

## SESIÓN ORDINARIA 6286

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada a través de la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo de forma interactiva, simultánea e integral, a las **SIETE HORAS CON CINCO MINUTOS DEL MARTES VEINTICUATRO DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTISÉIS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el presidente, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja; el vicepresidente, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano; la directora, Sra. Iliana González Cordero; la directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón; el director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la directora, Sra. Shirley González Mora y la directora, Sra. Nidia Solano Brenes.

Además, asistieron: la gerente general corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega; el subgerente general de operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el subgerente general de negocios, Sr. Mario Roa Gutiérrez; el secretario general, Sr. Juan Luis León Blanco; el director corporativo de riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el auditor interno Sr. Gustavo Flores Oviedo. Ausente con permiso: el asesor legal, Sr. Manuel Rey González.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** procede a verificar el cuórum.

Se procede a conocer el orden del día:

#### 1.- Aprobación del orden del día.

#### 2.- Aprobación del acta.

- **Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 6284.**

#### 3.- Asuntos Informativos.

**3.1.-** La Sra. Sofía Zúñiga Chacón, secretaria general a.i. de la Junta General del Banco Nacional, comunica que se reeligió al Sr. Jaime Murillo Víquez como subgerente general del Banco Nacional de Costa Rica. (Ref.: nombramiento subgerente)

**3.2.-** La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, informa a la Junta Directiva Nacional que la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) comunicó el inicio de un estudio de supervisión integral en la Entidad, el cual dará inicio el 17 de febrero de 2026 y tendrá una duración estimada de siete semanas. (Ref.: oficio GGC-200-2026)

#### 4.- Asuntos de Presidencia.

#### 5.- Asuntos de directores.

**5.1.-** La Sra. Shirley González Mora, coordinadora del Comité Corporativo de Cumplimiento, remite el informe mensual correspondiente al mes de enero de 2026 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.

**8.2.1.-** El Sr. Juan Luis León Blanco, secretario general, remite el Informe seguimiento de acuerdos del mes de enero de 2026. (Ref.: oficio SJDN-124-2026)

##### 8.3.- Comités de Apoyo.

##### Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

**8.3.1.-** La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos traslada la propuesta de modificación al Reglamento de la Contraloría de Servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, validada por la Dirección Jurídica Corporativa. (Ref.: acuerdo CTAJ-1-ACD-2-2026-Art-4)

**Comité Corporativo de Auditoría.**

**8.3.2.-** El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el Informe Anual de Labores de la Auditoría Interna del Banco Popular, correspondiente al año 2025, en cumplimiento el SIG-006. (Ref.: acuerdo CCA-3-ACD-23-2026-Art-6)

**8.3.3.-** El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el Plan Anual de Capacitación 2026 de la Auditoría Interna del Banco Popular, en cumplimiento del SIG-004. (Ref.: acuerdo CCA-3-ACD-26-2026-Art-9)

**8.3.4.-** El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el Informe Anual de Labores de la Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos S.R.L correspondiente a la gestión que abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025. (Ref.: acuerdo CCA-3-ACD-24-2026-Art-7)

**8.3.5.-** El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el Plan Anual de Capacitación 2026 de Popular Servicios Compartido S.R.L. (Ref.: acuerdo CCA-3-ACD-25-2026-Art-8)

**8.4.- Asuntos de la Gerencia General Corporativa.**

**8.4.2.-** La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el informe trimestral de la atención de las recomendaciones contenidas en el oficio AG-174-2023 y el informe AF-212-2023, en atención al acuerdo JDN-6064-Acd 1404-Art-10-Inc-2. (Ref.: oficio GGC-157-2026)

**8.5.- Otras dependencias internas o externas.**

**8.6.- Asamblea de Cuotistas.**

**8.7.- Sociedades Anónimas.**

**9.- Asuntos Varios.**

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a aprobación el orden del día.

Todos los presentes están de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6286 celebrada el 24 de febrero de 2026”. (167)**

**Comuníquese a la Secretaría General.**

**ARTÍCULO 2**

**2.- Aprobación del acta**

- **Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 6284.**

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a aprobación esta acta.

Todos los presentes están de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6284 celebrada el 17 de febrero de 2026”. (168)**

**Comuníquese a la Secretaría General.**

### ARTÍCULO 3

#### 3.- Asuntos Informativos.

3.1.- La Sra. Sofía Zúñiga Chacón, secretaria general a.i. de la Junta General del Banco Nacional, comunica que se reeligió al Sr. Jaime Murillo Víquez como subgerente general del Banco Nacional de Costa Rica. (Ref.: nombramiento subgerente)

El secretario general Sr. León Blanco lee este punto de la agenda 3.1, y a continuación el 3.2.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita que la gerente general corporativa anote consultas, no para el punto informativo, sino para después, pues la idea es enumerar los puntos que se desean corroborar para saber si se están llevando a cabo frente a la revisión con la Sugef. Aclara que las consultas asociadas son de formato pero son importantes para los directores.

En otro orden, solicita leer la propuesta de acuerdo.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee la propuesta de acuerdo: 1.- *Dar por conocida la comunicación de la Sra. Sofía Zúñiga Chacón, secretaria general a.i. de la Junta General del Banco Nacional, en la que informa que se reeligió al Sr. Jaime Murillo Víquez como subgerente general del Banco Nacional de Costa Rica.*

2.- *Instruir a la Secretaría General para que remita una nota de felicitación al Sr. Jaime Murillo Víquez por su reelección como subgerente general del Banco Nacional de Costa Rica.*

ACUERDO FIRME.

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

Todos los presentes están de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1.- Dar por conocida la comunicación de la Sra. Sofía Zúñiga Chacón, secretaria general a.i. de la Junta General del Banco Nacional, en la que informa que se reeligió al Sr. Jaime Murillo Víquez como subgerente general del Banco Nacional de Costa Rica.**

**2.- Instruir a la Secretaría General para que remita una nota de felicitación al Sr. Jaime Murillo Víquez por su reelección como subgerente general del Banco Nacional de Costa Rica”. (154)**

ACUERDO FIRME.

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

### ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, informa a la Junta Directiva Nacional que la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) comunicó el inicio de un estudio de supervisión integral en la Entidad, el cual dará inicio el 17 de febrero de 2026 y tendrá una duración estimada de siete semanas. (Ref.: oficio GGC-200-2026)

El presidente Sr. Sánchez Sibaja manifiesta que se informa del inicio del estudio de supervisión integral. Pregunta a la gerente general corporativa si es así.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega confirma que sí.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja considera que eso sirve después de la cobertura que ella está haciendo, pero le interesa que sobre este punto después se converse informalmente. Desea conocer cuáles brechas se han identificado en supervisiones previas de la Sugef, cuáles están corregidas y cuáles siguen en proceso, para tener una cronología y revisar en ese formato el informe.

Pregunta por las acciones preventivas que se están tomando en las áreas que, históricamente, esa Entidad ha apuntado como debilidades y cómo se gestiona el riesgo de las respuestas fragmentadas entre áreas y cuál sería la cadena de coordinación de modo que esa segmentación

del pasado no afecte. Cómo se asegurará la Gerencia la demostración, no solo del cumplimiento, sino de la efectividad del gobierno corporativo, la gestión integral de riesgo, la situación económico financiero, el cumplimiento legal y regulatorio así como la calidad del capital base.

Lo anterior considerando que es indispensable transmitir un mensaje de transparencia, consistencia y total apertura con el equipo supervisor. Esto no es nada nuevo a lo que está haciendo la gerente general corporativa, pero se refiere a un formato para informar posteriormente a los directores de esa construcción.

Cuando asistieron a reunión con la supervisora, como presidente de este Órgano, le expresó que la supervisión es un acompañamiento que aplaude, entonces, con las preguntas, que supone ya la Sra. Carvajal Vega tiene en mente cómo responder, la idea es tener un formato para evitar después repreguntas de parte de los directivos.

Por otro lado, solicita al Sr. Navarro Ceciliano que lea la propuesta de acuerdo.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** lee la propuesta: *Dar por conocido el oficio GGC-200-2026, en la que la Gerencia General Corporativa informa que la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) comunicó el inicio de un estudio de supervisión integral en la Entidad, el cual dio inicio el 17 de febrero de 2026 y tendrá una duración estimada de siete semanas.*

**ACUERDO FIRME.**

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

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a aprobación este punto.

Todos los presentes están de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio GGC-200-2026, en la que la Gerencia General Corporativa informa que la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) comunicó el inicio de un estudio de supervisión integral en la Entidad, el cual dio inicio el 17 de febrero de 2026 y tendrá una duración estimada de siete semanas”.** (155)

**ACUERDO FIRME.**

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

## **ARTÍCULO 5**

### **4.- Asuntos de Presidencia.**

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** menciona que, a raíz del seguimiento con Felaban, hay una invitación de dicha entidad, sobre un tema interesante como son Fintech y Ciberseguridad, fueron los dos puntos con que se inició la asamblea y habrá otro en Sao Paulo, el 17 y 18, en Brasil, sin embargo, como los procesos son tan lentos, desea someter a aprobación la participación.

**El secretario general Sr. León Blanco** lee el afiche del Congreso:

*La Federación Latinoamericana de Bancos, a través de lo que se denomina el CELAES, realiza el 41 Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria. Es un congreso de prevención y represión del fraude, ciberseguridad y banca y celebrará su edición el 18 y 19 de marzo de este año.*

*Trae el intercambio de conocimiento, mejores prácticas y debates sobre las principales tendencias que está dando forma a la ciberseguridad financiera. El espacio incorpora temas de integridad y colaboración para la seguridad del sistema financiero.*

*Reforzada en una economía digitalizada, la seguridad es un pilar estratégico para la continuidad del negocio, la innovación y la estabilidad y se destaca en este Congreso, la importancia de la acción conjunta en el sector financiero para abordar los crecientes riesgos y fortalecer la integridad del ecosistema.*

Repite que se celebrará el 18 y 19 de marzo del presente año en Sao Paulo, Brasil.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a votación su propuesta de participar y se abstiene de votar.

Todos los presentes están de acuerdo.

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

**“Aprobar la participación del señor Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, presidente de la Junta Directiva Nacional, en el 41º Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria (CELAES), organizado por la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), el cual se llevará a cabo los días 18 y 19 de marzo de 2026, en el Transamerica Expo Center, São Paulo, Brasil.**

#### **OBJETIVO DEL VIAJE**

Participar en el 41º Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria (CELAES), cuyo propósito es promover el intercambio de conocimientos, mejores prácticas y análisis de tendencias en materia de prevención y represión del fraude, ciberseguridad y seguridad del sistema financiero, en un contexto de creciente digitalización de la economía.

El evento, desarrollado conjuntamente con Febraban SEC, abordará temas estratégicos relacionados con la integridad, la innovación y la colaboración para el fortalecimiento de la seguridad del ecosistema financiero, mediante conferencias especializadas, debates técnicos y espacios de intercambio con expertos internacionales del sector.

La participación del Presidente de la Junta Directiva Nacional permitirá conocer tendencias, enfoques estratégicos y buenas prácticas en materia de ciberseguridad financiera, prevención del fraude y protección del sistema financiero, así como fortalecer la cooperación internacional y aportar insumos relevantes para el fortalecimiento institucional, la gestión de riesgos y la seguridad organizacional.

#### **TEMAS DE INTERÉS INSTITUCIONAL**

- Prevención y represión del fraude financiero.
- Ciberseguridad y gestión de riesgos en el sistema financiero.
- Innovación tecnológica aplicada a la seguridad bancaria.
- Integridad y estabilidad del ecosistema financiero.
- Cooperación internacional y colaboración interinstitucional en seguridad financiera.
- Tendencias y mejores prácticas en protección del sistema financiero.

#### **NOMBRE DEL PARTICIPANTE**

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, presidente de la Junta Directiva Nacional

#### **LUGAR POR VISITAR**

São Paulo, Brasil.

#### **PERÍODO DE LA GIRA**

17 y 20 de marzo de 2026.

Las fechas de salida y regreso podrán ajustarse conforme a la disponibilidad de vuelos.

#### **VIÁTICOS:**

Los que correspondan de acuerdo con la Tabla de Viáticos de la Contraloría General de la República.

#### **OTROS GASTOS:**

Se autorizan los gastos de transporte aéreo y terrestre de ida y regreso, además de cualquier costo por traslado desde y hacia las terminales aéreas, impuestos de salida, derechos de aeropuerto, seguros de viaje, trámites migratorios y otros gastos conexos (alquiler de equipo didáctico de apoyo, adquisición y reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas -servicio roaming- y faxes oficiales a Costa Rica, gastos correspondientes al uso oficial de servicio de Internet y otros)". (156)

## ACUERDO FIRME.

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

### ARTÍCULO 6

**La directora Sra. Palomo Leitón** indica que tiene una consulta porque la semana pasada se aprobó el CMI para todas las Sociedades y el Banco. Recuerda que el año pasado cuando se aprobó se envió una carta indicando a todas las Subsidiarias que, conforme al flujo de caja y posición financiera, podían proceder con el pago, sin embargo, este año solo se aprobó y no se emitió ningún criterio como Asamblea de Accionistas, de ahí que desea le confirmen y si es correcto el procedimiento, o si solo se aprueba y que cada Sociedad tramite como a bien tenga. Es una consulta, ya sea para el abogado o para quienes tienen la costumbre.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** solicita que le explique.

