SESIÓN ORDINARIA 5699

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de Popular Valores en Torre Mercedes a las **Diecisiete horas del lunes trece de enero de dos mil veinte**.
Presentes: el Presidente, Sr. Carlos Arias Alvarado; el Vicepresidente, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Grace Badilla López; el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita. Además, la Gerente General Corporativa a.i., Sr. Magdalena Rojas Figueredo; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Subdirector Jurídico, Sr. Max Obando Rodríguez; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Ausente con permiso: el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, pide a Dios por un año 2020 muy productivo en la vida personal, espiritual, familiar, de cada uno de sus seres queridos. Asimismo, desea aportar para que el Conglomerado Financiero repunte y espera que el 2020 se presente como un año muy importante y que se consolide la idea que esta Junta Directiva se planteó en el momento de ser nombrados. Además, felicita por todos los aportes generados al Conglomerado y al país.

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria Nos. 5697.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos

4.1.- Asuntos de Gerencia

4.1.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., eleva la propuesta de creación para la nueva División de Sostenibilidad y Comunicación Corporativa y su adscripción directa a la Gerencia General Corporativa.

4.1.2.a.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., remite la ampliación del informe de la implementación de la tercerización de servicios según lo requerido en el acuerdo 802 de la sesión 5678.

4.1.2.b.- El Sr. Víctor Rodríguez Bogantes, Gerente General Corporativo a.i., adjunta el informe con los resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios con corte a noviembre de 2019.

4.1.3.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., remite el criterio institucional del Expediente Legislativo No. 21.345 "Ley de Reforma para la equidad, eficiencia y sostenibilidad de los regímenes de pensiones".

4.1.4.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., remite el criterio institucional del Expediente Legislativo No. 21.546 "Ley General de Contratación Pública".

4.2.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Tecnología de Información

4.2.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para aprobación, el Plan de Trabajo para el 2020.

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria Nos. 5697.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, indica que enviará las modificaciones a la Secretaría, dicho esto mociona para:

Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5697, celebrada el 16 de diciembre del 2019.

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

“Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5697, celebrada el 16 de diciembre el 2019”. (051)

ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, comenta que esta sesión se celebra en la Sala de Sesiones de Popular Valores, Torre Mercedes, por el traslado del edificio, indica que al viernes 17 de enero aún no estaba terminado lo correspondiente a la Junta Directiva, por lo que estaba difícil que para esta sesión estuviera listo, pues según lo que él pudo observar le falta bastante, por esta razón tomaron la decisión de sesionar en las Subsidiarias mientras se resuelve esta situación.

Por otra parte, hay un tema de tiempos que deben conversar y considera que es bastante incómodo llegar a La Uruca, por la hora, por lo que deben hacer un análisis al respecto. Señala que la planta física se ve bastante bien, el lugar es tranquilo, con suficientes espacios para parquear, indica que aproximadamente hay 400 funcionarios laborando. Comenta que para este edificio se trasladará la Asociación Solidarista, la Cooperativa y el Sindicato y estarán ubicados en unas oficinas cerca del parqueo. Asimismo, hay una sala de lactancia y duchas para los funcionarios que van a llegar en bicicleta.

Desea que sea un tema transparente y con información suficiente para la toma de decisiones. Recuerda que la desocupación del edificio es un tema de seguridad y salvaguardo de la vida humana, tanto de los funcionarios como de las personas a su alrededor, este tema tiene un impacto financiero importante en los resultados del 2020, pero no están en la posibilidad de quedarse en el Edificio Metropolitano, por lo que debían buscar otra opción.

Explica que el Auditor Interno, Sr. González Cabezas, le ha asegurado que el proceso hecho para la selección y contratación de estas instalaciones fue claro, transparente y que el costo por metro cuadrado está acorde al mercado.

Por otro lado, solicita paciencia, tolerancia y entendimiento de esta situación, pues están estudiando la posibilidad de sesionar la mayor parte del tiempo en las Sociedades para no crear incomodidad, pero en algún momento tendrán que sesionar en el nuevo edificio.

