO** de la Junta Directiva de Popular Valores, Puesto de Bolsa, S. A., celebrada en la Sala de Sesiones de Popular Valores, Puesto de Bolsa, S.A. a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y TRES MINUTOS DEL JUEVES ONCE DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTICUATRO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el presidente Sr. Raúl Espinoza Guido; la vicepresidenta Sra. Shirley González Mora; el secretario Sr. Álvaro Ramírez Sancho; la tesorera Sra. Kimberly Campbell Mccarthy; la vocal Sra. Silvia Morales Jiménez; y el fiscal Sr. Steven Oreamuno Herra.

Asimismo, la gerente general Sra. Mónica Ulate Murillo; el subgerente general de Negocios Sr. Mario Roa Gutiérrez; el director jurídico corporativo Sr. Ricardo Azofeifa Castillo; el representante de la Dirección Corporativa de Riesgo Sr. Johan Rojas Fonseca; y la supervisora de la Auditoría Interna, Sra. Leonor Cordero Fuentes.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

**El presidente Sr. Espinoza Guido** les da la bienvenida a los miembros presentes en esta sala de sesiones de Popular Valores y con el quórum completo, pasa al orden del día.

"1.- Aprobación del acta n.º 806.

2. Asuntos de Presidencia

3.- Asuntos de Directores

4.- Asuntos Resolutivos

4.2.- Asuntos de Comités.

4.3.-Asuntos de Auditoría.

4.4.- Asuntos de la Secretaría General.

4.5.- Correspondencia Resolutiva.

4.6.- Criterios Legales.

5.- Asamblea de Accionistas.

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- La Junta Directiva Nacional da por conocidos los oficios GGC-1235-2025 y DIRCCH-2097-2025, con el Informe *de resultados de Cultura Organizacional del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*, realizado por la empresa Korn Ferry (Ref.: acuerdo JDN-6264-Acd-1081-2025-Art-11).

6.2.- La Junta Directiva Nacional aprobó la actualización del *Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal* (Ref.: acuerdo JDN-6264-Acd-1082-2025-Art-12).

6.3.- La Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica dispuso aprobar la nueva versión del *Reglamento del Sistema de Pagos y del Reglamento del Sistema Nacional de Pago Electrónico en el Transporte Público (Sinpe-TP)* (Ref.: oficio JD-6294/06).

7.- Asuntos Varios".

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta de agenda.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**"Aprobar el orden del día de esta sesión ordinaria n.º 808 de la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., del jueves 11 de diciembre de 2025".**

## ACUERDO FIRME.

### ARTÍCULO 2

Aprobación el acta de la sesión n.º 806.

**El presidente Sr. Espinoza Guido** consulta por observaciones al acta n.º 806.

En su caso, abstiene de votarla por haber estado ausente.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los votantes:

**“Aprobar, sin observaciones, el acta de la sesión n.º 806 de la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A., celebrada el 27 de noviembre de 2025”.**

## ACUERDO FIRME.

### ARTÍCULO 3

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el acuerdo JDN-6265-Acd-1095-2025-Art-10, mediante el cual la Junta Directiva Nacional remite la actualización del *Manual para el Cumplimiento Normativo y Regulatorio*, así como de la *Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio*.”**

**La presentación correspondiente fue realizada por la jefa de la División Corporativa de Cumplimiento Normativo y Regulatorio Sra. Kennia Alvarado Villalobos”.**

## ACUERDO FIRME.

*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 **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 4

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocida la disertación realizada por el jefe del Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo Sr. Eddie Chavarría Ruiz sobre la posibilidad de que se comparta con su Departamento información necesaria para elaborar el *Informe sobre revisión de los expedientes de los directores de la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A.*”**

**Cabe destacar que esta Junta Directiva de Popular Valores quedó a la espera del criterio jurídico que emitiría la Asesoría Jurídica de la Junta Directiva Nacional para responder la solicitud de información realizada por la Auditoría Interna y así darle seguimiento en este asunto.**

**Dicho criterio ya fue remitido y analizado en este Órgano Director en concordancia con el inciso 2) del acuerdo JDPV-805-Acd-508-2025-Art-6, que señala:**

2. Una vez analizado el Informe sobre revisión de los expedientes de los directores de la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A., correspondiente al 2025, esta Junta Directiva de Popular Valores queda a la espera del criterio jurídico emitido por la Asesoría Jurídica de la Junta Directiva Nacional a raíz de una solicitud de información realizada por la Auditoría Interna del Puesto de Bolsa a la Secretaría General, relacionada con la documentación necesaria para completar los expedientes de los directores de esta Junta Directiva.