**La directora Sra. Palomo Leitón** pregunta si se remitirá una nota de parte de la Asamblea de Accionistas instruyendo o aprobando que se pague el CMI en las Sociedades de acuerdo con las condiciones financieras.

Por otro lado, desea solicitar a Gobierno Corporativo y a la Secretaría General que hagan una revisión del formulario de evaluación de los asesores o directores externos, y que dicha revisión de previo pase por un filtro de los directores, pues hacen la valoración y deben validar si hay elementos dentro de la evaluación para determinar si se renuevan contratos.

**El secretario general Sr. León Blanco** desea ser muy puntual en la respuesta. Uno de los requisitos, de memoria, para definir lo indicado por la Sra. Palomo Leitón en la primera consulta es la aprobación de las auditorías consolidadas externas del Conglomerado, entonces, una vez que suceda, a partir de este momento la Asamblea de Accionistas decide cumplir con lo referido por ella.

Sobre la segunda consulta, si se desea tomar un acuerdo, es decisión de este seno hacer la revisión y entrega previa del documento que sirva de base para la evaluación de los directores externos.

**La directora Sra. González Mora** manifiesta que, sobre la segunda consulta de la Sra. Palomo Leitón, estima que no vendría mal revisar esa evaluación, pero también sería muy útil que cada director haga llegar insumos al área encargada de revisar, pues cada uno sabrá los puntos de mejora necesarios para cada Comité, es decir, si simplemente se pide una revisión, no se conoce el enfoque y hacia dónde dirigir las baterías, de esta manera, quienes tengan una observación, deben hacerlo llegar, para ese trabajo que es necesario.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** expresa que no desea dejar evidencia del comentario de la Sra. Palomo Leitón, pues la continuidad de un miembro externo dependerá de la evaluación, de modo que si un director de Comité no está de acuerdo con el trabajo de dicha figura, no se renueva el contrato y listo, más bien, la lógica de la evaluación del desempeño es analizar la continuidad y si cumple los requerimientos, entonces, si un director no está conforme y se vence un contrato, está definido, además, estima que las condiciones han cambiado y está normado el incentivo, entonces, no desea involucrarse con el tema.

**La directora Sra. Palomo Leitón** menciona que no entiende a qué se refiere con el incentivo.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** destaca que ya está reglado y definido. Las condiciones de este año no son las del año pasado, entonces, no deberían abordar el tema si ya está arreglado.

**El auditor interno Sr. Flores Oviedo** señala que la Sra. Palomo Leitón hizo el comentario en sesión de la Junta Directiva desde la semana pasada y lo hizo ver a raíz de la prórroga del contrato del miembro externo del Comité de Auditoría. Estima que la nota remitida también tiene un espíritu similar, es casi imposible no aprobar, pues los elementos aislados para que no se renueve el contrato se conforman de una calificación inferior a 70, lo cual, históricamente, no ha sucedido con ningún miembro externo.

También, se analizó que se prorrogó a un miembro externo a quien se le pidió un plan de acción, entonces, cree firmemente, por un asunto de gobierno y orientado a lo señalado por la Sra. Palomo Leitón, que deben validarse muy bien los elementos que juzgarán o evaluarán en la nota, para determinar si se desea o no continuar con el miembro externo.

Lo anterior porque la Ley de Contratación Pública está muy bien definida en eso y es muy poco posible que no se prorrogue, debe suceder algo muy fuera de línea, así las cosas, la forma de empoderar a los directores frente a una evaluación del desempeño de miembros o de asesores externos se basa en, precisamente, fortalecer la hoja de evaluación. Desea refrendar eso por la inquietud expresada de la directora que también es presidenta del Comité Corporativo de Auditoría.

**La directora Sra. Palomo Leitón** expresa que ahí está la respuesta. Pregunta si se debe instruir a la Secretaría General para que haga la revisión y que se remitan los insumos.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** pregunta a la Sra. Palomo Leitón si es su propuesta de acuerdo.

**La directora Sra. Palomo Leitón** responde que sí.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a aprobación dicha propuesta.

Todos los presentes están de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Instruir a la Secretaría General para que proceda con la revisión del instrumento utilizado para la evaluación del desempeño de los miembros externos de los distintos comités.**

**Dicha revisión deberá contemplar la actualización y validación de los criterios, variables e indicadores de evaluación, con el fin de asegurar que el instrumento refleje adecuadamente los aspectos relevantes del desempeño de los miembros externos y contribuya al fortalecimiento de las prácticas de gobierno corporativo.**

**Además, la propuesta del instrumento debe ser remitida a los directores de los distintos comités para su análisis y retroalimentación, previo a su aprobación.**

**Igualmente, la Secretaría estará a cargo de la recepción de insumos, observaciones o propuestas de mejora por parte de los directores, los cuales deberán ser considerados en el proceso de revisión del instrumento”.** (157)

**ACUERDO FIRME.**

**Comuníquese a la Secretaría General.**

## **ARTÍCULO 7**

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

**5.1.-** La Sra. Shirley González Mora, coordinadora del Comité Corporativo de Cumplimiento, remite el informe mensual correspondiente al mes de enero de 2026 del comité, en atención al acuerdo Sugef 24-22.

**La directora Sra. González Mora** explica que como coordinadora del Comité Corporativo de Cumplimiento, donde forman parte también los directores, Sres. Espinoza Guido y Solano Brenes, procederá a detallar los acuerdos tomados en las dos sesiones realizadas en enero, correspondientes a las fechas 16 y 30.

En la primera sesión, se analizó y autorizó el informe de acuerdos vencidos al 31 de diciembre, el informe sobre la semana de prevención de la legitimación de capitales celebrada en octubre, el informe sobre las acciones realizadas por la Gerencia General de Popular Pensiones para atender las recomendaciones de la Auditoría Interna contenidas en la Carta de Gerencia y controles para prevenir los riesgos de legitimación.

También, se examinó el informe de la Oficialía de Cumplimiento de Popular Pensiones a diciembre 2025, sobre la ejecución de los planes de acción establecidos para atender recomendaciones de la Auditoría Externa y de la Auditoría Interna.

Se abordaron los informes de las Oficialías de las Sociedades sobre los procedimientos nuevos y actualizados en el 2025 relacionados con la legitimación de capitales.

Se recibió el informe de Popular Seguros sobre la asignación del suplente temporal del Oficial de Cumplimiento, que amplió el plazo a marzo 2026 para atender el plan de mitigación relacionado con la notificación automatizada de inconsistencias detectadas en los expedientes de la Política Conozca a su cliente.

Además, se revisó y autorizó el informe de la debida diligencia realizada para Bank of America por parte de la Administración para la apertura de una cuenta de corresponsalía, autorizado desde la perspectiva del lavado de capitales.

Por último, en esa sesión vieron informes sobre las acciones ejecutadas para atender hallazgos y debilidades reveladas por la Auditoría Externa para el primer semestre de 2025, reveladas por el despacho Crowe Horwarth.

Por otro lado, en la segunda sesión de enero, realizada el día 30 de ese mes, se revisó la metodología para la clasificación de riesgo y legitimación de capitales de los empleados de todo el Conglomerado, el informe trimestral a diciembre 2025 sobre la ejecución del plan de trabajo diseñado para atender aspectos relativos a la salida del mercado de la herramienta de monitoreo transaccional de los clientes que se estaba utilizando.

Asimismo, analizaron la evaluación institucional del 2025 sobre el riesgo de legitimación de capitales de Popular Valores, el informe final de Popular Seguros sobre la ejecución del plan de acción para atender una sola recomendación que tenían sobre la Carta de Gerencia de parte de la Auditoría Externa del 2024.

También, con Popular Seguros, se vio un informe sobre las acciones para atender los hallazgos revelados en la Auditoría Externa para el primer semestre, el informe sobre la gestión de los riesgos de legitimación de capitales para el segundo semestre, la aprobación de una solicitud de prórroga que solicitó la Dirección de Capital Humano al 30 de abril para atender el CIA-31, el cual debió ser atendido en noviembre de 2025 y la ampliación del plazo del SIG-67, ambos casos relacionados con la actualización del Código de Conducta del Conglomerado.

Por último, se analizó y autorizó el informe trimestral de diciembre 2025 sobre la ejecución de los planes de acción para atender las recomendaciones del AIRI-1125 emitido por la Auditoría Interna.

Ha finalizado su reporte y queda pendiente a consultas para atenderlas con gusto.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** lee la propuesta de acuerdo: *Dar por conocido este informe mensual a enero 2026 del Comité Corporativo de Cumplimiento, expuesto por la presidenta respectiva Sra. González Mora, en cumplimiento de lo establecido 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.*

Todos los presentes están de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el Informe mensual a enero de 2026 del Comité Corporativo de Cumplimiento, expuesto por la presidenta de dicho Comité, directora Shirley González Mora, 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”. (158)**

**ACUERDO FIRME.**

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

## **ARTÍCULO 8**

### **8.- Asuntos Resolutivos:**

#### **8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.**

**8.2.1.-** El Sr. Juan Luis León Blanco, secretario general, remite el Informe seguimiento de acuerdos del mes de enero de 2026. (Ref.: oficio SJDN-124-2026)

**El secretario general Sr. León Blanco** explica que, del total de temas por atender, hay 27 acciones administrativas, las cuales fueron atendidas al 100% Hay 10 acuerdos periódicos que se deben conocer cada cierto tiempo, fueron atendidos totalmente y hay otros de plazo fijo, que son dos y que especifica.

Se refiere a la propuesta de revaloración del salario del puesto de gerente de Centro de Negocios, que se ajusta al modelo de oficina. Conversando con la Administración para saber el nivel de atención, resulta que, prácticamente está listo y la Dirección de Capital Humano es la responsable, la cual está en proceso de revisión y tiene una propuesta de compromiso de cumplimiento al 28 de febrero de 2026.

El otro tema es la estrategia operativa y financiera que permita una gestión más eficiente en la retención de la cartera de créditos de clientes corporativos, lo cual tiene una atención del 50% y la Subgerencia General de Negocios es la responsable, la cual adujo que está replanteando la propuesta para presentar en junio a la Junta Directiva y comunicó que, para traerla completa, la fecha de compromiso de cumplimiento es el 30 de marzo de 2026.

Sobre periodos anteriores, no se reportan acciones pendientes ni acuerdos que requieran respuesta.

La propuesta de acuerdo, si este Órgano la tiene a bien, es dar por recibido este informe.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a aprobación la propuesta.

Todos los presentes están de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos con corte al 31 de enero de 2026, contenido en el oficio SJDN-124-2026, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 39 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (159)**

**ACUERDO FIRME.**

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

Al ser las **siete con cuarenta minutos** se vincula la jefa de Área de Contraloría de Servicios, Sra. Runia Rojas Soto.

## **ARTÍCULO 9**

### **8.3.- Comités de Apoyo.**

#### **Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.**

**8.3.1.-** La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos traslada la propuesta de modificación al Reglamento de la Contraloría de Servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, validada por la Dirección Jurídica Corporativa. (Ref.: acuerdo CTAJ-1-ACD-2-2026-Art-4)

**El secretario general Sr. León Blanco** indica que expondrá la Sra. Rojas Soto porque la Sra. Vargas Castillo no pudo asistir.

**La jefe de Área de la Contraloría de Servicios Sra. Rojas Soto** presentará las modificaciones efectuadas al Reglamento de la Contraloría de Servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, las cuales fueron validadas por la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos y la Dirección Jurídica Corporativa. Su actualización fue solicitada por la División Gestión de Procesos para el Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

En principio, las modificaciones son más de forma que de fondo. La última versión que se tenía era del año 2017, por lo que pasó a actualizarse en diciembre de 2025. Una de las solicitudes fue incluir o referenciar la Ley n.º 9158, *Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio*.

Leerá el fundamento establecido para esta nueva versión:

*El presente Reglamento se emite con fundamento en el artículo 24. Inciso b) de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que otorga a la Junta Directiva Nacional la potestad de dictar los reglamentos necesarios para la organización y funcionamiento institucional; así como en la Ley n.º 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, que establece el marco jurídico aplicable a la creación, objetivos, principios, funciones y relaciones interinstitucionales de las Contralorías de Servicios en las instituciones públicas.*

*Artículo 1 bis. Vinculación con la Ley n.º9158: La Contraloría de Servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal forma parte del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios regulado por la Ley n.º9158. En consecuencia, se regirá por los principios de legalidad, participación, objetividad, transparencia, calidad y mejora continua definidos en dicha ley, sin perjuicio de las disposiciones internas establecidas por el Banco en cumplimiento de su Ley Orgánica. La interpretación y aplicación de este Reglamento deberá realizarse en concordancia con lo dispuesto en la Ley n.º9158 y las directrices emitidas por otras instituciones como la Defensoría de los Habitantes en el marco de dicho Sistema.*

En todo el documento se modificó la referencia que se hacía a las *quejas*, en la versión 2017, por las *gestiones*, las cuales contemplan: inconformidades, consultas y sugerencias. En el artículo 2º, punto a, se realizó este cambio.

El artículo 2º, punto b, fue eliminado, porque se tiene el manual de Excelencias a nuestros clientes, en el 2017 tenía un nombre diferente. Como es de orden interno, se elimina de este reglamento.

En el artículo 2º, punto b, se incluye la numeración, esta cambia por haberse eliminado el artículo anterior.

En el artículo 2º, punto c, se añade la referencia a la Ley n.º9158 y todo lo que ella conlleva.