Indica que desea darle un espacio a la Gerente General, Sra. Magdalena Rojas Figueredo para que se refiera a los resultados del 2019.

Al ser las **diecisiete horas con nueve minutos** ingresa el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, pregunta si existe fecha establecida para el traslado.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, responde que estaba establecida para hoy 13 de enero del 2020, el viernes 10 de enero él visitó el nuevo edificio y el Sr. Carlos Valverde Hernández le mostró el lugar y la mayor parte está listo, pero la parte de la Junta Directiva no, sin embargo, le indicó que iban a trabajar el fin de semana, pero considera que hay detalles por resolver, por lo que dio tiempo para la siguiente semana.

Comenta que del parqueo se entra a la sala de juntas y alrededor están las oficinas de los funcionarios, por lo que considera que a partir del miércoles debería estar listo, pero para más seguridad la semana siguiente se hará el traslado.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, dice que deben ordenarse y saber cuál va a hacer el horario de las sesiones, pues deben trasladarse.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, indica que el tema del horario lo han consultado varios Directores, pero una opción podría ser sesionar a las 5:00 p.m., considera que pueden retomar el tema el miércoles. Por otro lado, no cree que el miércoles esté lista la sala de la Junta Directiva, por lo que deben buscar disponibilidad en las Subsidiarias para sesionar. La parte administrativa la vio bastante bien y terminado, dice que hay funcionarios trasladándose y esta semana terminan de pasarse.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, señala que se referirá a los principales resultados financieros, le parece importante que por tratarse del cierre del periodo fiscal al 31 de diciembre se conozca de algunas variables importantes.

En cuanto a las disponibilidades, cerraron diciembre con menos en la Tesorería, en comparación con noviembre, pues este mes es en el que hacen la mayor reserva, para cumplir en los primeros días de todas las necesidades de pagos de aguinaldos, dice que en enero vuelve a incrementar por el salario escolar, pero diciembre fue un mes donde manejaron bastante bien este tema, por lo que no tuvieron faltantes de dinero en los cajeros automáticos, asimismo, los planes de contingencia para la atención de los clientes resultaron muy bien y no hubo problemas en los sistemas.

Comenta que el cierre de la contabilidad estuvo en tiempo y sin ningún problema, incluyendo el tema de SIPO, tienen en operación el contrato del Sr. Geovanny Sanchez, por lo que estuvo monitoreando algunos aspectos del cierre, desde su nueva función, pero en términos generales transcurrió de manera exitosa y lo más importante fue que el sistema funcionó en todos los canales.

Comenta que al cierre de diciembre se dio la aprobación, por parte del Ministerio de Trabajo, de la homologación planteada sobre la movilidad laboral.

Ahora bien, en cuanto al cumplimiento de la normativa y envío de reporte estuvieron en tiempo y van muy bien con el cronograma de trabajo de la Sugef 30-18. Dice que ampliaron el tiempo que estaba para el 17 de enero, para el 31 de enero, supone que ante la necesidad manifiesta de algunas organizaciones que no han podido cumplir.

Comenta que, en términos generales, en cuanto a servicio y resultado financiero, no tuvieron ninguna noticia compleja y no hay nada que preocupe a nivel de medios, pues el tema de la reputación es importante y hubo años que empezaron con noticias negativas, lo que provocaba estrés tanto para los funcionarios, como para los clientes, por lo que este año fue muy tranquilo.

Comenta que hubo una recuperación en la cartera empresarial y una reversión de estimaciones, lograron concretar arreglos de pagos y el tema de los refinanciamientos empieza a dar resultados importantes, estos se han acelerado y existen bastante en proceso de análisis, además de un buen nivel de inventario, lo que ayuda en el control de la morosidad.

Por otra parte, existe una solicitud del Banco Central para que se colabore con la ampliación de horarios o instalaciones en la recepción de la firma digital, pues el país tiene un requisito de orden para que todas las sociedades anónimas estén registradas y existe un déficit de posibilidad de atender por parte de los Bancos, pues la población espera los últimos días, por lo que los bancos no tienen citas disponibles a corto plazo.

