

## SESIÓN ORDINARIA 6272

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y DOS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera virtual a través del sistema Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral, a las **SIETE HORAS CON TRES MINUTOS** del **MARTES TRECE DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTISÉIS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Presentes: el presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, el vicepresidente Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón, el director Sr. Raúl Espinoza Guido, la directora Sra. Shirley González Mora, la directora Sra. Nidia Solano Brenes y la directora Sra. Ileana González Cordero.

Además, participaron: la gerente general corporativa Sra. Gina Carvajal Vega, el subgerente general de Negocios Sr. Mario Roa Gutiérrez, el subgerente general de Operaciones Sr. Daniel Mora Mora, el auditor interno Sr. Gustavo Flores Oviedo, el asesor legal Sr. Manuel Rey González y el secretario general Sr. Juan Luis León Blanco.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** inicia la sesión y comprueba el quórum.

Seguidamente, se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación de las actas de las sesiones ordinarias n.º 6269 y 6270.

3.- Asuntos Informativos

3.1.- El Sr. Gabriel Aguilar Vargas, director del Despacho Presidencial, invita a la Junta Directiva Nacional y a la Gerencia General Corporativa, a una reunión con el señor presidente de la República, el día martes 3 de febrero de 2026, a las 10:00 a. m. (Ref.: oficio PR-DP-0801-2025)

4.- Asuntos de Presidencia

5.- Asuntos de directores

5.1.- El Sr. Raúl Espinoza Guido, coordinador del Comité Corporativo de Tecnología de Información, remite el informe mensual correspondiente al mes de diciembre del comité, en atención al acuerdo Sugef 24-22.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción

7.- Informes y seguimiento de dependencias de Junta Directiva

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1.- Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional

8.3.- Comités de apoyo

Comisión de Pautas y Banca Social

8.3.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social remite, para conocimiento, las acciones realizadas en materia de accesibilidad y discapacidad por parte del Banco Popular durante este año 2025. (Ref.: acuerdo CPBS-22-ACD-155-2025-Art-4)

8.4.- Asuntos de la Gerencia General Corporativa

8.4.1.- Presentación del *Informe del Artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, en cumplimiento a lo relativo de las variaciones entre las cifras autorizadas en el estado de resultados para las cuentas de estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones, amortizaciones y los montos definitivos registrados en los estados financieros, una vez determinadas las utilidades netas del segundo semestre del 2025.

8.5.- Otras dependencias internas o externas

8.6.- Asamblea de Cuotistas

8.7.- Sociedades Anónimas

9.- Asuntos varios”.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la atención brindada e indica que, conforme al orden del día, se procede a realizar un ajuste previamente comunicado a las personas integrantes, pues solicita que se retire el punto identificado como 8.4.1, con el fin de ser conocido el día siguiente.

**La directora Sra. Palomo Leitón** manifiesta su conformidad y solicita que se remita el informe correspondiente.

Todos manifiestan su conformidad con la propuesta y le dan firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“1. Trasladar a la próxima sesión el siguiente punto de agenda:**

**8.4.1.-** Presentación del *Informe del Artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, en cumplimiento a lo relativo de las variaciones entre las cifras autorizadas en el estado de resultados para las cuentas de estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones, amortizaciones y los montos definitivos registrados en los estados financieros, una vez determinadas las utilidades netas del segundo semestre del 2025.

**2.- Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6272 celebrada el 13 de enero de 2026”. (007)**

**Comuníquese a la Secretaría General.**

**ARTÍCULO 2**

**2.- Aprobación de las actas de las sesiones ordinarias n.º 6269 y 6270.**

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** consulta a las personas integrantes si existe conformidad con el acta número 6269.

Todos manifiestan su conformidad con la propuesta y le dan firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6269 celebrada el 16 de diciembre de 2025”. (008)**

**Comuníquese a la Secretaría General.**

**ARTÍCULO 3**

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** consulta a las personas integrantes si existe conformidad con el acta número 6270.