Se modifica la palabra *gestiones* se modifica en el artículo n.º3, el cual indica:

*Para el cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Servicios recibirá el apoyo de todas las áreas del Banco. El personal que la integre deberá guardar la confidencialidad tanto de la información y documentos que le brinden las diversas áreas, como de las gestiones que se reciban.*

El artículo n.º4 cambia de forma, porque en el 2017 se le respondía a la Dirección de Gestión Corporativa, actualmente se le responde a la Dirección de Servicio al Cliente, de acuerdo con el último nivel jerárquico.

En el artículo n.º4, Funciones y atribuciones de la Contraloría de Servicios, cambia un poco por las nuevas estructuras que se tienen. Antes adoptaban las políticas y los procedimientos, y los pasaban a las áreas, pero en la actualidad, se mantuvo la siguiente función: a) *Recomendar a las dependencias administrativas correspondientes las mejoras en beneficio de la experiencia para los clientes.*

Comenta que la Dirección de Servicio al Cliente tiene un área específica de mejora continua, entonces, se le remitirán los insumos a esta área, quién ejecutará toda la parte de las recomendaciones y mejoras en los procesos internos del Banco Popular.

En cuanto a las funciones y atribuciones de la Contraloría de Servicios en el punto f) artículo n.º4 cambia de nuevo las inconformidades, los reclamos o las quejas por las *gestiones*. Se uniforma con este nuevo concepto. Lo cita:

*f) Atender las gestiones presentadas por escrito, por parte de los clientes y usuarios y trasladarlas, cuando corresponda, a las áreas responsables de su resolución; vigilar que estas sean resueltas oportunamente, y emitir las recomendaciones del caso, cuando sea procedente.*

En el artículo n.º4 se vuelve a cambiar la palabra *inconformidades* o *sugerencias* por *gestiones*. Da lectura a la nueva redacción: g) *Establecer las condiciones, instrumentos y procedimientos accesibles a los clientes y usuarios, con el fin de que estos puedan presentar sus gestiones a la institución.*

Las funciones y atribuciones de la Contraloría de Servicios en el punto h del artículo n.º4 vuelve a cambiar. En la versión anterior, se indicaba *consultas* y *solicitudes*, en la nueva versión se definió *gestiones*. Da lectura:

*h) Velar porque existan los instrumentos y procedimientos que permitan la atención oportuna de gestiones y solución administrativa de diferencias entre los clientes y usuarios y el Banco. En el caso de denuncias por la supuesta ejecución de hechos irregulares atribuibles a un trabajador o trabajadora del Banco, velar porque estas se canalicen por el área que se considere pertinente.*

En el artículo n.º4, punto i), cambia de nuevo el concepto *quejas* por *gestiones*. Lo lee: i) *Realizar las acciones pertinentes para que las áreas respectivas del Banco establezcan indicadores de gestión que sirvan para identificar las diferentes tendencias de los servicios que presentan dificultades o incrementos anormales en la cantidad de gestiones que generen, con la finalidad de contribuir en la disminución de gestiones futuras.*

En el artículo n.º4, punto j), se uniformó *inconformidades*, *reclamos* y *quejas* por *gestiones*. Quedó de la siguiente forma:

*j) Realizar las acciones pertinentes para que las áreas respectivas del Banco establezcan indicadores de gestión que sirvan para identificar las diferentes tendencias de los servicios que presentan dificultades o incrementos anormales en la cantidad de gestiones que generen, con la finalidad de contribuir en la disminución de gestiones futuras.*

En el artículo n.º 4, punto l), se uniformó a gestiones.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** le recomienda a la señora Runia Rojas Soto que no lea todo el párrafo, sino que solo identifique cuál fue la palabra que cambió.

**La jefe de Área de la Contraloría de Servicios Sra. Rojas Soto** le da las gracias.

Prosigue con la exposición de los cambios:

En el punto n), se incluye la referencia a la Ley n.º 9158. Este texto es nuevo y se hizo conforme a lo establecido en este cambio de artículo.

Actualmente, no se depende de la Dirección de Gestión Corporativa, sino de la Dirección de Servicio al Cliente. Pero en el texto se dejó como *superior inmediato*.

En el artículo n.º 7, el plan de trabajo de la Contraloría de Servicios. Se modificó y se indicó *superior inmediato* y el término *gestiones*.

Se incluyó el ítem del plan de trabajo de la Contraloría de Servicios, en seguimiento de la nueva regulación del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplan), el cual la dirige y se le deben remitir los informes de los planes de trabajo.

El artículo n.º 8 cambia en sus puntos a, b, f y g los términos inconformidades, reclamos o denuncias por *gestiones*.

Pregunta si tienen alguna observación o consulta.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** le solicita a la señora Runia Rojas tomar nota de una serie de observaciones que le preocupan, ya que quiere dejarlas establecidas con claridad.

**La jefe de Área de la Contraloría de Servicios Sra. Rojas Soto** lo hará.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** enlista sus consultas:

¿Se cuenta con un modelo de gobernanza formal para el servicio al cliente que incluya roles de responsabilidades, métricas y de desempeño?

¿Cuál es el mecanismo institucional para escalar en casos críticos de riesgo reputacional hacia la Gerencia General y la Junta Directiva?

¿Por qué no se definen los indicadores mínimos obligatorios para las áreas, ya que el reglamento solo menciona que las áreas deben tener indicadores nada más?

¿Cuál es su criterio para mantener los plazos establecidos en 5 días para respuestas? Señala que en el artículo 8 se han ampliado, ver inciso e). Las mejores prácticas de Servicios al Cliente en banca establecen respuestas iniciales en menos de 24 horas o reacciones entre 48 y 72 horas, así como un escalamiento inmediato cuando hay algún riesgo reputacional.

¿Por qué no se establece una segmentación, priorización o clasificación crítica del cliente?

El reglamento no diferencia entre gestiones simples o casos de alto impacto o inclusive las vinculadas a riesgos legales y reputacionales.

Le solicita esperar un momento para revisar si algún otro director desea presentar sus preguntas, sino para que se las responda, si tiene la puntualización de ellas.

No hay ningún director solicitando la palabra. Le comunica a la señora Runia Rojas que puede responder.

**La jefe de Área de la Contraloría de Servicios Sra. Rojas Soto** responde que en cuanto al Modelo de Gobernanza y los roles de responsabilidad, precisa que el reglamento establece un parámetro general. A lo interno posee un procedimiento y procesos ya establecidos, la Contraloría de Servicios funciona como un tomador del pedido y a las áreas les traslada la información, las quejas, las inconformidades, sugerencias o felicitaciones. Se canalizan de esta forma.

Cuentan con 5 días, como bien lo indicó el señor Jorge Eduardo Sáchez, porque los casos que atienden en la Contraloría de Servicios son muy amplios, por ejemplo, el caso de un cliente que les pregunta por qué no tienen relojes en las oficinas comerciales, se le responde de forma inmediata. Pero hay otros casos donde se les indica que no hay claridad en un crédito, entonces, esta situación se remite a una investigación con las áreas involucradas.

Internamente están normados e incluidos en uno de los indicadores de riesgo reputacional. Se ha conversado con la Dirección Corporativa de Riesgo de que todas las gestiones que poseen o ingresen están mapeadas, tienen un proceso de tiempo de respuesta y de calidad de

respuesta, porque no es solamente responder sino comunicarle al cliente lo que necesite. En este caso, esa dirección hace la medición, por lo tanto, ese indicador está ya mapeado.

Además se le hace un reporte trimestral a la Junta Directiva Nacional. En consecuencia, afirma que si están mapeados dentro de ese indicador y si poseen los mecanismos de atención y control.

En cuanto a los indicadores mínimos para las áreas, en el Cuadro de Mando Integral de 2026 se tiene el peso de la atención correcta en tiempo y forma de las gestiones de la Contraloría de Servicios. Especifica que se tenía este indicador, pero por una situación fuera de su control, se había terminado ese proceso. A partir de este año, este registro les ayudará mucho para sentar las responsabilidades de cuáles serán estas mediciones con las áreas, de tal forma que el cliente no se vea afectado en sus necesidades ni solicitudes.

El criterio de plazo de 5 días está establecido por ley, este es el plazo que dispone la Contraloría de Servicios. Dependiendo de las gestiones que se revisan de forma diaria, se le atiende al cliente dentro de ese plazo, a veces de forma inmediata dependiendo de la gestión. En esta área se poseen los *script*, la información para responder, entonces, se le atiende de una vez, y si no se traslada a las áreas encargadas para que estas investiguen cuando así lo tienen que hacer (casos muy complejos).

Y en cuanto a establecer la priorización de clientes para atenderlos de forma diferenciada, contesta que tratan, en la medida de lo posible, de atender cualquier gestión del cliente en el plazo indicado. Cuando las solicitudes vienen de ponentes externos, eso significa más presión, entonces se apresuran para que esto sea todavía atendido de mejor forma.

Reconoce que sí es un aspecto que pueden trabajar para priorizar a los clientes dependiendo de su rango o de su segmentación definida por la alta administración. le pregunta si le solucionó sus consultas o bien necesita aclarar algo más.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** le hubiera gustado que se amplie más el sobre la segmentación o priorización para estar claro. Le solicita que, por favor, se considere este tipo de observaciones.

**La jefe de Área de la Contraloría de Servicios Sra. Rojas Soto** responde que las considerará.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** leerá la propuesta de acuerdo:

*1.- Aprobar la modificación al Reglamento de la Contraloría de Servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en los siguientes términos:*

*Se transcribe el reglamento con las modificaciones.*

*2.- Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación del Reglamento de la Contraloría de Servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*

*Lo anterior de conformidad con lo establecido en los artículos 24, inciso b), y artículo 25, ambos de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal".*

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

Les solicita a los directores emitir su voto.

Todos los directores están de acuerdo con la propuesta de acuerdo y votan en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**"1.- Aprobar la modificación al Reglamento de la Contraloría de Servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en los siguientes términos:**

## **REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL**

### **Artículo 1°**

#### **Fundamento:**

El presente Reglamento se emite con fundamento en el artículo 24. Inciso b) de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que otorga a la Junta Directiva Nacional la potestad de dictar los reglamentos necesarios para la organización y

funcionamiento institucional; así como en la Ley N°9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, que establece el marco jurídico aplicable a la creación, objetivos, principios, funciones y relaciones interinstitucionales de las Contralorías de Servicios en las instituciones públicas.

Artículo 1 bis. Vinculación con la Ley 9158: La Contraloría de Servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal forma parte del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios regulado por la Ley N°9158. En consecuencia, se regirá por los principios de legalidad, participación, objetividad, transparencia, calidad y mejora continua definidos en dicha ley, sin perjuicio de las disposiciones internas establecidas por el Banco en cumplimiento de su Ley Orgánica. La interpretación y aplicación de este Reglamento deberá realizarse en concordancia con lo dispuesto en la Ley N°9158 y las directrices emitidas por otras instituciones como la Defensoría de los Habitantes en el marco de dicho Sistema.

#### **Artículo 2°**

##### **Objetivo de la Contraloría de Servicios:**

La Contraloría de Servicios promoverá los cambios y mejoras en la atención y el servicio al cliente y usuario, de conformidad con sus necesidades y expectativas y con la viabilidad técnica y financiera del Banco, con el propósito de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de los clientes y usuarios actuales y potenciales de tales servicios. En general, es el área administrativa responsable de velar:

- a-Por qué las áreas donde se generen Inconformidades, consultas y sugerencias, en adelante se definen como gestiones, las atiendan de manera debida y oportuna;
- b-Por la debida y oportuna implementación de las mejoras en la atención y servicio a clientes y usuarios.
- c-La satisfacción ciudadana conforme al artículo 3 de la Ley N°9158.

#### **Artículo 3°**

##### **Apoyo institucional:**

Para el cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Servicios recibirá el apoyo de todas las áreas del Banco. El personal que la integre deberá guardar la confidencialidad tanto de la información y documentos que le brinden las diversas áreas, como de las gestiones que se reciban.

#### **Artículo 4°**

##### **Organización:**

La Contraloría de Servicios está adscrita a la Dirección Servicio al Cliente y estará a cargo de un Contralor(a).

#### **Artículo 5°**

Requisitos mínimos para ser nombrado Contralor de Servicios:

Para ocupar el cargo de Contralor de Servicios se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Poseer 3 años de experiencia en el Banco.
- b) Poseer un grado mínimo de licenciatura, y estar facultado para ejercer legalmente la profesión.

#### **Artículo 6°**

##### **Funciones y atribuciones de la Contraloría de Servicios:**

Son funciones y atribuciones de la Contraloría de Servicios, las siguientes:

- a) Recomendar a las dependencias administrativas correspondientes las mejoras en beneficio de la experiencia para los clientes
- b) Velar porque las áreas orienten a los clientes y usuarios sobre sus derechos y obligaciones en relación con el Banco.
- c) Llevar a cabo programas preventivos de revisión y evaluación de los servicios prestados, detectando los puntos de conflicto, planteando soluciones al respecto y comunicándoselo a quien corresponda, para que se adopten las acciones correctivas del caso.
- d) Mantener una estrecha coordinación con los Gerentes, Directores, Coordinadores y Encargados de las diferentes oficinas del Banco, con el fin de lograr los objetivos indicados en este Reglamento.
- e) Servir de enlace y coordinación a nivel institucional entre la Defensoría de los Habitantes, la sociedad civil y otras instituciones públicas en los asuntos relacionados con los objetivos de la Contraloría de Servicios del Banco.