Señala que han trabajado en un plan para abrir el servicio de firma digital en todos los BP Totales. Dice que se encuentran muy adelantados, pues ya tienen el equipo y están finalizando con los cubículos. Por otro lado, también trabajarán con una unidad móvil que se va a desplazar a los lugares que exista mayor cantidad de clientes con estas necesidades, esto ha sido visto muy bien por parte del Banco Central de Costa Rica, especialmente por el Sr. Carlos Melegatti Sarlo, pues han estado muy preocupados con este tema de compromiso para el país.

ARTÍCULO 4

3.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, pregunta cuándo está el tema de la construcción y los arreglos del Edificio Metropolitano.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, dice que le interesa este tema porque se tomó un acuerdo sobre la situación del contrato suscrito para la construcción y que eventualmente podría ocasionar un riesgo legal, riesgo legal por lo que entendió la última vez, pues recuerda el caso en una de las sociedades sobre un tema informático, pues terminó en demandas y se estaba condenando a la Sociedad a pagar una indemnización.

Entonces, le preocupa el tema del edificio y que suceda algo similar. Dice que habló sobre el tema del costo solo del alquiler en la Uruca, pero desea saber por parte del área financiera cuánto es lo que se paga por todo, pues cada parte del cronograma para la finalización del edificio tiene un costo económico e importante. Por lo que no deja de preocuparle el tema. Dicho esto mociona para:

Solicitar a la Administración que remita, para la próxima sesión de Junta Directiva, un informe de la situación actual de la remodelación del Edificio Metropolitano, el cumplimiento del cronograma aprobado y la situación contractual.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Solicitar a la Administración que remita, para la próxima sesión de Junta Directiva, un informe de la situación actual de la remodelación del Edificio Metropolitano, el cumplimiento del cronograma aprobado y la situación contractual”. (024)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

3.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, pregunta cómo quedó la sustitución del área de Tecnología de información, pues había una gran preocupación acerca del estado de los proyectos en marcha.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, responde que el Sr. John Molina Núñez trabajó en el Banco Popular hasta el 24 de diciembre, ya ella lo comunicó en el Comité Corporativo de Tecnología de Información, pero no a esta Junta Directiva.

Agrega que la Dirección de Tecnología de Información fue asumida de manera interina por la Sra. Zarina Arguedas Porras, quien tiene muchos de laborar en el Banco Popular, específicamente en el área de Tecnología de Información y en otros momentos ha cubierto a otras personas del área en periodos de vacaciones; motivos por los cuales consideraron que dentro del equipo actual, es la persona con las mejores condiciones.

Manifiesta que la Sra. Zarina Arguedas Porras tiene el perfil requerido para el puesto y en sustitución del puesto anterior de ella, quien tiene a cargo la parte operativa de Tecnología de Información, quedó el Sr. Freddy Roca Abarca, quien laboraba en el departamento de Seguridad de la Información.

Indica que deben iniciar el proceso para hacer la selección definitiva de la persona, por medio de un concurso tanto interno como externo para elegir el titular permanente dentro de dicha Dirección.

Expresa que hasta la fecha han dado el seguimiento necesario a la Dirección y a los equipos de trabajo por medio de reuniones diarias con la Sra. Zarina Arguedas y con los otros encargados de las diferentes áreas con el fin de monitorear el avance.

Asegura que, de momento, el resultado ha sido realmente satisfactorio, pues ha sido bien recibido ese nombramiento temporal por parte del equipo y considera que esto es de vital importancia para un área como Tecnología de Información.

Señala que hay un plan de adelgazamiento de SIPO presentado a 30, 60 y 90 días con un cronograma de acciones que se estaban cumpliendo de manera satisfactoria y el acuerdo es monitorearlo tanto en el Comité Corporativo de Tecnología de Información como en esta Junta Directiva.

La Directora, Sra. Badilla López, menciona que la Gerente General ya mencionó el tema de plan de movilidad y pide que le expliquen acerca de la acogida del plan o de la propuesta, ya sea que se comente en esta sesión o en la próxima, pues ella considera importante conocer el estado.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, señala que presentará en la próxima sesión un informe más amplio y agrega que esta fue época en la cual muchas personas estuvieron en vacaciones, entonces, algunos manifestaron interés pero apenas se están reintegrando a laborar.