Todos manifiestan su conformidad con la propuesta y le dan firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6270, celebrada el 17 de diciembre de 2025”. (009)**

**Comuníquese a la Secretaría General.**

#### ARTÍCULO 4

3.1.- El Sr. Gabriel Aguilar Vargas, director del Despacho Presidencial, invita a la Junta Directiva Nacional y a la Gerencia General Corporativa, a una reunión con el señor presidente de la República, el día martes 3 de febrero de 2026, a las 10:00 a. m. (Ref.: oficio PR-DP-0801-2025)

**El secretario general Sr. León Blanco** toma la palabra, saluda cordialmente a las señoras y los señores directores, les desea un feliz año nuevo y, luego de leer el encabezado del asunto informativo, concluye que ese es el contenido del informe presentado a las personas directoras.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la exposición y señala que, dado que ya había comentado informalmente el contenido del oficio y considerando que la invitación está dirigida a la Presidencia, la Gerencia General y la Junta Directiva Nacional, indica que respondió la parte correspondiente a la Presidencia. Considera que corresponde al Sr. Juan Luis León Blanco, en nombre de la Junta Directiva, responder confirmando la asistencia, dado que al momento de recibirse la invitación no se encontraba en funciones la Junta Directiva Nacional, dado que ya se había celebrado la última sesión del año 2025.

Indica que la respuesta debe expresar el agradecimiento por la invitación y propone como acuerdo dar por conocido el oficio. Asimismo, propone instruir a la Administración para que coordine y remita, a la mayor brevedad posible, el material de apoyo relativo a los temas solicitados en el oficio identificado como PR-DP-0801-2025 al Despacho Presidencial, con el fin de facilitar la preparación de la reunión. Señala que dicha instrucción debe comunicarse a la Secretaría General y a la Gerencia General Corporativa.

Adicionalmente, propone como tercer punto solicitar a la Administración que elabore, conforme a los temas de su competencia, un borrador a la mayor brevedad posible, para que pueda ser conocido por todas las personas integrantes de la Junta Directiva Nacional.

**El secretario general Sr. León Blanco** manifiesta su conformidad.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** indica que se abordará este tema con mayor detalle en una sesión de trabajo, cuya fecha deberá definirse. A continuación, consulta sobre el día de la semana correspondiente al 3 de febrero, señalando inicialmente que considera que corresponde a un miércoles.

**El secretario general Sr. León Blanco** procede a verificarlo, a lo que confirma que la reunión está programada para el martes 3 de febrero.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** consulta sobre la hora establecida para la reunión y manifiesta su expectativa al respecto.

**El secretario general Sr. León Blanco** precisa que la hora indicada es a las 10:00 de la mañana.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** señala que, independientemente de las valoraciones a favor o en contra relacionadas con la cercanía de la fecha, esta no se modifica y se mantiene como posible. Indica que lo ideal sería que la reunión se realice de forma presencial; no obstante, manifiesta que promoverá, por medio del Sr. Juan Luis León Blanco, la inclusión en agenda de una sesión de trabajo con las personas directoras. Solicita que no se programen actividades de comisiones para el lunes 2 de febrero y consulta la preferencia sobre realizar dicha sesión en la mañana o en la tarde. Expresa que, de preferencia, esta se lleve a cabo en horas de la mañana, alrededor de las 8:00 a. m., con el fin de contar con tiempo suficiente durante ese día para realizar eventuales modificaciones o ajustes. Asimismo, señala que no tiene inconveniente en que la sesión se realice en horas de la tarde del lunes. Aclara que la sesión de trabajo tiene como único propósito que todas las personas integrantes revisen el contenido.

Advierte que el objetivo es definir la forma en que se presentará la información solicitada y verificar que exista una posición unificada al respecto. Consulta nuevamente a las personas directoras sobre la posibilidad de reunirse el lunes 2 de febrero y propone, como alternativa, realizar un esfuerzo para llevar a cabo la sesión en horas de la tarde.