- f) Atender las gestiones presentadas; por parte de los clientes y usuarios y trasladarlas, cuando corresponda, a las áreas responsables de su resolución; vigilar que estas sean resueltas oportunamente, y emitir las recomendaciones del caso, cuando sea procedente.
- g) Establecer las condiciones, instrumentos y procedimientos accesibles a los clientes y usuarios, con el fin de que estos puedan presentar sus gestiones a la institución.
- h) Velar porque existan los instrumentos y procedimientos que permitan la atención oportuna de gestiones y solución administrativa de diferencias entre los clientes y usuarios y el Banco. En el caso de denuncias por la supuesta ejecución de hechos irregulares atribuibles a un trabajador o trabajadora del Banco, velar porque estas se canalicen por el área que se considere pertinente.
- i) Realizar las acciones pertinentes para que las áreas respectivas del Banco ejecuten los planes y programas específicos en materia de información, orientación y atención de gestiones, que elabore la Contraloría de Servicios, así como los que elaboren los órganos que integran el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, cuando sea de interés su aplicación.
- j) Realizar las acciones pertinentes para que las áreas respectivas del Banco establezcan indicadores de gestión que sirvan para identificar las diferentes tendencias de los servicios que presentan dificultades o incrementos anormales en la cantidad de gestiones que generen, con la finalidad de contribuir en la disminución de gestiones futuras.
- k) Contar con los medios que en su criterio sean necesarios con el fin de establecer cuáles áreas del Banco ejecutan sus recomendaciones, e informar a la jefatura inmediata de la unidad administrativa a quien se dirija tal recomendación, cuando detecte cualquier incumplimiento.
- l) Informar lo necesario a las áreas donde se presenten gestiones constantes, a fin de que procedan con la aplicación de las acciones correctivas que consideren pertinentes para mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- m) Diseñar y difundir entre todo el personal del Banco, un Manual de Calidad para la prestación de los servicios, el cual contendrá los elementos de calidad necesarios, tales como las características de calidad de las oficinas del Banco, normas de calidad para los servicios y para el comportamiento y presentación de los funcionarios.
- n) Dar cumplimiento a las disposiciones, lineamientos y mecanismos de coordinación emanados del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, conforme a la Ley N°9158.

#### **Artículo 7°**

##### **Plan de trabajo de la Contraloría de Servicios:**

La Contraloría de Servicios presentará, en enero de cada año, un plan anual de trabajo ante su superior inmediato, área que será responsable de su conocimiento y aprobación. Este plan deberá contemplar, al menos, lo siguiente:

- a) Los informes de labores que periódicamente se presentarán a consideración a las dependencias gerenciales.
- b) El cronograma anual de autoevaluaciones de servicios por parte de las unidades administrativas y de negocios del Banco, que permitan medir la calidad de los productos y servicios prestados. Estas actividades se realizarán con los instrumentos de investigación que se consideren adecuados para este fin, y serán sujetas a evaluaciones selectivas para verificar sus resultados.
- c) El cronograma de evaluaciones selectivas de las autoevaluaciones realizadas por las distintas Unidades del Banco.
- d) Los mecanismos de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna a las gestiones presentados por los clientes y usuarios.
- e) Listado de acciones para mantener un registro de control de las gestiones planteadas y admitidas, resumiendo los resultados de su gestión. Este registro se utilizará para la elaboración de los informes necesarios que enviará la Dirección Servicio al Cliente donde se indicará la naturaleza y frecuencia de las inconformidades, así como las acciones acatadas o recomendadas para resolver el caso.
- f) Se deben considerar los lineamientos generales emitidos por el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios para establecer el plan de trabajo.

#### **Artículo 8°**

##### **Sobre la presentación de gestiones:**

Para el cumplimiento de las funciones, atribuciones y el plan de trabajo de la Contraloría de Servicios se establece el siguiente procedimiento:

- a) Toda persona física o jurídica podrá interponer gestiones respecto de los servicios prestados por el Banco y las actuaciones de sus funcionarios, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios brindados.
- b) Las gestiones pueden ser interpuestas por cualquier medio ante la Contraloría de Servicios. Deberán incluir, al menos, los siguientes datos:
  - i. Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos involucrados en la queja.

- c) Aquellas gestiones cuya resolución involucre revelar información protegida por el secreto bancario, deberán ser autorizadas personalmente por el cliente o usuario.
- d) El denunciante podrá requerir reserva y secreto de su identidad, la que deberá ser guardada especialmente en aquellos casos en que se considere que, a raíz de las investigaciones, se pueda afectar la continuidad y atención de los servicios prestados al quejoso por el Banco, o bien poner en peligro su integridad.
- e) La gestión sometida a la Contraloría de Servicios deberá ser resuelta y notificada al cliente o usuario por el área en la cual se originó, en un plazo de cinco días hábiles. En casos excepcionales y debidamente justificados, se podrá ampliar el plazo a un mes, previa comunicación al cliente o usuario, en la dirección señalada para atender notificaciones.
- f) Si el área competente no resolviera lo correspondiente dentro del plazo indicado (cinco días hábiles o un mes, según el caso) y no existiera motivo razonado para ello, una vez informada la Contraloría de Servicios deberá dejar constancia de tal situación en el expediente.
- g) En casos especiales, a juicio de la Contraloría de Servicios, los funcionarios deberán atender los requerimientos o solicitudes de dicha Contraloría en un plazo no mayor a tres días hábiles contados a partir del recibo de su solicitud.

***El presente Reglamento rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta, y deroga el Reglamento anterior aprobado por la Junta Directiva Nacional en sesión 4882 del 19 de julio del 2011, publicado en la Gaceta No. 158 del 18 de agosto del 2011.***

**2.- Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación del Reglamento de la Contraloría de Servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**Lo anterior de conformidad con lo establecido en los artículos 24, inciso b), y artículo 25, ambos de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (160)**  
(Ref.: acuerdo CTAJ-1-ACD-2-2026-Art-4)

**ACUERDO FIRME.**

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

Al ser las **siete horas con cincuenta y nueve minutos**, se desvincula la jefe de Área de la Contraloría de Servicios Sra. Runia Rojas Soto y se vincula la funcionaria de la Auditoría Interna Sra. Ericka Rivera Pla.

**ARTÍCULO 10**

**Comité Corporativo de Auditoría.**

**8.3.2.-** El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el Informe Anual de Labores de la Auditoría Interna del Banco Popular, correspondiente al año 2025, en cumplimiento el SIG-006. (Ref.: acuerdo CCA-3-ACD-23-2026-Art-6)

**El auditor interno Sr. Flores Oviedo** le recuerda a esta Junta Directiva que el informe de la Auditoría Interna del periodo comprendido en el año 2025 se presenta en atención a lo que está dispuesto en el Reglamento de organización y funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y Desarrollo Comunal, específicamente en el artículo 22, incisos d) y e), que se refieren a rendir el informe anual de labores y con base en esto, no solamente elevarlo al Comité Corporativo de Auditoría, donde ya fue ampliamente discutido y visto, sino también a los directores de la Junta Directiva Nacional.

**La funcionaria de la Auditoría Interna Sra. Rivera Pla** reproduce un video que expone lo siguiente:

*En atención a la normativa aplicable, se presenta para su conocimiento el Informe anual de labores de la Auditoría Interna del Banco Popular, correspondiente al periodo 2025. Este informe presenta un resumen ejecutivo de la labor efectuada durante el año 2025, destacando el cumplimiento del plan de trabajo, el plan estratégico y otros indicadores claves de gestión.*

*Al cierre del año 2025, el plan de trabajo de la Auditoría Interna alcanzó un avance del 99%, este logro evidencia el compromiso de la auditoría, para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales. Durante el periodo se emitieron 157 documentos, entre los servicios de auditoría y los servicios preventivos brindados, y 52 de ellos relacionados con la actividad de arqueo de efectivo.*

*Las modificaciones efectuadas al plan de trabajo fueron debidamente comunicadas mediante los informes de labores trimestrales, garantizando total transparencia y trazabilidad y respondiendo oportunamente a necesidades emergentes y criterios técnicos.*

*Tal y como lo requiere la normativa aplicable, las actividades revisadas abarcaron la ejecución de auditorías financieras, operativas y de carácter especial, asegurando una cobertura integral de los temas sujetos a estudio. El 71% de los estudios efectuados tuvo impacto en las iniciativas del Plan Estratégico de la Auditoría relacionadas con riesgo de incumplimiento normativo con impacto en rentabilidad y eficiencia operativa.*

*Por otra parte, el programa anual asociado a la Ley n.° 7786 fue ejecutado en un 100%, emitiendo, desde el año 2024 67 recomendaciones de las cuales el 73% se encuentra en estado de cumplido.*

**El auditor interno Sr. Flores Oviedo** en este primer espacio, tal y como lo presentó la asistente virtual, el plan anual 2025 no solamente viene a estar en la fase intermedia del ciclo de auditoría que ha cubierto la Auditoría Interna del Banco Popular, sino también que lo lleva a un logro de los objetivos muy importantes que asciende a un 99%, precisamente.

Ese 99% en tres líneas importantes tal como se decía, no solamente en el plan estratégico, la alineación, sino lo que se había planificado para ese periodo.

Le solicita a la señora Éricka Rivera Pla activar la exposición de la asistente virtual.

La asistente virtual expone:

*Las acciones emitidas por la Auditoría Interna, destacando su grado de cumplimiento.*

*Durante el año se emitieron 424 recomendaciones, mismas que se integran al acumulado histórico, de las cuales el 83% se encuentra en estado de cumplido, mientras que un 16% avanza dentro del plazo establecido, lo que muestra un desempeño institucional altamente favorable. El 63% de las recomendaciones emitidas en el año fueron clasificadas como de riesgo medio y un 19% fue de riesgo alto, y el 91% de ellas tuvo un enfoque principalmente en control interno.*

*Por otra parte, el nivel de cumplimiento con las disposiciones emitidas por entes externos fue de un 95%. En resumen, el estado de las recomendaciones demuestra un alto nivel de cumplimiento general, mostrando una gestión controlada de las mismas.*

Comenta que el 99% del plan básicamente responde a la emisión de 157 documentos, muchos de los cuales se relacionan con el control y el monitoreo de aspectos de la cuenta de efectivo. Es importante entender, a nivel de lo que venía en los anexos, lo que conoce como Gráfico 1, Tabla 1, Tabla 2, porque eso fue un tema discutido en algún momento a nivel del Comité Corporativo de Auditoría.

Realmente se ejecutan 71 estudios y al final algunos se asocian y se trabajan de manera conjunta por el tema de identificación de riesgo, lo que les hace, en la emisión total, de los 157 productos elaborados, un total de 63 actividades.

Pasa de 71 a 63 porque hubo estudios que se ejecutaron de manera conjunta y eso hace llevar un solo contexto.

Toda la ejecución por tipo de auditoría está relacionada con la categoría propiamente del estudio, y ahí había algunas observaciones importantes.

En este proceso tomaron la decisión de eliminar algunos estudios, otros se suspendieron y otros los incorporaron por diferentes razones a la ejecución del plan del 2025.

En cuanto a las 424 recomendaciones, estas se suman a lo que se ha venido trabajando a partir del 2022, que ya superan las 2100 recomendaciones. Hay tres pendientes de cierre, una en plazo del año 2020 y dos vencidas del 2021.

Se continúa con la proyección del video:

*La Auditoría Interna ejecutó, durante el año 2025, estudios para 41 elementos del universo auditable, todos vinculados directamente con los objetivos estratégicos y con las líneas significativas del Banco. Este alineamiento permitió asegurar que los esfuerzos de auditoría agregaran valor y fortalecieran los controles clave.*

*Al analizar los resultados, se evidencia que la mayor parte de los estudios impactaron transformación tecnológica y eficiencia. La información contenida en la tabla muestra con claridad cómo se distribuyeron los informes según su nivel de riesgo.*

*En total, los estudios del 2025 suman siete informes de riesgo alto, 46 de riesgo medio y 10 de riesgo bajo. La concentración de riesgo confirma la necesidad de fortalecer estas áreas como pilares estratégicos para la sostenibilidad del Banco.*

Señala que es importante hacer el análisis de la cobertura del ciclo auditable, el cual es de tres años: 2024 a 2026. Se debe entender que en el 2025 se dio una cobertura mediante estudios por riesgo de un 34% del universo auditable, lo cual más o menos responde a 41 elementos auditables.

La cobertura acumulada entre 2024 y 2025 es del 66% del universo, lo cual responde a aproximadamente 80 elementos auditables.

Lo anterior significa que si el ciclo auditable, basado en el universo, es de tres periodos, en el 2026, tal como ya se presentó en lo que será el plan por desarrollar el año, estarían cumpliendo con el 100% del ciclo auditable.

Los estudios realizados están básicamente alineados con las líneas significativas, donde hay aspectos relacionados con la intermediación, la tesorería, los ingresos, la transformación tecnológica, la eficiencia y temas de estrategia de capital.

Es importante señalar que la cantidad de informes por nivel de riesgo, en el tema de nivel de riesgo alto son menores y esto ayuda en un tema del fortalecimiento de control.