Comenta que tienen 98 solicitudes de personas quienes desean acogerse a la movilidad pura y retirarse como funcionarios, además, 61 personas que se están trasladando de salario base más pluses a salario único.

Recuerda que el plan de movilidad se basa en dos procesos, las personas que dejarían de trabajar en el Banco Popular y las personas quienes se trasladan de salario base más pluses a salario único. Entonces, estarían saliendo del Banco Popular 98 personas.

La Directora, Sra. Badilla López, pregunta si esas personas ya cumplieron la edad para jubilarse.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, responde que, por el contrario, ellos debían cumplir el requisito de no estar en la edad para jubilarse.

Así las cosas, primero está el grupo de personas quienes cumplen con los requisitos aprobados previamente por esta Junta Directiva y los que se trasladan a salario base más pluses a salario único.

Comenta que remitieron nuevamente una circular acerca de ese tema porque temían que algunas personas no se hubiesen enterado por vacaciones. Para una próxima sesión informará el estado por regiones y por áreas.

Una de las condiciones es no ser una jefatura y la otra es que cuando haya solicitudes de un área en donde se presenten muchos problemas por la salida de una persona o por un grupo de personas de un mismo departamento o sucursal, quedaría a criterio del director y de la Subgerencia respectiva, cuáles son las personas quienes estarían autorizadas para no afectar tanto el servicio por la carencia de personal.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, solicita a la Administración presentar un informe detallado acerca de este tema con el fin de que la Junta Directiva conozca acerca de las metas de movilidad, plazos establecidos para acogerse, cuántas personas lo han hecho, cuáles medios de comunicación se están utilizando, entre otros. Por tanto, mociona para:

Solicitar a la Administración que remita a esta Junta Directiva, para la primera sesión de febrero, un informe sobre la Movilidad Laboral Voluntaria y Migración Voluntaria a Salario Único, el cual incluya metas, plazos, estado actual, medios de comunicación utilizados, entre otros aspectos.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Solicitar a la Administración que remita a esta Junta Directiva, para la primera sesión de febrero, un informe sobre la Movilidad Laboral Voluntaria y Migración Voluntaria a Salario Único, el cual incluya metas, plazos, estado actual, medios de comunicación utilizados, entre otros aspectos”. (025)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

3.- Asuntos de Directores.

La Directora, Sra. Fernández Garita, informa que ella no asistirá a las sesiones del 22, 27 y 29 de enero. Agrega que ella ya conversó con la suplente, quien se presentará a las sesiones de esos días.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Justificar la ausencia de la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, a las sesiones por celebrarse los días 22, 27 y 29 de enero del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Justificar la ausencia de la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, a las sesiones por celebrarse los días 22, 27 y 29 de enero del 2020”. (026)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

3.- Asuntos de Directores.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, expresa que se referirá a de los resultados expuestos por la Sra. Magdalena Figueredo acerca del cierre anual. Considera que a todos les debe llenar de satisfacción esos resultados esperados como consecuencia de un trabajo responsable, tanto en materia de planificación como en el control que le corresponde ejercer a la Junta Directiva sobre la ejecución del plan.

Espera que en la presentación oficial del cierre del periodo se exponga la información detallada de la tendencia interna de la Institución y de forma comparada con el mercado para conocer los dos aspectos, tanto el interno como el externo.

Reitera que está muy contento con los resultados y expresa sus felicitaciones a la Gerencia General y su equipo.