Una vez que la Secretaría General le remita el criterio legal a Popular Valores, será puesto en conocimiento de este Órgano Director para complementar el análisis del informe señalado.

**2. Acoger el planteamiento emitido por el Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento del Puesto de Bolsa e instruir a la Secretaría General que, ante la solicitud de dicho Departamento, se le facilite anualmente la información de los expedientes de los directores de esta Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A.**

Lo anterior, para que realice la revisión anual de los documentos relacionados con la idoneidad de sus miembros y pueda así elaborar el *Informe sobre revisión de los expedientes de los directores de la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa*, según lo establecido en el Acuerdo CONASSIF 15-22”.

(Ref.: oficios PVSA-765-2025 y PVGCC-071-2025)

#### **ACUERDO FIRME.**

*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 de uso restringido, 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**

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Acoger la recomendación del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones y aprobar el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Oficialía de Cumplimiento de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A. en el 2026; así como el Balance de Desempeño Personal (BDP) de la Oficial de Cumplimiento Adjunta para el 2026.**

**Dicho cuadro fue expuesto por la oficial de Cumplimiento Sra. Renata Guevara Masís y se presenta en atención a lo establecido en:**

- El CIA-05 (Aprobación de los cuadros de mando integral órganos de control de las sociedades anónimas) de la Calendarización de Informes Anuales del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

- El SIG-037 (Presentación del Cuadro de Mando Integral de la Oficialía de Cumplimiento) del Sistema de Información Gerencial de esta Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A.”.

(Ref.: acuerdo CCNR-25-ACD-201-2025-Art-8)

#### **ACUERDO FIRME.**

*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 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 6**

6.1.- La Junta Directiva Nacional da por conocidos los oficios GGC-1235-2025 y DIRCCH-2097-2025, con el Informe de resultados de Cultura Organizacional del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, realizado por la empresa Korn Ferry (Ref.: acuerdo JDN-6264-Acd-1081-2025-Art-11).

**El presidente Sr. Espinoza Guido** precisa que este es un asunto informativo, sin embargo, se percataron que en el documento adjunto no venía la información relacionada, solamente el acuerdo de la Junta Directiva Nacional.

Pide revisar brevemente el informe para estar enterados sobre el resultado.

**La gerente general Sra. Ulate Murillo** se centra en la información de Popular Valores y precisa que en la mayoría de los aspectos y de las dimensiones revisadas, se lograron niveles por encima del 86%.

Puntualiza el tema de la *resiliencia* donde se evidencia un resultado de 75% y comenta que es muy similar a la nota que alcanzaron las demás entidades.

En el caso del *enfoque en acción*, la Sociedad obtuvo un 69%; mientras que *velocidad* logró un 64%. Explica que este último se relaciona con la velocidad de sacar el trabajo sin importar la calidad y precisa que la respuesta de los colaboradores depende mucho de la interpretación que se le dé a la pregunta. La forma en la que se consultó hizo que se contestara que no, es decir, se confirmó que sí se le da importancia a la calidad.

Trae a colación brevemente una parte relacionada con el riesgo y recuerda que en cierta oportunidad la Sociedad salía un poco por debajo, porque en determinada respuesta sí se consideraron los riesgos.

Continúa con la *preparación con el cambio*, donde las dimensiones señaladas eran: *mentalidad, estructura, capacidad y sistemas*; en el caso de Popular Valores en capacidad, estructura y sistemas lograron posicionarse con valores adecuados, mientras que en mentalidad se logró un 70%. Por supuesto, será parte de lo que deba reforzarse, sensibilizar para estar preparados ante el cambio.

Destaca algunas preguntas adicionales que se hicieron:

- *¿Mi trabajo tiene un propósito significativo para mí y la organización?* En esta consulta se logró un 95%.