Continúa con el video:

*Por otra parte, las evaluaciones efectuadas cubrieron el 80% de las oficinas comerciales, el 64% mediante arquezos de efectivo y el 41% a través de otras evaluaciones. En el año, el proceso de auditoría continua contribuyó en la evaluación de los procesos claves del Banco, aportando información estratégica para fortalecer los controles institucionales.*

*Como resultado del análisis continuo de controles, se detectaron incidencias en créditos por más de ₡274.000.000, así como retiros en cuentas de ahorro por ₡9.500.000. Además, durante el período se finalizaron 50 estudios de auditoría forense. Los informes emitidos representan una cuantía superior a los ₡300.000.000, asociados a temas como análisis de crédito, retiros de dinero y uso indebido de credenciales. Este enfoque permitió fortalecer el control interno, mejorar la capacidad de respuesta y aportar evidencia estratégica.*

*Los resultados de 2025 muestran avances concretos en el fortalecimiento del control interno institucional.*

Manifiesta que es muy importante que esta Junta Directiva tenga conocimiento de dos situaciones bastante relevantes, una de ellas no es un tema que en el pasado haya sido previsto o analizado en este seno, pero precisamente ante los antecedentes históricos de otros conglomerados financieros, que han sufrido situaciones en el tema del manejo del efectivo, desde la Auditoría Interna se han enfocado en brindar la mayor y la mejor cobertura a través de procedimientos de auditoría.

Aunque puede haber transformación y procesos ágiles en la auditoría, hay elementos que no pueden ser sustituibles para que puedan ser garantes de eso. Así pues, el gráfico 11 indica que el 76% de las agencias, el 92% de los BP Totales, el 100% de ventanillas fueron evaluados en diferentes procesos, lo que les da una cobertura del 80%, la cual es muy relevante para estos procesos tan sensibles, como lo es la administración del efectivo.

A partir de eso obtuvieron resultados muy impactantes o materiales para la Institución, para efectos de un mejor entendimiento, hizo ver cuáles fueron los estudios elaborados y cuáles fueron las coberturas extra, pero es importante dejar claro que durante el 2025, adicional a los estudios y a los elementos revisados, ingresaron 126 denuncias, de las cuales 89 fueron trasladadas a la administración activa y 13 fueron rechazadas.

Esto es importante porque en total lograron finiquitar 50 estudios, los cuales desencadenaron en 13 informes de carácter confidencial, los cuales tratan de relaciones de hecho, informes de valoración de responsabilidades o denuncias penales.

Todos los elementos que en algún momento se denunciaron están estimados o en una cuantía de más de ₡300.000.000. Cuando se realizaron las auditorías operativas-financieras en las agencias, observaron temas críticos en algunas situaciones o eventos presentados, en el tema de retiros improcedentes de dinero, análisis y otorgamiento de crédito, entre otros.

Es importante hacer ver que eso es un proceso adicional a todos los estudios ejecutados durante este periodo.

Continúa con el video:

*A continuación, revisaremos los resultados de los principales indicadores de gestión de Auditoría Interna para el período 2025.*

*Las llaves y subllaves del sistema de evaluación de desempeño se cumplieron al cien por ciento, al igual que el cuadro de mando integral de la Auditoría General, logrando cada una de las acciones programadas en el plan estratégico y alcanzando el 99% de avance en el plan anual.*

*La gestión presupuestaria cerró con una ejecución del 94% tras reasignaciones y modificaciones, manteniendo disciplina y priorización para garantizar el desarrollo de los servicios esenciales de auditoría.*

*El plan de capacitación se ejecutó en un 95%, con un equivalente a 119 horas por colaborador, registrándose el 47% fuera de jornada. Temas clave: auditoría, inteligencia artificial, análisis de procesos y seguridad de la información.*

*Respecto al ciclo auditable 2024-2026, se alcanza una cobertura acumulada del 66%, consolidando una cobertura progresiva. La autoevaluación de calidad 2024 obtuvo una calificación del 100%, concluyendo que la Auditoría Interna generalmente cumple con las normas del sector público.*

*En atención a la normativa aplicable, se evaluó la percepción sobre la calidad de los servicios brindados por la Auditoría Interna durante el año, obteniendo una calificación de 94% por parte del jerarca institucional y de un 98% por parte de los titulares subordinados. Los resultados reflejan una gestión destacada en 2025 y reafirman el compromiso de la Auditoría Interna con la mejora institucional.*

*Este desempeño, evidencia el cumplimiento de metas de los indicadores de gestión de la Auditoría Interna, así como el nivel de satisfacción de las partes interesadas por los servicios recibidos.*

*Muchas gracias.*

Finalmente, le complace mucho presentar estos resultados, que se convierten de manera periódica en los indicadores de gestión y los números que representan. Se emitieron 157 documentos, de los cuales se desprendieron 424 recomendaciones; se cumplió un 99% del Plan de Trabajo y un 100% el Plan Estratégico. El Cuadro de Mando Integral también alcanzó el 100% en todas las unidades, la ejecución presupuestaria asciende a un 94%, el plan de capacitación llega al 95%.

Se ha hecho una cobertura, en auditorías de cumplimiento, de un 100%, de acuerdo con la Ley 7786. La autoevaluación de calidad refleja una nota del 100% y esto responde al enfoque fuerte que han dado en los últimos meses desde la Auditoría Interna: cómo convertirse en el aliado estratégico y decir que están generando valor.

Añade que al respecto han tenido algunas comunicaciones particulares con la gerente general corporativa y los subgerentes, así como con algunos directores.

Cada vez que se hace un estudio, la Auditoría Interna somete al auditado, a la Administración activa, a que valore el trabajo que están desarrollando, y la satisfacción de las instancias auditadas es de un 98%, ahí está la respuesta tácita a si están realmente cerca de construir confianza, que es su objetivo fundamental al llegar a este Banco, y muy importante también la satisfacción que tiene esta Junta Directiva como jerarca la Institución y su labor particular.

Así pues, este es, de manera gráfica, sucinta y ejecutiva el Informe de Labores 2025, tratando un poco de hacer cambios dentro de los procesos de transformación y rendición de cuentas para que sea un poco más preciso para esta Junta Directiva.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** comenta que le gustaría conocer el impacto de las recomendaciones de la auditoría en el Banco pues al fin y al cabo, las recomendaciones *per se* no tienen ningún sentido, si no tienen impacto. A veces se tienen 2000 recomendaciones y solo 100 son de impacto, le parece, y había una mala costumbre en el pasado de señalar por señalar recomendaciones, entonces a veces la Administración pasa más contestando recomendaciones que impactando con las decisiones que hay que corregir.

Por otra parte, consulta cuál es el objetivo de que la auditoría realice arqueos en las oficinas, además si hacen revisiones forenses, cuál es el alcance, en qué consisten y qué resultados hay al respecto.

Consulta por qué en el Plan de Trabajo se eliminó el estudio auditoría del crédito empresarial para personas físicas y jurídicas.

Y finalmente, por qué se agregó en el plan el estudio de la auditoría de BUST (bottom-up stress testing).

**El director Sr. Espinoza Guido** agradece la presentación del informe ejecutivo de labores de la Auditoría Interna del Banco, el cual es innovador y le alegra ver estos elementos incorporándose en la dinámica diaria.

Expresa que tiene dos preguntas, una general y otra específica. La general es cuáles son las principales conclusiones de la Auditoría Interna, desde el punto de vista de control interno, acerca de las líneas significativas del negocio en el Banco, a la luz de los diferentes estudios, revisiones, etc.

La pregunta específica es cuál es el estado actual y qué pueden esperar como directores acerca de los hallazgos en diferentes áreas que suman los \$300.000.000 a los cuales se hizo referencia.

Admite que le da la impresión, sino que lo corrija el auditor interno Sr. Flores Oviedo, de que eventualmente pueda haber fraudes en esos estudios; el monto es significativo y le gustaría saber cuál es el estado de esos estudios, cuándo se va a resolver y cuándo se van a asignar los responsables si es que hubiese algún tipo de situación anómala, puesto que el informe parece indicar eso.

**La directora Sra. Solano Brenes** felicita al auditor interno Sr. Flores Oviedo no solo por la presentación, sino también por el contenido del informe. Adicionalmente solicita que comente sobre los aportes o alianzas que ha hecho la Auditoría Interna a las demás auditorías del Conglomerado, por supuesto, manteniendo la independencia de cada auditoría, es decir, cuál ha sido la coordinación efectuada.

Además, en materia 2025 esta Junta Directiva aprobó una transformación sobre todo a nivel regional de oficinas y conocer cómo ve el resultado de la auditoría con respecto a ese proceso de transformación, sobre todo, en el cierre de oficinas y toda la propuesta que se usó, sobre todo, a nivel de regiones.

**La directora Sra. Palomo Leitón** anuncia que no va a ampliar mucho, porque, como bien lo dijo la directora Sra. González Cordero, se plantearon las consultas, pero sí quisiera resaltar que este informe, incluso, en la revisión permitió detectar revelaciones como, por ejemplo, lo relativo a los auditores externos, que tuvo un atraso en la presentación de la Carta de Gerencia en el resultado preliminar de junio y ahí se hace ver y sobre eso se le dio seguimiento con la auditoría externa, incluso, la gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega estuvo detrás de esto, porque se atrasó mucho su entrega. Esto, porque ella da mucho seguimiento a la auditoría externa.

Agrega que también se habló sobre las visitas en las sucursales, en lo que logró ese 80%, lo cual le parece que es un gran avance y en el Comité se habló de la presencia de la auditoría externa en las sucursales, o sea, que se vea que están ahí en el campo, lo que le resulta valiosísimo que la gente vea que la Alta Gerencia y los altos directivos están ahí con ellos también.

Sobre el tiempo efectivo, que también lo hace ver el auditor interno Sr. Flores Oviedo, se indica que el 53% de su tiempo lo destinaron a auditorías para objetivos estratégicos y es parte de las cosas que incluso ahora lo irá a reafirmar la gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega, porque el auditor interno ha venido con el lema de agregar valor, pero quien debe decir si eso realmente se está cumpliendo es justamente la Administración, a lo cual la gerente general corporativa dio respuestas positivas y la idea es que el enfoque sea definitivamente preventivo, correctivo y de alerta.

Destaca que en la conclusión se resalta que el control interno está bien fortalecido desde la Auditoría Interna y en la Carta Gerencia de los auditores externos se hacen muchas observaciones que tienen que ver con el control interno y en esta auditoría interna hay una fortaleza de control interno.

Añade que un tema en el que se va a seguir trabajando en 2026 es la productividad de las auditorías, lo cual es un tema que le ha dejado de tarea al auditor interno Sr. Flores Oviedo, porque el externo siempre lo trae a discusión sobre la fórmula que usa la Contraloría y el auditor interno está a haciendo el replanteamiento de cómo definir la productividad de todas las auditorías, de las Sociedades y de la del Banco, no solo con una fórmula simple, sino con una que abarque todos los aspectos que implica.

Dice que eso sería lo que desea resaltar, porque cree que el informe habla por sí solo.

**La directora Sra. González Mora** agradece el informe y comenta que tiene tres consultas, la primera de las cuales es si a criterio del auditor interno Sr. Flores Oviedo, a nivel comparativo, ve que haya congruencia, que haya similitud entre los hallazgos y las oportunidades de mejora que identifica la Auditoría Interna en relación con aquellos que emanan tanto de la auditoría externa como del regulador. Explica que lo que está buscando es si hay brechas en la ejecutoria interna en relación con lo que revisan los entes externos.

En segundo lugar, indica que, si hubiese brechas —cree que sí se dan—, desea conocer qué tendencia están siguiendo y si esas brechas se vienen disminuyendo, porque mucho del trabajo que hace la Auditoría Interna es para prevenir que las cartas de gerencia sean tan voluminosas y que poco a poco se vaya buscando una mejor calidad y obviamente menores hallazgos de quienes revisan externamente.

En tercer lugar, menciona que hay un tema de su interés desde hace mucho y es conocer cómo le va al auditor interno Sr. Flores Oviedo en el proceso de estandarización de los procedimientos de auditoría y de la estandarización de la calidad, que para ella es lo más importante, de las auditorías internas de todo el Conglomerado.

Sostiene que esos temas son de gran relevancia y quisiera que el auditor interno, con la mayor amplitud, se los explique a ella y a los señores directores.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** comenta que el “feeling” de lo que ha venido haciendo el auditor interno Sr. Flores Oviedo tiene que ver mucho con el ordenamiento también de los informes de la Auditoría Interna, pues todos saben que hace dos años se generaba una cantidad impresionante de recomendaciones y se ha realizado un análisis de esas recomendaciones para ver cuáles tienen un enfoque claro o un enfoque que permita solucionarle al Banco brechas en el corto, mediano o largo plazo, dependiendo del grado de la recomendación.

En ese sentido, reconoce que el auditor interno Sr. Flores Oviedo y la Auditoría Interna, todo el equipo, han cambiado su forma de trabajar con la Administración, porque ahora ha estado mucho más enfocada en esa mejora continua, en esas metas de corto plazo que la Administración tiene que lograr.

Añade que en el enfoque estratégico ya no sucede aquello que esta Junta Directiva les decía de que “nade el patito para que después lleguen a hacer la auditoría” y cree que ya les dan un espacio razonable para poder hacer las estrategias en el Banco y eso ha generado un poco más de espacio a la Administración para trabajar, obviamente, esta siempre necesita el apoyo de la Auditoría Interna y ese apoyo realmente se ha reflejado en todo el equipo para que entre todos saquen adelante a la organización.