Recuerda que a principios del año anterior la Sugef les había enviado una nota con una solicitud de envío del avance del Plan Estratégico y una de esas fechas se cumplían el 31 de diciembre e insta a revisar esos reportes para no tener un oficio de vuelta de la Sugef con una prevención en ese sentido.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, explica que es al cierre de cada trimestre y ciertamente deben presentarlo en un periodo de 15 días siguientes. Así las cosas, mociona para:

Solicitar a la Administración que para la sesión del próximo miércoles 15 de enero, se informe sobre el nivel de cumplimiento del plan de acción para cumplir con lo requerido por la Superintendencia General de Entidades Financieras en su oficio SUGEF-2079-2019 del 11 de julio del 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Solicitar a la Administración que, para la sesión del próximo miércoles 15 de enero, se informe sobre el nivel de cumplimiento del plan de acción para cumplir con lo requerido por la Superintendencia General de Entidades Financieras en su oficio SUGEF-2079-2019 del 11 de julio del 2019”. (027)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, pregunta si hay un plan de comunicación acerca del traslado del personal del Edificio Metropolitano.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, responde que ya hay un plan de comunicación establecido.

Ingresó la Jefa de la División de Gestión de Calidad, Sra. Castillo Villarreal, al ser las **diecisiete horas con cuarenta y siete minutos**.

ARTÍCULO 9

4.- Asuntos Resolutivos

4.1.- Asuntos de Gerencia

4.1.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., eleva la propuesta de creación para la nueva División de Sostenibilidad y Comunicación Corporativa y su adscripción directa a la Gerencia General Corporativa. (Ref.: Oficio GGC-1811-2019)

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, explica que el objetivo de este estudio realizado por parte de la División de Gestión era la relación que existe el área de Comunicación y de responsabilidad social, bajo la perspectiva de sostenibilidad y con un enfoque de Conglomerado.

Agrega que el estudio realizado, el cual fue elevado a esta Junta Directiva tiene una observación por parte de la Auditoría Interna planteada a finales de diciembre de 2019.

Señala que la respuesta a la Auditoría ya se envió por parte de la Gerencia General. Por tanto, pide que le indiquen si consideran prudente la presentación del estudio con el condicionamiento de que está en camino la recomendación de la Auditoría, la cual no ha sido técnicamente valorada por parte de la Auditoría.

Pide que valoren si es oportuna la presentación de este informe en esta sesión.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, menciona que él tiene conocimiento al respecto de este tema y pidió que se incluyera en esta agenda porque el fin es que todos se enteren al respecto y, posteriormente, se presente de nuevo con las observaciones de la Auditoría y así, tengan todos los argumentos y criterios necesarios para tomar una decisión en ese momento.

La Jefa de la División de Gestión de Calidad, Sra. Castillo Villarreal, menciona que el análisis que se realizó es para valorar integralmente las actividades relacionadas con sostenibilidad y comunicación corporativa. Aclara que en principio se atendía una recomendación de la Auditoría Interna, en la cual les solicitaron evaluar el rol de responsabilidad social en la Organización.

Indica que ese fue el primer alcance planificado, pero después de realizar diferentes investigaciones en conjunto con la Gerencia General vieron la necesidad de ampliar el alcance, entonces, desde ese momento se realiza una variación a la propuesta no compatible con las solicitudes de la Auditoría Interna.

Explica que el análisis se hizo en todo el Conglomerado Financiero y destaca que para poder hacer la investigación revisaron temas de responsabilidad social y toda la temática de comunicación corporativa, así como las funciones y actividades que se realizan en las Sociedades Anónimas, con respecto a esa temática, con el fin de conocer la necesidad institucional y después compararlas con las tendencias actuales.

Manifiesta que hará un repaso general de la situación actual de cada una de esas dependencias. La Unidad de Comunicación Corporativa está compuesta por ocho personas, quienes se encargan de gestionar la comunicación institucional y el posicionamiento de la imagen de Banco Popular y de Desarrollo Comunal ante los diferentes grupos de interés.

Destaca que esa Unidad ya realiza acciones para todo el Conglomerado, pero no de forma integral, por tanto, toda la comunicación interna aún la realiza cada Sociedad Anónima.

Además, agrega que la Unidad de Comunicación Corporativa se ubicaba en la Gerencia General Corporativa; sin embargo, desde el 2016 se pasó funcionalmente a la Dirección de Mercadeo.

Otra función de Comunicación Corporativa es el patrocinio, también el área de Patrocinios en la Comunicación Corporativa, pero igual se hace una adscripción funcional directa a la Dirección de Mercado.