Asimismo, solicita que se instruya a la señora gerente para que mantenga disponibles todos los equipos necesarios, aun si la sesión se realiza en horas de la tarde del lunes, con el fin de efectuar cambios a la propuesta que se presente y contar con la información requerida.

**La directora Sra. Solano Brenes** indica que, en primer lugar, solicita que la información que se va a presentar sea remitida con anticipación. Manifiesta su conformidad con la realización de la sesión de trabajo, señalando que la considera importante.

En segundo lugar, señala que revisó la carta recibida y considera que se encuentra claro, en términos generales, lo que debe presentarse. No obstante, tomando en cuenta las características propias del Banco, plantea la conveniencia de valorar si se presenta de manera diferenciada la información relativa a la Banca Social. Considera importante que se destaque la labor realizada en materia de Banca Social,

por tratarse de una responsabilidad propia de la institución. Propone que se trate de un solo informe, pero que se destaquen dos aspectos diferenciados. Con ello concluye su intervención.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** indica que precisamente por esa razón resulta necesario revisar un borrador previo. Agradece la observación realizada y señala que, considerando que una de las relaciones más visibles con la Casa Presidencial ha sido el tema de la Banca Social, resulta evidente que este debe incluirse dentro del informe.

Agrega que el informe debe contener una sinopsis de los productos más importantes, los resultados obtenidos y los logros alcanzados. Recuerda que, en algún momento, el señor presidente de la República participó en una sesión de la Junta Directiva Nacional.

Señala que dicha referencia contribuye a contextualizar la presentación. Propone, entonces, que la sesión de trabajo se realice el lunes en horas de la tarde y consulta a las personas directoras si les parece adecuado que se lleve a cabo a las 4:00 p. m.

**La directora Sra. Palomo Leitón** propone que la sesión se realice de manera virtual.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** acoge la propuesta e indica que la sesión de trabajo se realizará de forma virtual el lunes 2 de febrero. Solicita al Sr. Juan Luis León Blanco que incluya en la agenda una sesión de trabajo virtual para las señoras y los señores directores. Agradece la disposición y señala que se procederá a votar la atención del asunto informativo.

Por su parte, manifiesta su voto afirmativo e indica que el acuerdo se adopta con instrucciones precisas dirigidas a la señora gerente. Señala que el documento no debe remitirse el lunes 2, sino el jueves anterior, para que sea distribuido como parte de la agenda que se remite para las sesiones de martes y miércoles, de manera que las personas directoras puedan revisarlo previamente antes de la sesión de trabajo. Indica que el objetivo es que, al ingresar a la sesión de trabajo, el documento ya haya sido revisado y comentado de manera informal y que dicha sesión se utilice para confirmar observaciones y sugerencias realizadas sobre el borrador.

Aclara que el jueves correspondiente sería el día 29, por lo que solicita que se incorpore dicha fecha en la agenda.

Enfatiza la importancia de que el borrador sea remitido sin excusas, señalando que, de lo contrario, la sesión de trabajo del lunes perdería su propósito al no contar previamente con el documento para revisión. Aclara que se trata de un borrador y no de un documento extenso o definitivo y que el objetivo principal es exponer la información y presentar un informe institucional. Indica que, si bien la institución no asiste al Consejo de Gobierno por su naturaleza pública, considera correcto y conforme a la legalidad rendir un informe al Gobierno, representado por el Poder Ejecutivo, de forma similar a como se rinde un informe anual ante la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Señala que el jueves 29 debe remitirse el borrador a las personas directoras y que, entre el jueves y el lunes, este podrá ser revisado y comentado, para ser discutido en la sesión de trabajo del lunes.