En materia de control interno -se adelanta un poco a la respuesta que le va a dar el auditor interno Sr. Flores Oviedo a el director Sr. Espinoza Guido— efectivamente se han identificado casos de fraude, uso de credenciales, manejos irregulares y todo eso ha desencadenado presuntas irregularidades de funcionarios y eso termina en procesos administrativos que, como todos saben, se ha hecho un equipo que saca esos procesos administrativos rápidamente y ya no duran cuatro o 5 años en la gaveta.

Entonces, juzga que en control interno la auditoría interna ha venido en una dinámica muy parecida a la que han venido trabajando siempre y el tema es que la Administración tome las decisiones con respecto a esa relación de hechos y no deje que los procesos administrativos queden ahí. Por tanto, considera que se ha hecho una buena alianza en esa lógica y la Auditoría Interna alerta de todo ese tipo de irregularidades.

Con respecto a la evaluación por sucursal, efectivamente, se trabaja el 80% de las sucursales. Después del Modelo de gestión comercial, lo que se busca es la estandarización, puesto que hasta el año pasado se puso dicho modelo sobre la mesa y antes había diferencias en cuanto al tratamiento de los clientes o de los procesos por sucursal y, ahora, ya se dio la estandarización.

Así, en términos generales, la Administración ha sentido que la Auditoría Interna trabaja de una manera independiente, por supuesto, busca la mejora de los procesos y le da, por lo menos a la Administración, tiempo para poder ejecutar las estrategias y, por supuesto, después le señala las brechas o las dificultades que hay de cara a esta Junta Directiva.

**El auditor interno Sr. Flores Oviedo** apunta que la Auditoría Interna recibió una nota del 98% en cuanto a sus servicios y la Administración activa ha logrado entender y aceptar que las recomendaciones van no solo en un sentido pertinencia y calidad, sino con un objetivo fundamental que se ha discutido desde el momento de su llegada y hasta hoy y es que el impacto de las recomendaciones se dé, porque la Auditoría Interna está enfocando de manera propositiva cada uno de los elementos que hace ver en ese contexto.

En relación con los arquezos sobre lo que el presidente Sr. Sánchez Sibaja consultaba, considera que sí es fundamental y lo dije antes. El hecho de realizar esto con una cobertura récord en este 2025 ha generado resultados independientes donde ya ha arrojado señales de alerta y que de alguna forma se ha tenido que validar como indicadores de fraude.

Resalta que se hicieron 50 estudios, de los cuales 13 realmente descansan en informes de carácter confidencial sobre lo que más adelante va a ampliar. Luego, en el tema forense, confirma que se logró establecer una cuantía estimada por más de ₡300.000.000 y ya la gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega hizo referencia a cuáles variables hay en temas de análisis y otorgamiento de crédito y también retiros improprios de dinero o uso incorrecto de credenciales.

Señala que la Administración activa hizo una composición siendo que todo crédito mipe fuera direccionado a Banca Comercial, lo cual será parte de la evaluación de crédito a personas de gestión en un proceso posterior. Con eso dio respuesta a las consultas del presidente.

Ahora, comenta que la pregunta que le lanzó el director Sr. Espinoza Guido es interesantísima, porque, aunque sea general, su respuesta es muy extensa. La Auditoría Interna desarrolló estudios, donde hay 46 de riesgo medio y 10 de riesgo bajo, para un total por estudio de riesgo de 63 productos.

En los estudios de esas líneas significativas se valoró la intermediación, la parte de captación y crédito, la parte de Tesorería, la parte de gestión y también la parte de eficiencia. Puntualmente, entre los aspectos importantes que se ha identificado en cuanto al sistema de control.

La Auditoría Interna, como segunda línea, la semana anterior hizo una reunión de seguimiento precisamente para rescatar esfuerzos de la segunda y tercera líneas con Control Interno, con Cumplimiento Normativo, con Cumplimiento y queda pendiente la reunión con la Dirección Corporativa de Riesgo que es esta semana justamente.

Con esto, quiere decir que se ha identificado oportunidades concretas de mejora al fortalecimiento del sistema de control interno en los temas que evidentemente siguen siendo fundamentales como lo es la mejora en la integración tecnológica, formalizar controles y ajustes de la información financiera, para que estén más conectados a supuestos reales y fortalecer la calidad de las atenciones estratégicas y, sobre todo, la sostenibilidad del modelo, los cuales son aspectos fundamentales que se podría discutir.

Ahora, lo que sigue siendo importante para la Auditoría Interna es la transformación tecnológica, porque se mantiene como un eje para la competitividad. Para la gobernanza tecnológica, nuevamente, establecer controles reforzados en cyber y también mejorar la trazabilidad y el desempeño de todo lo que son los elementos tecnológicos.

Finalmente, lo referente a la estrategia de capital, porque por eso fue muy importante para la Auditoría Interna en la línea significativa el Informe de gestión financiera, porque incorpora aportes estratégicos relevantes a efectos del análisis y de identificar las brechas de la metodología de cálculo consolidado del capital. Entonces, en esas líneas que ha resumido un poco, puede estar hablando de algunas conclusiones en cuanto al fortalecimiento del control interinstitucional.

Claramente, desde la norma se ha establecido un acercamiento con las cuatro unidades de la segunda línea, para rescatar esfuerzos, para fortalecer la gestión desde todo punto de vista y, sobre todo, hay un detalle fundamental: los efectos y los impactos a nivel del mapa de calor en cada una de esas unidades, porque lo importante es que el Banco tenga un equilibrio en cada uno de los órganos de fiscalización interna.

En relación con la segunda pregunta del director Sr. Espinoza Guido, contesta que efectivamente la cuantía supera los \$300.000.000, lo cual está generado por todos los estudios forenses que se ha realizado. La semana pasada se reunieron con las áreas que administran el órgano de procedimiento administrativo y viendo si los puntos de auditoría realmente estaban en un contexto que puedan generar un poco de viabilidad para un resultado futuro para la institución, o sea, se sentó a analizar todos los casos que han sido trasladados y a ver, no solo para efectos de seguimiento y monitoreo, si realmente los productos de auditoría están siendo una buena base y en qué estado están.

En este momento, todo está trasladado a los órganos directores de procedimiento, que han hecho un trabajo titánico al punto que el que está por mínimo, ya está por lo menos en un 20% de avance por parte de ella, lo que significa que ya se ha pedido prueba adicional, que algunos están señalando audiencia, es decir, todo está en movimiento, por lo que debe indicar que todos esos procesos están en marcha y manos de los abogados del Banco para determinar si efectivamente, como se dice, muchos de esos están basados en diferentes modelos, específicamente.

Comenta que generaron 8 informes de control sobre temas de garantías back to back, el uso de bases de datos y nombramientos.

Por otra parte, agradece a la directora Sra. Solano Brenes por su consulta, debe indicar que para el 2025 con la parte de la transformación de las oficinas comerciales y con la ruta planteada por la Gerencia General Corporativa, con el fin de fortalecer, sobre todo, la rentabilidad y eficiencia del Banco, desde la perspectiva de la Auditoría Interna, con el fin de conocer que ha venido funcionando en materia de eso, que se sienta la presencia de la Auditoría Interna en todas las áreas del Banco en aras de construir y no generar terror, lo cual está fuera de todo contexto.

Añade que estuvieron en los BP de Guadalupe, Moravia y San Pedro, donde pudieron ver cómo han venido aceptando el modelo de transformación de las oficinas, así como los resultados. Recuerda que lo más importante para una auditoría, en un proceso de visión prospectiva es acercarse y conocer claramente el negocio, no puede estar desde su escritorio firmando un documento o recomendando algo sobre lo cual no ha realizado una etapa previa.

Eso es muy importante y es llamado contexto de la organización. En cuanto a cuál es la filosofía de los procesos que se están desarrollando, considera que falta, en los informes de línea significativa lo dijo antes, también se ha hablado de los ingresos por servicios y otros elementos, pero cree que luego de la aprobación de la ruta planteada por la consultoría y la Gerencia General, en el cierre del ciclo de la auditoría, que conclusiones y qué recomendación o aportes podrán generar con base en eso.

En cuanto a la segunda pregunta, es muy importante el aporte, tiene pensado enviar para conocimiento del Comité Corporativo de Auditoría las minutas que se desarrollan en la Comisión de Coordinación de las Auditorías.

Considera que deberían haber sentido ya en los Comités con los informes que se presentan en las subsidiarias, los códigos de reporte, ellos están alienando un plan estratégico, plan de capacitación, etc., no solo el aporte ha ido en forma, sino en fondo.

Añade que compartirá con este Órgano el acta de cierre a diciembre del 2025, donde participó como Auditor Interno y puedan tener una amplitud. Realmente se ha sentido muy satisfecho, siempre marcando la distancia de su independencia, pero cómo ha podido generar referencia en todos los temas para que, precisamente los órganos de control de las subsidiarias crezcan y vayan en una sola línea.

Adicional a eso, se les ha aportado aspectos de tecnología, por ejemplo, en Popular SAFI donde tiene algunas debilidades, incluso de recursos, se ha trabado de ayudar en esa línea, en algunos temas de capacitación. Se han acercado para ayudar en la función del nuevo auditor de la sociedad de Servicios Compartidos. En esa acta podrían ver todos esos detalles.

Expresa que la directora Sra. Palomo Leitón mencionó algo que no puede dejar de lado, se trata de un detalle fundamental para lo que significa lo que están buscando desde la Auditoría Interna y es, cuánto del tiempo es efectivo en poder decir que están en temas estratégicos.

Comenta que hoy tendrá una actividad extracurricular donde se debe entender que la auditoría no es control, es gobernanza aplicada, lo cual representa llevar a los máximos niveles de eficiencia los tiempos basados en solo común denominador y es el tema de estrategia.

En relación con las consultas de la directora Sra. González Mora, las cuales son muy claras de control y auditoría. En un comparativo de análisis, las oportunidades de mejora, con los hallazgos que se han generado durante el tiempo que está en el Banco, debe decir que efectivamente se detectaron algunas brechas significativas, a las cuales, es importante determinar cuánto seguimiento se les está dado desde la Auditoría Interna en cuanto al monitoreo y seguimiento como un quinto componente de costo, a todo lo que tiene que ver, fundamentalmente con esos resultados y debilidades.

Sobre ese apartado, ayer en el Comité Corporativo de Auditoría hizo mención sobre elementos históricos sobre recomendaciones o hallazgos que lo vienen siendo y la necesidad de ir filtrando y depurando eso. Dentro de esos se debe entender también que actualmente están siendo auditados por Sugef, han pedido enormes cantidades de informes, pero puede decir que los que han trasladado a la Contraloría General de la República y a las Superintendencias y al Ministerio Público, han sido enfocados en poder eliminar esas brechas.

Señala que están tratando de mitigar esas brechas a través del monitoreo y seguimiento, iniciando la semana anterior donde analizaron los aspectos significativos que a la fecha no tienen una respuesta concreta en relación con la resolución inmediata.

En el eje crítico dijo que muchas siguen siendo de tema complementario por aspectos de procesos de automatización.

En cuanto a la pregunta de la estandarización de los procedimientos, eso es muy importante, incluso los auditores de las subsidiarias en conjunto con la Sra. Erika Rivera Pla, que es la encargada de gobernar todos los procesos de calidad, se les ha facilitado una serie de elementos del manual y seguimiento para fortalecer los procesos de autoevaluación y ellos se encuentran en línea para cuando tengan que realizar las evaluaciones externas, sobre todo la Operadora de Pensiones y la Correduría de Seguros, por su nivel de actividades y por los recursos que tienen.

Es importante ver que si alguna de las otras subsidiarias, por número de colaboradores, en su auditoría no pueden desarrollar una evaluación externa, el lineamiento de la Contraloría General de la República establece el nivel de pares hacer procesos cruzados de evaluación en lo que también se van a fortalecer desde otras instancias externas al Banco para que todos estén en una línea y que los resultados sean importantes.

Señala que están contentos por un 99%, un 100% en plan estratégico, si al final el sentir del órgano de dirección y de la Administración activa no va en línea de los objetivos propuestos, que cree que luego de los resultados expuestos esta mañana, gracias a su equipo han sido posibles, considera que están por buen camino y espera haber dado respuesta a todas las consultas.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** lee la propuesta de acuerdo:

*Dar por conocido el Informe Anual de Labores de la Auditoría Interna del Banco Popular, correspondiente al año 2025.*

*Lo anterior, en cumplimiento del CIA-16 del Comité Corporativo de Auditoría y el SIG-06 del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional.*

**El auditor interno Sr. Flores Oviedo** solicita que en el acuerdo se mencione la Ley 7786, dado que el informe también la abarca.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el Informe Anual de Labores de la Auditoría Interna del Banco Popular, correspondiente al año 2025.**

Lo anterior, en cumplimiento del CIA-16 del Comité Corporativo de Auditoría y el SIG-06 del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional.

2. Dar por conocido el informe respecto al avance en la ejecución del Programa Anual para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786, con corte al cuarto trimestre de 2025.