Por tanto, se hizo un estudio de la situación actual, cada una de las actividades que desarrollan y cuáles funcionarios tienen a cargo esas entidades. Entonces, indica que ocho personas están en la Unidad de Comunicación Corporativa y dos personas trabajan en el área de Patrocinios.

Agrega que otra área es la de Responsabilidad Social, donde se tiene un facilitador del proceso de integración de la responsabilidad social corporativa en el Conglomerado y brindan asesoría en los procesos de planificación estratégica de negocios y operativos sobre los aspectos de responsabilidad social. Esta área tiene tres colaboradores, uno es asesor en responsabilidad social quien está adscrito a la Dirección de Gestión.

En las Sociedades Anónimas se tienen representantes quienes trabajan los temas de responsabilidad social; específicamente, en Popular Valores y en Popular Seguros cuentan con una persona en cada una de las Sociedades y en Popular Pensiones hay dos colaboradores desarrollando esas funciones.

En cuanto a Popular Fondos de Inversión, explica que una persona administrativa tiene el recargo, quien colabora con temas de comunicación de responsabilidad social y sostenibilidad.

Respecto a comunicación corporativa también tienen otro personal que se dedica a tiempo completo a estas funciones y otros tienen un horario parcial, quienes brindan soporte desde una Gerencia como la asistente de Gerencia de Popular Valores o la asistente del área Comercial de Popular Seguros.

Resalta que solo en Popular Seguros tienen a un profesional contratado para la comunicación propiamente de esa Sociedad.

En lo concerniente a Popular Fondos de Inversión, la asistente de la Gerencia General tiene el recargo de la comunicación, principalmente para temas internos y coordina con la Unidad de Comunicación Corporativa del Banco Popular.

Señala que ese es el resumen de la situación actual de las dos dependencias del Banco Popular y de las Sociedades Anónimas en lo que se relaciona a comunicación de responsabilidad social y sostenibilidad.

Comenta que después de conocer esas realidades, empezaron a definir los objetivos en materia de sostenibilidad; es decir, el enfoque empresarial para la creación de valor a largo plazo, aprovechando las oportunidades y gestionando los riesgos derivados de los impactos económicos, sociales y ambientales y sociales, la Triple Línea Base.

Expone que la comunicación corporativa es la disciplina que dirige todos los mensajes que una empresa, organización o institución desea transmitir a todos sus grupos de interés.

Destaca que el área de Comunicación debe informar a todos los grupos de interés todo lo relacionado con sostenibilidad, principalmente en lo que se fundamenta la Triple Línea Base.

Menciona que después visualizaron que tenían marcos de referencia nacionales e internacionales y por ello, debieron decidir cuáles se podían aplicar a toda la Institución y, posteriormente, determinar qué se estaba haciendo en la Organización y en cuál situación deberían estar como Conglomerado Financiero.

Por eso, tomaron en cuenta las siete materias de Responsabilidad Social de la ISO 26000, basadas en temáticas de medio ambiente, gobernanza de la Organización, derechos humanos, prácticas laborales, asuntos del consumidor, participación, desarrollo de comunidades y las prácticas justas.

Expresa que existe una Política Nacional de Responsabilidad social 2017-2030, la cual debe cumplirse en sus diferentes objetivos. Procede a leer el objetivo principal de la política mencionada: "promover la responsabilidad social entre las empresas y organizaciones públicas y privadas".

Manifiesta que esta política es un firme compromiso para la construcción de un país sustentable, liderando con el ejemplo y promoviendo modelos de gestión responsable.

Explica que, de este modo, todas las empresas deben tomar acciones congruentes con la Política Nacional de Responsabilidad social 2017-2030.

Sumado a lo anterior, contemplan los objetivos de desarrollo sostenible establecidos por la Organización de las Naciones Unidas e indica que otro tema es carbononeutralidad.

Asimismo, comenta que revisaron las tendencias de mercado y se encontró que un 91% de las instituciones financieras latinoamericanas tiene una estrategia para comunicar su desempeño ambiental y social.