Todos manifiestan su conformidad con la propuesta y le dan firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el oficio PR-DP-0801-2025 en el que el Despacho Presidencial invita a la Junta Directiva Nacional y a la Gerencia General Corporativa a una reunión con el Presidente de la República, el día martes 3 de febrero 2026.**

**2. Solicitar a la Administración que, de previo al envío al Despacho Presidencial, remita a la Secretaría General el borrador sobre la presentación que se realizará a la Presidencia de la República, a más tardar el jueves 29 de enero, con el objetivo de que sea conocida por los directores y discutida en una sesión de trabajo.**

**3. Instruir a la Administración para que coordine y remita, a la mayor brevedad posible, el material de apoyo sobre los temas solicitados en el oficio PR-DP-0801-2025 al Despacho Presidencial, con el fin de facilitar la preparación de la reunión”. (001)**

**ACUERDO FIRME.**

**Comuníquese a la Secretaría General y Gerencia General Corporativa.**

## **ARTÍCULO 5**

### **5.- Asuntos de directores**

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** indica que se pasa al punto del orden del día correspondiente a asuntos de la Presidencia y consulta al Sr. Juan Luis León Blanco si existe algún asunto por tratar.

**El secretario general Sr. León Blanco** indica que no se tienen asuntos de la Presidencia.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** manifiesta que percibe una confusión propia del cierre del año anterior, debido a la intensa actividad de fin de año.

**El secretario general Sr. León Blanco** aclara que no existe ningún asunto pendiente en ese momento.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** manifiesta que existen asuntos de directores y consulta quién desea iniciar.

**La directora Sra. Palomo Leitón** solicita la palabra. Seguidamente, agradece y, tras saludar, solicita a la Secretaría General que le remita el cronograma correspondiente a lo que resta del mes de enero, considerando que se deberán realizar algunos ajustes en las sesiones durante las próximas tres semanas. Solicita que dicho cronograma sea circulado para facilitar la organización de las personas directoras, así como la coordinación con las Sociedades Anónimas en otras reuniones. Agradece la atención.

**El secretario general Sr. León Blanco** indica que con gusto se atenderá la solicitud.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la intervención de la señora directora y señala que, como en otras ocasiones, le resulta de gran ayuda para compenar su memoria.

Luego, solicita pasar al siguiente punto de agenda.

## **ARTÍCULO 6**

### **Asuntos de Presidencia.**

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** indica que desea resaltar un tema de manera breve, aunque no por ello menos importante: expresa un agradecimiento general y felicita a la señora gerente y a todo su equipo por las actividades de proyección realizadas durante la época navideña y de fin de año. Señala que dichas actividades resultan exitosas, no solo por los indicadores observados en redes sociales, sino también por los comentarios directos recibidos por parte de la ciudadanía.

Considera que la proyección institucional fue ordenada, masiva y con un impacto positivo. Agrega que, conociendo la forma de trabajo de la Sra. Gina Carvajal Vega, tiene certeza de que se realizó una inversión responsable, sin desperdicios ni excesos, logrando una amplia presencia institucional. Agrega que no considera necesario entrar en mayores detalles, pues la percepción general fue ampliamente positiva y respaldada tanto por comentarios directos como por evidencias mostradas por los equipos de proyección en redes.

## **ARTÍCULO 7**

### **Asuntos de Presidencia.**

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** solicita a la Sra. Gina Carvajal Vega que, antes de iniciar con el punto 5.1, informe con mayor detalle sobre las mejoras realizadas en la aplicación institucional. Indica que considera importante que dicha explicación se brinde previamente, antes de que surjan eventuales críticas por parte de las personas usuarias, señalando que todo cambio genera procesos de adaptación y percepciones diversas. Agradece de antemano la disposición.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** manifiesta su anuencia de manera breve.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agrega que, si bien algunas personas pueden percibir los cambios de forma negativa, considera que las mejoras son sustanciales y concede la palabra a la señora gerente para que amplíe la información.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** inicia su intervención deseando un feliz año nuevo a todas las personas presentes y augurando un año de éxitos para ellas y sus familias. Seguidamente, señala que considera pertinente referirse al tema de mercadeo, indicando que el presupuesto utilizado es exactamente el mismo que se ha empleado en años anteriores. Explica que, en esta ocasión, se optó por una apuesta de mayor alcance, con una visión masiva de la proyección del Banco, enfocada en la industria del entretenimiento, la cual actualmente concentra una parte importante del gasto de las familias.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la exposición e indica que se procederá al conocimiento del punto 5.1 del orden del día.