Lo anterior, con fundamento en el artículo 14 del Acuerdo CONASSIF 12-21, *Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados*". (161)  
(Ref.: acuerdo CCA-3-ACD-23-2026-Art-6)

**ACUERDO FIRME.**

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

## **ARTÍCULO 11**

8.3.3.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el Plan Anual de Capacitación 2026 de la Auditoría Interna del Banco Popular, en cumplimiento del SIG-004. (Ref.: acuerdo CCA-3-ACD-26-2026-Art-9)

**El auditor interno Sr. Flores Oviedo** manifiesta que se remite este informe para conocimiento y aprobación, para lo cual se les preparó un elemento distinto y novedoso para que sea más simple y entendible y ganar el tiempo que han avanzado.

**La funcionaria de la Auditoría Interna Sra. Rivera Pla** presenta el informe a través de un vídeo, el cual dice:

*"A continuación presentan el plan de capacitación de la Auditoría interna para el periodo 2026.*

*El marco de competencias del Instituto Global de Auditores Internos constituye una referencia internacional fundamental, este marco establece los estándares y lineamientos técnicos para el desarrollo profesional en auditoría interna, define las competencias esenciales que todo auditor interno debe poseer, abarcando conocimientos, habilidades y comportamientos necesarios para desempeñar la función con eficacia, eficiencia y rigor ético.*

*Desde una perspectiva de gestión, el marco se materializa en 3 objetivos: establecer estándares claros, asegurar la calidad y desarrollar el talento. El marco de competencia se divide en cuatro áreas clave para el desarrollo de las competencias del auditor interno, las competencias estratégicas aseguran la alineación con la estrategia.*

*Las proporcionan las metodologías relacionadas con el proceso de auditoría, gestión de riesgos y control interno, el profundo conocimiento del negocio y un comportamiento ético independiente, completa nuestro perfil de alto valor. Este enfoque integral garantiza una labor independiente, estratégica y de alto impacto.*

*En alineamiento con el marco de competencias del Instituto de Auditores, el plan de capacitación de la Auditoría Interna, considera ejes temáticos seleccionados a partir de las necesidades de fortalecimiento o adquisición de conocimientos referentes a temas técnicos generales de la función de auditoría, temas de negocio y especialización producto del entorno y de la ruta estratégica institucional, temática relacionada con las tecnologías de información de frente a los desafíos del entorno en esta materia y el desarrollo de las competencias blandas requeridas por el personal en el desempeño de sus funciones.*

*El plan de capacitación de la auditoría considera temáticas relevantes orientadas a dotar al personal de herramientas y metodologías avanzadas, con el objetivo de potenciar, transformar o ampliar las competencias críticas de cada profesional conforme a los requisitos de su puesto y a los retos emergentes del entorno organizacional.*

*Este proceso implica también un análisis pormenorizado de las brechas de las necesidades específicas afectadas en cada miembro del equipo.*

*Esta identificación permite diseñar intervenciones de capacitación personalizadas, orientadas a optimizar el desempeño profesional y asegurar el cumplimiento de los estándares de excelencia en la ejecución de las funciones de auditoría interna".*

**El auditor interno Sr. Flores Oviedo** menciona que en realidad esto es un tema muy sencillo, el asistente virtual les hace ver básicamente cuáles son las áreas de acuerdo con las competencias propias marcadas, no solo por la norma, sino también por los códigos de buenas prácticas en materia de esto.

Sin lugar a duda, esto tiene que estar sujeto a lo que presentaron como precisamente el presupuesto para este periodo y esperan llevarlo a cabo, siempre se hace un análisis por cada uno de los funcionarios en cuanto a las brechas y sobre todo, le dan fortaleza porque que hay aspectos específicos por norma, que tienen que estar realmente demostrados para aquellos auditores que desarrollan ese tipo de estudios.

Se debe recordar que, aunque la Auditoría Interna tiene un número que ustedes a veces considera importante, no todos están a nivel de apropiación de lo que son elaboración de estudios, no llega ni al 45% del total.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** lee la propuesta de acuerdo:

Aprobar el Plan Anual de Capacitación 2026 de la Auditoría Interna del Banco Popular, en cumplimiento del CIA-09 del Comité Corporativo de Auditoría y el SIG-004 del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional.

**La directora Sra. Palomo Leitón** menciona que, lo que dirá, aplica también para lo que vayan a ver de la Sociedad de Servicios Compartidos, desde el Comité quedaron en dar seguimiento al presupuesto de la capacitación y también hicieron el comentario de que no se repita capacitaciones sobre las mismas personas para que busquen nuevos enfoques sobre las brechas. Que se actualice lo necesario, pero no estar en lo mismo.

**El auditor interno Sr. Flores Oviedo** señala que hizo ver que, por su propia decisión ha tratado de establecer una rotación estricta de todos aquellos eventos o actividades de capacitación con el fin de tener a todos fortalecidos en aspectos propiamente críticos. En algunos que ya conocían, donde había que fortalecer sus habilidades blandas porque técnicamente estaban bien, ya se han desarrollado y lo han sentido cuando se han dado discusiones sobre informes particulares.

Eso lo tiene muy claro, por lo que darán seguimiento a esa observación.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a votación la propuesta antes referida.

Todos están de acuerdo y la votan en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el Plan Anual de Capacitación 2026 de la Auditoría Interna del Banco Popular, en cumplimiento del CIA-09 del Comité Corporativo de Auditoría y el SIG-004 del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional”. (162)**  
(Ref.: acuerdo CCA-3-ACD-26-2026-Art-9)

**ACUERDO FIRME.**

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

Al ser las **nueve horas con seis minutos**, finaliza su participación la funcionaria de la Auditoría Interna Sra. Rivera Pla e inicia el auditor Interno de Popular Servicios Compartidos Sr. Sergio Zúñiga Mora.

## **ARTÍCULO 12**

8.3.4.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el Informe Anual de Labores de la Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos S.R.L correspondiente a la gestión que abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025. (Ref.: acuerdo CCA-3-ACD-24-2026-Art-7)

**El auditor interno de Popular Servicios Compartidos Sr. Zúñiga Mora** inicia con la presentación del Informe Anual de Labores de la Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos S.R.L al cierre de diciembre 2025, donde se hará énfasis en el último trimestre.

Detalla como un aspecto relevante, que este es el primer año de operaciones de Popular Servicios Compartidos como una nueva sociedad del Conglomerado e inició la fase de preoperativa en diciembre 2024.

Por otra parte, se dio la incorporación de su persona como auditor interno, en noviembre del 2025, antes de esa fecha, quien estuvo ejerciendo las funciones como auditor interino fue el Sr. Julio Segura, a quien le correspondió realizar las liquidaciones trimestrales del primer, segundo y tercer trimestres del 2025.

Respecto al cumplimiento del plan, menciona que al final del cuarto trimestre, para este año alcanzó un 96%. Durante el cuarto trimestre se emitieron 19 documentos clasificados de la siguiente forma: 10 documentos de actividades permanentes, 4 documentos de otras actividades, 4 documentos de cumplimiento y 1 documento de financiero.

En cuanto a informes por tipos de servicio durante todo el 2025, el 57% se enfocaron en temas de cumplimiento, el 29% en temas financieros y un 14% en temas de asesoría.

Para las recomendaciones emitidas por tipo de riesgos, se tiene que el 71% se enfocaron en temas regulatorios, por ser el primer año de operación, todo el acomodo que ha tenido la Sociedad se ha enfocado en establecer las bases de índole regulatorio y operativo; las recomendaciones operativas, corresponden a un 29% de las recomendaciones dadas durante el año.

Actualmente, de las recomendaciones que se emitieron durante el año anterior, un 57% están en seguimiento y un 43% fueron cerradas. Agrega que no había recomendaciones vencidas el 31 de diciembre, por lo que no se mantienen recomendaciones con una fecha de ampliación para el cumplimiento de plazos.

Como aspectos relevantes, indica que en los informes emitidos que ya se han ido atendiendo por parte de la Gerencia General, el primero fue el informe 39-2025, para reforzar aspectos relacionados a la gestión y cumplimiento normativo, así como del Código de Ética, donde ya se han implementado prácticas asociadas con el medio ambiente.

Además, se ha hecho un esfuerzo por parte de la Gerencia para fortalecer la cultura de ética y normativa institucional, al ser una Sociedad nueva, se ha tenido que ir alineando a todos los funcionarios en temas de normativa institucional y del Conglomerado, en específico en los temas de cultura ética. Ese ha sido un esfuerzo importante por parte de la Gerencia en este periodo.

Menciona también el fortalecimiento a la gestión de riesgos, donde en conjunto con las unidades de riesgos del Conglomerado se ha ido trabajando tanto el apetito y definición de riesgos, así como también se ha hecho una maduración de los procesos mediante una capacitación continua.

Por último, tienen el 45, que son temas de índole contable que ya se habían presentado en su momento. Por un lado está la estructuración de la información contable, para poder revelar adecuadamente las operaciones de la Sociedad y, adicionalmente, poder automatizar al 100% todo el proceso contable.

Resalta que no se emitieron advertencias por parte de la Auditoría Interna al cierre del cuarto trimestre del 2025.

Como parte de algunos servicios de asesoría que se brindaron durante este año, comparte que se hizo el diseño de procesos mediante el informe 02-2024 y el de calendarización de rendición de cuentas.

Y por último, también se informó a la Asamblea de Cuotistas los lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna con la Contraloría General de la República. Todos estos fueron atendidos y presentados en su momento.

Agrega, con respecto a la ejecución del programa de prevención de riesgos de legitimación de capitales, que se emitió el informe 38-2025 con resultados satisfactorios en este caso, estos riesgos también están alineados al cumplimiento de la *Ley 7786* y el Acuerdo CONASSIF 12-21.

Indica que dentro los elementos que se evaluaron durante este año, debido al alcance que se determinó al ser el primer año de operación y las actividades propias de la Sociedad, están las responsabilidades de la Alta Gerencia, el formulario *Conozca a su Empleado* y el programa de capacitación continua de todo el proceso de prevención de los riesgos mencionados.

Hace notar que no se realizaron modificaciones a este programa de trabajo durante todo el año 2025, se cumplió tal y como se había predefinido en su momento en la planeación.

En cuanto al ciclo del universo auditable, comparte que durante el 2025 se ejecutaron 7 de los 9 estudios que se habían programados, estos específicamente en auditorías por riesgos; además, se realizaron 3 procesos de auditoría continua que estaban establecidas en el plan anual; y el seguimiento de recomendaciones.

Lo anterior suma un total de 11 actividades para un 85% en cuanto al universo auditable planteado para el 2025. Cabe señalar que, el programa de trabajo que conlleva no solo el universo auditable, sino también algunas otras actividades permanentes dentro del Departamento de Auditoría, tuvo un cumplimiento del 96% en todas esas actividades planteadas.

Comenta que el universo auditable se abarcó en un 25% del total del universo auditable, que está para los 3 años, que son el marco estratégico de la Auditoría Interna. Esto está alineado con lo que se había establecido y para este año estiman ir con el mismo avance y ser un poco más agresivos en cuanto al cumplimiento del plan.

Sobre el cumplimiento de los indicadores de la gestión del CMI que se plantearon de parte de la Auditoría Interna detalla lo siguiente: hay tres este iniciativas que se cumplieron al 100%, la primera es la experiencia del cliente y es definir todo el marco normativo y metodológico la Auditoría Interna, que se cumplió completamente durante el año, la experiencia el cliente y la eficiencia digital van muy de la mano porque son los avances que se realizaron para ir definiendo un modelo de auditoría en *data analytics* y el *data lake*, para poder ejercer en algún momento una auditoría automatizada.

Por otra parte, la rentabilidad financiera corresponde al 96% del cumplimiento del plan completo de Auditoría Interna durante el año 2025. Y por último, el indicador que quedó con un cumplimiento más bajo fue el de experiencia del colaborador, que tiene que ver con las competencias del personal que había en su momento, específicamente en temas de capacitación.

Dentro de los aspectos más destacables del CMI que están planteando indica que se implementó ese marco metodológico y de procedimientos para todo el departamento, se trabajaron las bases de creación del *data lake*, el cumplimiento del plan y se ejecutó un 65% del plan de capacitación.

En ese sentido, resalta que cuando revisaron el plan de capacitación del año pasado, se dieron cuenta de que era muy agresivo, realmente tenía muchas horas de capacitación. Se desarrollaron dos actividades a nivel externo, que fueron las que se pagaron por con los fondos de la Sociedad y las demás capacitaciones fueron propias del auditor interino que estaba en su momento en la Sociedad.

Comparte que de las capacitaciones externas, una tiene que ver con fundamentos de ITIL, que son temas propios de tecnología, y la otra tiene que ver con temas de ciberseguridad, que fueron los dos enfoques a nivel externo que se abordaron.

En cuanto a la ejecución presupuestaria del plan de capacitación, observa que se ejecutó un 22%, habían ₡2.462.000 en el presupuesto inicial, el gasto fue de ₡538.000, para un disponible por gastar de ₡1.923.000.

Señala que, al ser un departamento que estaba con un interinato en su momento y un proceso de selección del auditor para la Sociedad, las capacitaciones que se estaban planteando a nivel externo se miraron con lupa, para determinar si eran necesarias o no realmente esas capacitaciones, ya que podría ser que se diera un cambio en la dirección del departamento, tal y como sucedió al final de noviembre del 2025. Dicho esto, esa es la justificación que tiene el porcentaje de subejecución del presupuesto como tal.

Como parte de las conclusiones para el informe anual, señala que hay temas relevantes, como la implementación de sistemas automatizados para la contabilidad de la Sociedad, esto ya se ha venido trabajando en conjunto con el Área de Fideicomisos y el Área de Finanzas, y hay una fuerte gestión de parte de la Gerencia General del Banco para que se le dé prioridad alta a este tema.