Añade que en 77% de las instituciones financieras latinoamericanas se publica un informe de sostenibilidad anual, el 72% de estas empresas participa en, al menos, una iniciativa voluntaria relacionada a aspectos de sostenibilidad.

En resumen, las empresas financieras latinoamericanas están en proceso de buscar una sostenibilidad en la Organización.

Destaca que lograr esos objetivos requieren de un arduo trabajo, en la Dirección de Sostenibilidad han tenido que separar las dificultades de presupuesto por estar anteriormente ligados al área de Mercadeo.

Agrega que se han separado los asuntos relacionados con el presupuesto, debido a las dificultades que se dieron al inicio con el mercado. En términos generales, se han realizado varias acciones para conformar la Dirección de Sostenibilidad. No obstante, aunque falta camino por recorrer, siguen en esa línea.

De hecho, comenta que hace aproximadamente un año o un año y medio se hizo un *benchmarking* sobre responsabilidad social. Los resultados demostraron que las tendencias se dirigen hacia la misma línea. Por ende, se pretende unir ambos temas y, así, reportar a la Gerencia General.

Añade que también se llevó a cabo un análisis de cargas de trabajo en Comunicación Corporativa. Se debe tomar en cuenta la situación particular de esta Área, aunque el resultado arrojó la necesidad de contar con más personal. Sin embargo, la idea es buscar tercerizaciones para varios factores. En caso de no darse, entonces se ha considerado la dotación de posibles recursos como parte de la propuesta.

En cuanto a las conclusiones, destaca que:

Es factible en el mercado y en el ámbito internacional hacer una fusión, de acuerdo con la metodología. La organización, como conglomerado, tiene grandes retos para lograr la transformación y alcanzar la sostenibilidad conglomeral.

Estos son algunos de los hallazgos identificados. Por lo tanto, fue con base en lo anterior que se trabajó la propuesta. Especifica que fue necesario comenzar por identificar los procesos. Entonces, detallará sobre la priorización de procesos, lo cual se ha ubicado en el mapa de la organización. Como consecuencia, se cuenta ya con el proceso de sostenibilidad y con el de responsabilidad pública, donde entra la Comunicación Corporativa.

Explica que ambos procesos se identificaron en un plano macro para comenzar a trabajar en ellos y determinar las relaciones con respecto a los procesos. Es importante destacar que ambos nacen de la información del entorno, por lo que se requieren investigaciones, planificación (lo que implica recibir insumos). Así las cosas, tanto para el Área de Sostenibilidad como para el de Comunicación Corporativa son importantes dichos procesos.

Cabe señalar la importancia de la investigación de los equipos que deben buscar su integración, a fin de que el Área de Sostenibilidad genere las estrategias, los lineamientos y la normativa con el objetivo de determinar el camino de la organización, en cumplimiento de las siete materias, así como de la política de responsabilidad social y los objetivos de sostenibilidad.

Después se deben de ejecutar los diferentes planes que la organización ha logrado avanzar. A su vez, existen diversas dependencias que participan y aportan en cada uno de esos planes.

Determina que el monitoreo y control son muy importantes, pues son actividades que debe desarrollar este equipo de trabajo, así como la rendición de cuentas, para consolidar la transparencia en la organización. Esto se debe a que es uno de los compromisos de la sostenibilidad.

Explica que esta relación proviene desde la estrategia, de manera que los grupos de interés comuniquen sus necesidades respectivas. Esta relación se encuentra en cada una de las distintas etapas: por ejemplo, si se deben ejecutar los planes, entonces es necesario estar pendientes de la gestión de la comunicación interna y externa. También se debe hacer el debido control y seguimiento. Con esto se podrán implementar las acciones de mejora, en casos de la comunicación corporativa. De este modo se aprecia la estrecha relación de ambos procesos para hablar de sostenibilidad, aspecto transversal en la organización.

Por su parte, informa que se analizó con mayor detalle el proceso para determinar los proveedores, sus entradas, salidas y clientes (que son todos los grupos de interés del Banco). Así se deben establecer las sesiones por desarrollar en el caso de Sostenibilidad y de Comunicación Corporativa.