**La directora Sra. Palomo Leitón** agradece y señala que, como usuaria frecuente de la aplicación móvil, le resulta muy positiva la nueva presentación, destacando la carátula, el dinamismo y el movimiento. Relata una experiencia en la que, al realizar un pago junto a otra persona usuaria, esta manifestó sorpresa por el cambio en la aplicación y expresa que necesita tiempo para acostumbrarse y dominar la nueva interfaz. Indica que, a raíz de esa experiencia, revisó la página de Facebook de la institución con el fin de observar las reacciones de las personas usuarias.

Por tanto, consulta qué acciones se han comunicado a las personas clientes para facilitar la adaptación al nuevo aplicativo móvil. Señala la importancia de elaborar videos cortos y explicativos que muestren de manera sencilla los cambios realizados, destacando la facilidad de uso y el paso a paso de las nuevas funciones, con el fin de que las personas usuarias perciban la herramienta como amigable. Indica que su recomendación obedece a que, hasta el momento, la comunicación se ha centrado principalmente en publicaciones y mensajes escritos.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** asiente y manifiesta su conformidad con la recomendación planteada.

*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 8**

5.1.- El Sr. Raúl Espinoza Guido, coordinador del Comité Corporativo de Tecnología de Información, remite el informe mensual correspondiente al mes de diciembre del comité, en atención al acuerdo Sugef 24-22.

**El director Sr. Espinoza Guido** indica que su intervención tiene como objetivo retomar el informe correspondiente al punto 5.1 del orden del día, dado que se iba a pasar al siguiente tema y señala que lo hará cuando así se disponga.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** le concede el uso de la palabra.

**El director Sr. Espinoza Guido** agradece y expone que el informe resume los temas conocidos y los acuerdos adoptados en las dos sesiones celebradas por el Comité Corporativo de Tecnología de Información durante el mes de diciembre de 2025. Indica que, en la sesión número 25, celebrada el 8 de diciembre, se conocieron los resultados de la evaluación de ciberseguridad del proceso Sinpe realizada por el Banco Central de Costa Rica, como parte de los procesos regulares de dicha entidad.

Asimismo, señala que se revisa la calendarización actualizada de los informes anuales del CIA correspondientes al año 2025 y la propuesta para el año 2026. Indica que el Comité formuló recomendaciones, principalmente en relación con la nomenclatura de los informes, las cuales son remitidas al área de Gobierno Corporativo para su ajuste. Señala que se conocieron tres informes: el CIA-03, relativo al grado de implementación de los procesos basados en CONASSIF 5-24; el CIA-04, correspondiente al plan de cierre de brechas asociado a dicha normativa; y el CIA-06, referido al cumplimiento de los planes de acción derivados de la Auditoría Interna del Banco y de las sociedades anónimas. Indica que, de estos informes, el CIA-03 se elevó a las respectivas juntas directivas.

Asimismo, se conoció el informe CIA-09, relativo a los ajustes de la política de TI del Banco Popular y en la sesión n.º26, celebrada el 15 de diciembre de 2025, se revisaron los ajustes de la Calendarización de Informes Anuales (CIA) 2025 manteniendo la nomenclatura actual, porque inicialmente la propuesta era hacer informes por cada tema de cada una de las entidades que forman parte del Conglomerado; sin embargo, se propuso mantener el código actual para que no hubiera tanto informe y se siguiera la pista de los que ya están posicionados.