- *¿En la organización se promueve activamente el aprendizaje continuo y la mejora en todos los niveles?* El porcentaje alcanzado fue de un 96%.

- *Considero que la organización me brinda oportunidades claras y accesibles para mi desarrollo y crecimiento profesional.* En este cuestionamiento se obtuvo un 93%.

- *Confío en que los líderes toman decisiones acertadas durante los procesos de cambio organizacional.* Popular Valores logró un 97%.

- *Estoy satisfecho con la forma en la que la organización ha gestionado los cambios durante el último año.* Popular Valores presentó un 91%.

Entiende que estas consultas adicionales se dieron por el cambio que experimentaba el Banco en su estructura.

Retoma el concepto de *resiliencia* y lee la siguiente pregunta: *¿En medio de contratiempos a corto plazo, somos capaces de mantener nuestro enfoque en el propósito de los objetivos estratégicos de nuestra empresa?*

Precisa que la forma en que la estaba redactada la consulta hizo que, a nivel general, ese fuera el resultado en el Puesto de Bolsa.

En temas relacionados con *velocidad*, la pregunta fue la siguiente: *¿No permitimos que la creación de consenso dentro de la organización nos retrase o nos haga perder oportunidades?*

- *Mi equipo se enfoca más en la velocidad que en la perfección, en la ejecución. Mejoramos a través de la experimentación.*

**El presidente Sr. Espinoza Guido** asegura que tan importante es hacer las cosas bien como hacerlas pronto.

**La gerente general Sra. Ulate Murillo** precisa también el *enfoque a la acción* donde se planteó lo siguiente: *¿En la organización nos sentimos cómodos tomando medidas a pesar de la incertidumbre o la información incompleta?*

Estima que es muy difícil que los compañeros contesten algo así, pero, afortunadamente, en la gran mayoría de las respuestas el Puesto de Bolsa estuvo muy bien a nivel del Conglomerado.

**La vicepresidenta Sra. González Mora** siente mucho orgullo de ver a Popular Valores sobresaliendo una vez más.

**El secretario Sr. Ramírez Sancho** plantea que es interesante porque cuando no hay ninguna tendencia en todas las organizaciones, queda la duda de que la pregunta o el ítem esté bien planteado. No estaría de más sugerirle a Korn Ferry, que analice el planteamiento del formulario que se responde.

Otro aspecto digno de resaltar es la evaluación sobresaliente, reconoce que es muy difícil de lograr, hace énfasis en la percepción que tienen los compañeros del Puesto de Bolsa de los líderes y precisa que la calificación alcanzada es de cuadro de honor.

Afirma que quienes han tenido puestos de liderazgo en las organizaciones saben lo difícil que es lograr tal calificación de sus subalternos.

Acto seguido, felicita a la gerente general Sra. Ulate Murillo y a su equipo gerencial porque realmente es un resultado muy favorable.

**La vocal Sra. Morales Jiménez** se une a las últimas palabras del secretario Sr. Ramírez Sancho.

**La tesorera Sra. Campbell McCarthy** se une a las palabras de felicitación y consulta sobre la parte donde se señaló la preparación para el cambio, si eso se incluye dentro de la resiliencia y se lleva hasta el nivel de las unidades del negocio.

Precisa que sería importante analizar las unidades del negocio, su resiliencia al cambio y en qué puntos habría que enfocar dicho plan, por ejemplo, si es en operaciones. Finalmente, hace referencia las encuestas realizadas por Great Place to Work.

**La gerente general Sra. Ulate Murillo** informa que para este año ya aplicaría la encuesta de liderazgo y no la aplicada por Great Place to Work.

**La tesorera Sra. Campbell McCarthy** reitera la importancia de analizar en cuál unidad de negocio se presentó la nota más baja y si es algo generalizado.

Agradece el espacio y felicita nuevamente a la gerente general Sra. Ulate Murillo.

**El presidente Sr. Espinoza Guido** nota un promedio de 66% y afirma que Popular Valores está por encima del promedio. Especifica que el promedio está más cerca de la observación del Banco, apunta que esto es importante ya que todo el Conglomerado está en un proceso de transformación muy especial y el resultado que se muestra coincide con la realidad observada.