Agrega que también se ha venido dando una mejora en la comunicación y capacitación en la gestión del riesgo y cumplimiento normativo. Se han realizado prácticas asociadas con la sensibilización y concientización con el medio ambiente.

Por otra parte, se han abordado aspectos del Código de Conducta y ética, que son parte de lo que la Gerencia General también de la Sociedad ha venido trabajando fuertemente con todos los compañeros que se han ido integrando en la Sociedad durante el año.

El diseño del plan de trabajo para la definición del apetito de riesgos y el establecimiento de procesos estructurados que es parte de lo que también se ha venido desarrollando fuertemente con la Dirección Corporativa de Riesgo.

Menciona que, al finalizar el cuarto trimestre, el Plan de Trabajo contaba con un 88% de cumplimiento, 7 informes y 7 recomendaciones que ya han sido atendidas en su mayoría, las que no, están en seguimiento y están en tiempo también para poder ser concluidas; se completó un 100% el Programa Anual para la Evaluación y Seguimiento de los alcances de la Ley 7786 de lucha contra la legitimación de capitales y los riesgos conexos.

Por último, tienen un cumplimiento del 96% del Plan Estratégico y un avance del 65% en el tema del Plan de Capacitación. Esto en un contexto de ser el primer año de operaciones de la Sociedad y, por ende, también de la Auditoría Interna que estaba de forma interina en ese momento.

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

*Dar por conocido el Informe Anual de Labores de la Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos S.R.L., correspondiente al año 2025.*

*Lo anterior, en cumplimiento del CIA-21 del Comité Corporativo de Auditoría y el SIG-13 del Sistema de Información Gerencial de Popular Servicios Compartidos S.R.L.*

*Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular, así como a la Gerencia General y Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos.*

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

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones de Asamblea de Cuotistas de Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada, acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el Informe Anual de Labores de la Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos S.R.L., correspondiente al año 2025.**

**Lo anterior, en cumplimiento del CIA-21 del Comité Corporativo de Auditoría y el SIG-13 del Sistema de Información Gerencial de Popular Servicios Compartidos S.R.L.”. (163)**  
(Ref.: acuerdo CCA-3-ACD-24-2026-Art-7)

**ACUERDO FIRME.**

**Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular, así como a la Gerencia General y Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos.**

## **ARTÍCULO 13**

**8.3.5.-** El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el Plan Anual de Capacitación 2026 de Popular Servicios Compartido S.R.L. (Ref.: acuerdo CCA-3-ACD-25-2026-Art-8)

**El auditor interno de Popular Servicios Compartidos Sr. Zúñiga Mora** presenta el Plan Anual de Capacitación 2026 de la Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos. Señala que el objetivo específico consiste en implementar un programa de capacitación con enfoque estratégico, aprovechando prioritariamente las plataformas y la formación especializada disponibles dentro del Conglomerado, a fin de fortalecer las competencias del equipo en fiscalización pública, tecnologías y analítica de datos.

Indica que los objetivos estratégicos del plan se estructuran en tres ejes: en primer lugar, el blindaje regulatorio, orientado a reforzar el dominio del marco normativo aplicable. En segundo término, la auditoría de valor, que implica evolucionar de una revisión tradicional hacia auditorías técnicas en materia de acuerdos de niveles de servicio (SLA) y precios de transferencia. Finalmente, la innovación en el aseguramiento, mediante el aprovechamiento de herramientas de automatización para avanzar hacia esquemas de auditoría continua.

Precisa que el plan responde a tres marcos normativos que deben cumplirse durante el periodo: las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, específicamente en lo relativo al inciso 107 -educación profesional continua-; los lineamientos sobre gestión que involucran a la auditoría interna presentados ante la Contraloría; y el *Reglamento para el Desarrollo del Conocimiento y Competencias del Personal del Conglomerado Financiero Banco Popular*.

Expone que la estructura del plan se organiza por trimestres y que se incorporaron ajustes derivados de observaciones formuladas en el Comité de Auditoría. Entre los contenidos previstos para los primeros trimestres se incluyen la evaluación del sistema de control interno en el sector público y las responsabilidades ante la Hacienda Pública, con énfasis en las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP). Asimismo, se contemplan actualizaciones en normas globales de auditoría emitidas recientemente.

En el ámbito tecnológico, detalla que se incorporaron capacitaciones en herramientas como Microsoft y Copilot, aprovechando los licenciamientos vigentes; formación en gestión de servicios bajo marcos como Cobit; análisis de la cadena de valor de servicios de tecnologías de información; auditoría de acuerdos de niveles de servicio; precios de transferencia; analítica de datos para auditoría en entornos ágiles; y metodologías relacionadas con DevOps para la entrega de los servicios de la Sociedad hacia el Banco en tiempo y forma. También se incluye formación en comunicación de alto impacto para juntas directivas.

Destaca que la mayoría de los proveedores de capacitación serán internos al Conglomerado, aprovechando la experiencia de las distintas auditorías internas y la posibilidad de desarrollar espacios conjuntos de formación. Incluso, el auditor interno del Banco Popular Sr. Flores Oviedo se ha ofrecido a realizar simposios con las auditorías internas del Conglomerado. Señala que algunos cursos especializados requerirán proveedores externos cuando no exista oferta interna.

Añade que los temas de ciberseguridad se cubrirán en el marco de los servicios contratados a nivel de Conglomerado, lo que permitirá integrar a la Sociedad dentro de los análisis y evaluaciones correspondientes.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** solicita la palabra y señala la necesidad de corregir el enunciado del acuerdo para precisar que se trata del Plan Anual de Capacitación de la Auditoría de Popular Servicios Compartidos.

Por tanto, procede a dar lectura a la propuesta de acuerdo, en los siguientes términos:

*La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Socios de Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada, acuerda por unanimidad aprobar el Plan Anual de Capacitación de la Auditoría de Popular Servicios Compartidos, de conformidad con el artículo 5 del Reglamento para el Desarrollo del Conocimiento y Competencias del Personal del Conglomerado Financiero Banco Popular, versión diciembre 2023. Asimismo, dispone comunicar el acuerdo a la Gerencia General Corporativa, a la Auditoría Interna del Banco Popular, así como a la Gerencia General y Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos.*

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** indica que corresponde efectuar la corrección señalada tanto en el punto de agenda como en la conclusión del acuerdo.

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

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones de Asamblea de Cuotistas de Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada, acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el Plan Anual de Capacitación 2026 de la Auditoría Interna Popular Servicios Compartidos S.R.L., de conformidad con el artículo 5 del Reglamento Para el Desarrollo del Conocimiento y de las Competencias del Personal del Conglomerado Financiero Banco Popular (versión diciembre 2023)”.** (164)  
(Ref.: acuerdo CCA-3-ACD-25-2026-Art-8)

#### **ACUERDO FIRME.**

**Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular, así como a la Gerencia General y Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos.**

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la participación del Sr. Sergio Mauricio Zúñiga Mora y dispone continuar con el punto 8.4 de la agenda.

Al ser las **nueve horas con treinta minutos**, sale el auditor interno de Popular Servicios Compartidos Sr. Sergio Mauricio Zúñiga Mora e ingresan la asesora de la Gerencia General Corporativa Sra. Mercedes Flores Badilla y el director jurídico corporativo Sr. Ricardo Azofeifa Castillo, así como el asesor externo Sr. Ronald Gutiérrez.

#### **ARTÍCULO 14 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 **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 15**

**8.4.2.-** La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el informe trimestral de la atención de las recomendaciones contenidas en el oficio AG-174-2023 y el informe AF-212-2023, en atención al acuerdo JDN-6064-Acd 1404-Art-10-Inc-2.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** concede la palabra al Sr. Daniel Mora Mora y solicita que se mantengan los micrófonos cerrados para evitar interferencias.

**El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora** explica que el acuerdo de Junta Directiva se relaciona con observaciones formuladas por la Auditoría Interna respecto de la administración del efectivo, particularmente en bóvedas y cajeros automáticos, así como con la eficiencia en el uso del numerario.

Detalla que, en cuanto a las observaciones sobre efectivo en bóvedas, se emitieron seis recomendaciones, todas las cuales se encuentran atendidas en tiempo y forma y han sido aceptadas por la Auditoría. Asimismo, señala que, en un segundo informe, el AIRI-30, se consignan cinco observaciones adicionales; de estas, dos ya están atendidas y tres se encuentran en proceso, vinculadas principalmente con la eficientización del uso del efectivo.

Indica que la gestión pendiente se concentra en la optimización del numerario. Señala que durante los últimos 18 meses se ha trabajado en la construcción de un modelo orientado a mejorar la eficiencia en la administración del efectivo en cajeros automáticos. Dicho modelo se fundamenta en inteligencia artificial y técnicas de *machine learning* y actualmente se encuentra en la fase final de implementación. La previsión es concluir la ejecución de las recomendaciones uno y dos durante marzo.

Precisa que la primera actividad corresponde a la recuperación y al análisis de datos históricos mediante el modelo de inteligencia artificial, lo cual permitirá su aplicación práctica en los cajeros automáticos. La finalidad es optimizar la transaccionalidad y la operación de aquellos puntos donde exista un cajero automático, de modo que funcionen con la mayor eficiencia posible.

En la etapa final de puesta en producción se contemplan cinco actividades. El 21 de febrero se realizaron pruebas del modelo, cuyos resultados aún se encuentran en proceso de validación. El despliegue del sistema en ambiente productivo se programó para la última semana de febrero, seguido de una fase de ajustes durante la primera semana de marzo. Posteriormente, se desarrollaron los componentes sistemáticos y las conexiones necesarias, incluyendo la construcción de tableros de control (*dashboards*) que permitirán monitorear la operación de cajeros y la gestión de efectivo. El reporte final de publicación en producción se proyecta entre el 23 y el 31 de marzo.

Dentro de las actividades ya ejecutadas, informa que las comisiones por transaccionalidad en cajeros automáticos se encuentran atendidas en un 100% y están sujetas a revisión permanente. Las comisiones por retiro de efectivo también se encuentran implementadas al 100%, con evaluación continua respecto de ciertos retiros que actualmente no se cobran, conforme a montos mínimos establecidos. Asimismo, reporta como concluidos el proyecto Sinpe en cajas y web, la habilitación de puntos BP y las mejoras a la aplicación institucional. Estas últimas generan un impacto estimado entre Q500.000.000 y Q600.000.000 anuales.

Concluye señalando que esas son las acciones ejecutadas y en curso durante el último año en atención a las recomendaciones formuladas.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la exposición y da lectura a la propuesta de acuerdo:

*Dar por conocido el informe trimestral de la atención de las recomendaciones contenidas en el oficio AG-174-2023 y el informe AF-212-2023, en atención al acuerdo JDN-6064-Acd 1404-Art-10-Inc-2.*

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por conocido el informe trimestral de la atención de las recomendaciones contenidas en el oficio AG-174-2023 y el informe AF-212-2023, en atención al acuerdo JDN-6064-Acd 1404-Art-10-Inc-2”. (166)**  
(Ref.: oficio GGC-157-2026)

**ACUERDO FIRME.**

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

*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 auditoría, 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 16**

### **9.- Asuntos varios.**

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** consulta si existen asuntos de otras dependencias internas o externas, de la Asamblea de Trabajadores o de otras sociedades.

**El auditor interno Sr. Flores Oviedo** solicita la palabra en el apartado de asuntos varios.

Seguidamente, informa que ya ha coordinado con la Asamblea de Trabajadores la audiencia que había sido solicitada y que, además, les ha comunicado las recomendaciones emitidas por la Comisión de Pautas. Indica que la reunión se llevará a cabo el 12 de marzo y que pone esta información en conocimiento del órgano colegiado.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la información.

## **ARTÍCULO 17**

### **9.- Asuntos varios.**

**La directora Sra. González Cordero** sugiere que los asuntos varios se aborden en ese momento, dado que la agenda del día siguiente se encuentra recargada.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** solicita la palabra e indica que desea presentar dos asuntos varios, para lo cual pide autorización.

Informa, como primer asunto, que ha sido convocada por la primera dama a una reunión para abordar temas relacionados con el Banco y las acciones que esa instancia desarrolla. Señala que dicha reunión se llevará a cabo a las 11:00 a. m. en el despacho de la primera dama.

Como segundo asunto, comunica que también ha sido convocada por la Comisión de Traspaso de Poderes a una reunión programada para el día siguiente a las 11:00 a. m., en el INS, con el propósito de validar la eventual participación del Banco, dentro del marco de la legalidad, en el apoyo al traspaso de poderes que tendrá lugar en mayo. Indica que pone ambas reuniones en conocimiento de la Junta Directiva.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la información y expresa que considera positiva y transparente la participación institucional en un acto de esa naturaleza, el cual proyecta la imagen del país a nivel internacional. Señala que espera que dicho evento constituya una vitrina para el país y formula la sugerencia de que, en caso de existir participación institucional, se contemple también la eventual asistencia de los miembros de la Junta Directiva Nacional.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** manifiesta que, de ser procedente, les mantendrá informados.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** destaca la relevancia histórica del próximo traspaso de poderes y realiza comentarios sobre su significado institucional. Finalmente, agradece las intervenciones y declara levantada la sesión.

Al ser las **NUEVE HORAS CON CUARENTA Y NUEVE MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja  
**Presidente**

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