Añade que se conocieron los informes CIA-19, Desempeño de la arquitectura tecnológica de las sociedades anónimas y del Banco Popular, y se revisó el Plan Estratégico de TI 2026-2030 y el Plan de Recuperación de Desastres (DRP) de Popular Pensiones, ambos fueron recibidos, conocidos y elevados a la Junta Directiva de la Operadora para su aprobación.

Por último, se revisaron los informes mensuales de riesgos de proyectos tecnológicos del portafolio de proyectos del Banco Popular, con corte a setiembre de 2025 y a octubre de 2025, que fueron conocidos y elevados a la Junta Directiva Nacional.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** lee la propuesta de acuerdo:

*Dar por conocido el Informe mensual de diciembre de 2025 del Comité Corporativo de Tecnología de Información, expuesto por el presidente de dicho Comité, director Raúl Espinoza Guido, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8, inciso 8.14, del Acuerdo CONASSIF 4-16*

y el artículo 10 inciso i) del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Adicionalmente, esta práctica se alinea con los principios de supervisión interna y gobierno corporativo establecidos en el Acuerdo SUGEF 24-22”.

Comuníquese a la Secretaría General, Comité Corporativo de Tecnología de Información, Gerencia General y Auditoría Interna del Banco Popular.

Todas las personas que conforman la Junta Directiva manifiestan su conveniencia con respecto a la propuesta de acuerdo y su firmeza.

Así, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el Informe mensual de diciembre de 2025 del Comité Corporativo de Tecnología de Información, expuesto por el presidente de dicho Comité, director Raúl Espinoza Guido, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8, inciso 8.14, del Acuerdo CONASSIF 4-16 y el artículo 10 inciso i) del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**Adicionalmente, esta práctica se alinea con los principios de supervisión interna y gobierno corporativo establecidos en el Acuerdo SUGEF 24-22”. (002)**

**ACUERDO FIRME.**

**Comuníquese a la Secretaría General, Comité Corporativo de Tecnología de Información, Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.**

Al ser las **siete horas con treinta y cinco minutos**, ingresan los funcionarios de la Auditoría Interna Sr. Jeffry Herrera Pérez y Sr. Alexander Flores Rodríguez.

## **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, de uso restringido o 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 10 CONFIDENCIAL**

*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 uso restringido o 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 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 **de uso restringido o 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 12**

8.3.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social remite, para conocimiento, las acciones realizadas en materia de accesibilidad y discapacidad por parte del Banco Popular durante este año 2025. (Ref.: acuerdo CPBS-22-ACD-155-2025-Art-4)

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** inicia la presentación de este tema con la propuesta de acuerdo:

*Dar por conocido el informe sobre las acciones realizadas en materia de accesibilidad y discapacidad por parte del Banco Popular durante el año 2025, de conformidad con el inciso 3 del acuerdo CPBS-8-ACD-53-2025-Art-3.*

*Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.*

**El jefe de la Unidad de Sostenibilidad Corporativa Sr. Jiménez Zúñiga** inicia la presentación del informe, recuerda que hay una serie de normativas que regulan todo lo relacionado con accesibilidad y discapacidad; son aspectos que asume este Banco en acatamiento obligatorio y vinculante. Reporta que para el periodo 2025 se trabajó en varias líneas, destaca siete áreas específicas, alimentadas por diferentes estudios realizados en años anteriores y relacionados con el IGEDA.

Así, durante este periodo, se enfocaron en trabajar cuestiones de comunicación e imagen, sensibilización y concientización. Sin embargo, el principal resultado del esfuerzo del periodo anterior fue en tecnología y servicios, que era un espacio donde la institución había mostrado algún tipo de brecha, principalmente con la actualización de la app para que esta contara con aspectos que faciliten la accesibilidad digital. También se continuó con los trabajos de diseños y mantenimientos con criterios de accesibilidad.