Confirma que los procesos son sumamente complejos y cuando el cambio no está acompañado con aspectos para fortalecer la cultura, pues no solo hay resistencia, sino que el cambio se logra con mucha lentitud y es lo que se observa, justamente.

**La vicepresidenta Sra. González Mora** trae a colación el acuerdo que se adjuntó, que tomó la Junta Directiva Nacional y explica que justamente por la dificultad de ver cambios importantes en estas calificaciones y en el tema de cultura a corto plazo, la Gerencia General Corporativa decidió que esta evaluación que ya no será de manera anual.

Se acordó lo anterior, justamente para darle tiempo a la entidad que asimile los resultados y tome las decisiones necesarias. Así, de manera prudencial, en su momento se fijará cuándo volver a contratarlos.

Observa que, en el segundo inciso del acuerdo de la Junta Directiva Nacional, se solicita cambiar el SIG-094, donde se establecía la revisión. A partir de ahora se distanciará la evaluación y observa que la calificación ha incrementado con el tiempo.

Retoma las palabras del presidente Sr. Espinoza Guido y confirma que no es un proceso fácil.

**El presidente Sr. Espinoza Guido** cierra el tema, confirma que los resultados los enorgullecen mucho, felicita a la gerente general Sra. Ulate Murillo de parte de esta Junta Directiva y pide transmitir esta felicitación a los compañeros.

Reconoce que este Puesto de Bolsa se distingue no solo por tener una cultura muy apropiada, también cuenta con aspectos de esta muy elevados, por ejemplo, el enfoque en los resultados, en la calidad, etc. Esto dice mucho del liderazgo que se ha evidenciado en los resultados.

Acto seguido, pasa al acuerdo:

*Dar por conocido el acuerdo JDN-6264-Acd-1081-2025-Art-11, mediante el cual la Junta Directiva Nacional recibe el Informe de resultados de Cultura Organizacional del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, realizado por la empresa Korn Ferry.*

Lo anterior, en cumplimiento del SIG-094 (Informe de evaluación de resultados cultura organizacional del CFBPDC) de la Estructura del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el acuerdo JDN-6264-Acd-1081-2025-Art-11, mediante el cual la Junta Directiva Nacional recibe el Informe de resultados de Cultura Organizacional del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, realizado por la empresa Korn Ferry.**

Lo anterior, en cumplimiento del SIG-094 (Informe de evaluación de resultados cultura organizacional del CFBPDC) de la Estructura del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional”.

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 7**

6.2.- La Junta Directiva Nacional aprobó la actualización del *Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal* (Ref.: acuerdo JDN-6264-Acd-1082-2025-Art-12).

El presidente Sr. Espinoza Guido lee el enunciado de este punto 6.2. y propone darlo por conocido.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el acuerdo JDN-6264-Acd-1082-2025-Art-12, mediante el cual la Junta Directiva Nacional aprobó la actualización del Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal”.**

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 8**

6.3.- La Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica dispuso aprobar la nueva versión del *Reglamento del Sistema de Pagos y del Reglamento del Sistema Nacional de Pago Electrónico en el Transporte Público (Sinpe-TP)* (Ref.: oficio JD-6294/06).

El presidente Sr. Espinoza Guido lee el enunciado de este punto 6.3. y propone darlo por conocido.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio JD-6294/06, mediante el cual la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica aprobó la nueva versión del Reglamento del Sistema de Pagos y del Reglamento del Sistema Nacional de Pago Electrónico en el Transporte Público (Sinpe-TP)”.**

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 9**

7.- Asuntos Varios.

El presidente Sr. Espinoza Guido recuerda que la próxima semana se realizaría la última sesión de este 2025, en ella se incluirá el tema de las comisiones.

La gerente general Sra. Ulate Murillo afirma que se incorporaría la parte legal, relacionada, efectivamente, con las comisiones.

**El presidente Sr. Espinoza Guido** finaliza la sesión, una vez analizados todos los puntos incluidos en la presente agenda.

Al ser las **DIECIOCHO HORAS**, finaliza la sesión.

Sr. Raúl Espinoza Guido  
**Presidente**

Sr. Álvaro Ramírez Sancho  
**Secretario**