En materia de experiencia y cliente, se tomaron los resultados de un estudio sobre evaluación de productos y servicios dirigidos a esta población y se trabajó en la construcción de una estrategia y su promoción a nivel del personal. De igual manera, se trabajó en completar el índice de gestión de discapacidad y accesibilidad.

A modo resumen, básicamente, durante los diferentes meses se enviaron mensajes, recordatorios sobre la importancia de las diferentes efemérides a lo largo del año, sobre diferentes temáticas vinculantes a sostenibilidad y esto se ha convertido en una actividad permanente que ejecuta la institución. Hace énfasis en que se generan actividades dinámicas con el personal para crear conciencia sobre estas cuestiones.

En el 2025 también se efectuó un estudio sobre el grado de discapacidad del personal en el Banco, fue una tarea liderada por la Dirección de Capital Humano. Asimismo, se apoyó a aquellas personas que están con alguna discapacidad y que necesitan acompañamiento, según lo establecido por el Conapdis.

Quizás aquí, el punto central y de mayor importancia, es la actualización de la app, esto considerando criterios de accesibilidad. El esfuerzo aborda cuatro principios y, desde el punto de vista técnico, es que sea perceptible, que el contenido sea percibido por todos los usuarios, incluyendo las personas con alguna discapacidad visual o auditiva.

Añade que la interfaz debe ser operable y manejarse mediante el teclado, el lector de pantalla o gestos alternativos; esto es un aspecto sumamente relevante. La app debe ser de fácil entender y su uso, comprensible.

Otro principio es que debe ser compatible con tecnologías de asistencia, que tenga robustez; recalca que este fue el aspecto más llamativo, más importante con el cual la institución cierra la brecha de un aspecto que había aparecido en años anteriores como una de sus principales brechas desde el punto de vista del IGEDA.

Igualmente, se trabaja con el plan piloto del asesor *online* que les permitiría a las personas con movilidad reducida realizar trámites y también lograr atención personalizada de una cabina adaptada. Avisa que esto se implementará en BP Total Desamparados y BP Total Cañas; reconoce que todos los esfuerzos de los últimos meses han estado en acondicionar las cabinas y cumplir con los elementos técnicos y de conexiones.

Destaca la instalación de ocho cajeros automáticos en instalaciones de la cadena de supermercados de Walmart; esto se cumplió al 100%, se instalaron en ocho localidades, específicamente en Mercedes Norte, Heredia, San Rafael de Alajuela, en el Palí de Taras, Maxi Palí de Playas de Coco, Maxi Palí de Cañas, así como en San Felipe de Alajuelita, Patalillo en Coronado y Turrialba. Esto es importante porque los cajeros tienen accesibilidad de teclado Braille, audio, conectores de audífonos, espacio requerido para manipulación en silla de ruedas y rampas en los lugares requeridos.

Reporta que durante el 2025 se completó nuevamente el Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad, este índice compone cuatro dimensiones y 72, consultas, se completa cada dos años y el Banco ha obtenido, en años anteriores, la mejor calificación de quienes lo completan.

Hace énfasis en que la brecha principal que se acumulaba en años anteriores giraba en torno a los medios digitales, donde se requiere ese gran aporte de la institución para facilitar que las páginas y la app sea de fácil uso. Precisa que es justamente lo que buscó la institución durante el 2025 y comenta que logró cumplir.

Como acciones siguientes se planteará la actualización de la Política de Accesibilidad, que es lo que corresponde; igualmente, se continuará con la conmemoración de las diferentes efemérides, como parte de la cultura interna; y la definición de acciones según los resultados y brechas que obtengan del IGEDA, sobre el cual esperan recibir los resultados en el primer trimestre de 2026 para ver cómo han evolucionado.

También, la implementación de una estrategia definida por la Dirección de Servicio al Cliente donde, a partir de los resultados del estudio anterior, se plantean algunas acciones de parte de dicha Dirección; la operativización del asesor en línea, además de un trabajo que es continuo y permanente, atinente a las evaluaciones en los diseños y mantenimientos de la infraestructura física, una tarea constante que lidera la Subgerencia General de Operaciones. De ese modo finaliza la exposición.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** lee la siguiente propuesta de acuerdo:

*Dar por conocido el informe sobre las acciones realizadas en materia de accesibilidad y discapacidad por parte del Banco Popular durante 2025, de conformidad con el inciso 3) del acuerdo CPBS-8-ACD-53-2025-Art-3.*

*Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.*

**La directora Sra. Solano Brenes** destaca que es la primera ocasión en que ese informe se presenta ante la Junta Directiva Nacional, y en realidad el cumplimiento de la ley relacionada con aspectos de discapacidad es un mandato normativo no solamente para el personal, sino para los usuarios de los servicios del Banco Popular.

Agrega que es una labor que se solicitó, discutió y a la que se brinda el seguimiento en la Comisión de Pautas y Banca Social. Lamenta que en el pasado quizá no se le había dado la relevancia que amerita el tema, porque no es nada más de acatamiento de la ley, sino además de los principios de la entidad y su dedicación en materia de banca social.

Desea resaltar el trabajo realizado por la Administración para poner en orden en eso, y sobre todo para que los recursos se distribuyan un poco más equitativamente. Añade que en la Comisión han pedido que se les esté informando de forma constante respecto de esos pequeños avances que se logran, a fin de que los directores lleven un control.

Considera importante que conste en el acta que en el futuro la Junta Directiva Nacional pueda seguir conociendo ese punto, tal vez si incluso si no se lleva a cabo una exposición, pero al menos que tengan el interés de brindarle monitoreo.

Reconoce que falta mucho por hacer para que las oficinas sean más accesibles y que los usuarios tengan una mayor disponibilidad de los mecanismos de tecnología para no limitar a las personas, pero también para que en la planilla del Banco se incluyan cada vez más personas con discapacidad.

**La directora Sra. Palomo Leitón** aplaude que estén visibilizando acciones en pro del alineamiento del Banco en la Ley n.º 7600 tanto en el plano externo como interno, pues cuando hay ejecutivos que están cercanos a una situación de discapacidad de sus familias, esas políticas avanzan bastante rápido en las empresas y todos se vuelven más sensibles.

Por el contrario, cuando no las tienen cercanas, les parece solo un acatamiento de la ley adicional que implica muchos ajustes en las compañías, como los que vieron en la lista de acciones y actividades que deben hacerse en el Banco.

Comenta además que ha vivido la experiencia de una empresa que tiene casi el 12% de su población laboral con discapacidad, lo cual es todo un reto porque sumado a que se promueven valores como la tolerancia a lo interno, se logra también con el cliente externo, quien realmente percibe diferente una institución que maneja ese tipo de principios.

Cree que esa línea que el Banco está siguiendo ahora debería empezar por casa en cuanto a promover esa tolerancia, y que en el futuro exista apertura de contratación una vez que la entidad esté adaptada, no antes de llegar a ese punto, para ir en esa ruta de inclusión para dicha población.

Solicita a la Sra. Carvajal Vega para que con su liderazgo promueva y siga en esa línea. Extiende una felicitación y pide que se pongan esa meta de a cuál porcentaje de la planilla quisieran avanzar para que se apoye a personas con discapacidad.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el informe sobre las acciones realizadas en materia de accesibilidad y discapacidad por parte del Banco Popular durante el año 2025, de conformidad con el inciso 3 del acuerdo CPBS-8-ACD-53-2025-Art-3”. (006)**

(Ref.: acuerdo CPBS-22-ACD-155-2025-Art-4)

**ACUERDO FIRME.**

**Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.**

Finaliza la sesión al ser las **OCHO HORAS CON TREINTA Y SIETE MINUTOS.**

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja  
**Presidente**

Sr. Juan Luis León Blanco  
**Secretario General**