Con lo anterior se pretende contar con una División de Sostenibilidad y de Comunicación Corporativa, de manera que ya no solo será Responsabilidad Social, sino que se pretende ir más allá. Con esto se incorporará el concepto de sostenibilidad, para enfatizar el aspecto social y ambiental, aunque mantiene un grupo concentrado en la planificación y en la evaluación. Esto se debe a la necesidad de presentar el GRI y de velar por las siete materias; en fin, existen diferentes acciones y no solo se enmarcan en el aspecto social o ambiental.

En el caso de Comunicación Corporativa, se plantea una división entre la comunicación externa y la interna, con el apoyo de la tercerización.

En todo caso, la división entre sostenibilidad y comunicación corporativa debe estar adscrita al Gerencia General Corporativa y contar con los siguientes objetivos: *para la división de Sostenibilidad y Comunicación se debe establecer, controlar y ejecutar las estrategias, los lineamientos y las direcciones en temas relacionados con sostenibilidad, comunicación, así como asesorar y acompañar al Conglomerado, mediante la utilización de herramientas y técnicas que impacten a los grupos de interés de manera económica, social y ambiental, aplicando la triple línea base, con el fin de coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos, en el posicionamiento de la imagen y reputación del Conglomerado.*

En el caso del Área de Sostenibilidad, el objetivo es *dirigir, controlar, monitorear y gestionar la visión de sostenibilidad y la responsabilidad social en la gobernanza, la gestión operativa y los negocios del Conglomerado Financiero, mediante el establecimiento de las estrategias, las políticas, directrices, metodologías y ejecución de actividades especializadas de asesoría, acompañamiento, coordinación y seguimiento en temas materiales de sostenibilidad y responsabilidad social para alcanzar los objetivos del Conglomerado, siempre en la triple línea base.*

En lo concerniente a Comunicación Corporativa, la meta es *dirigir, controlar, asesorar y ejecutar todas las actividades de comunicación interna y externa a través de las herramientas de comunicación adecuadas para lograr el posicionamiento de la imagen y la reputación del Conglomerado ante los diferentes grupos de interés.*

En síntesis, estos son los tres objetivos de cada una de las dependencias propuestos de forma integral bajo la sombrilla de la Gerencia General.

Manifiesta que es con base en el análisis anterior que se realiza la estimación del personal, para lo cual se requiere reforzar las diferentes dependencias. Primero se debería crear la División de Sostenibilidad y Comunicación, lo que necesita de una jefatura con un perfil determinado, el cual ya se la facilitó a la Dirección de Capital Humano y se le hizo la investigación correspondiente para montar la propuesta del perfil. La persona que ocuparía el cargo debe contar con experiencia en ambos temas, sobre todo, en cuanto a la sostenibilidad.

Por consiguiente, se debe hacer énfasis en que el perfil es integral, para que apoye y colabore en todo lo referente a la sostenibilidad y la comunicación corporativa. Cabe destacar que en ambas Unidades no hay una jefatura actualmente, de modo que ambas tienen un recargo. Por ejemplo, en el caso de Responsabilidad Social recae en la Sra. Maybelle Alvarado Desanti, como jefa de la Dirección de la Gestión. En el caso de Comunicación Corporativa, recae en el Sr. Fernando Rojas Araya. Por ende, sería óptimo que ambas Unidades contaran con su respectiva jefatura, para que esta se empodere y desarrolle la labor correspondiente.

En este sentido, conviene buscar a las personas idóneas para que cumplan con esos perfiles. Estas dos son las principales plazas que urge ocupar, pero hay demás que se exponen a modo de recomendación, por lo que es posible adoptarlas conforme se establezcan los planes o las tercerizaciones propuestas. En esta línea informa que se requieren seis plazas en responsabilidad social -principalmente técnicos- y reforzar una plaza profesional para tratar temas de valor social y ambiental.

Sin embargo, aclara que todo esto es conglomeral, por lo que los recursos de las diferentes sociedades anónimas ya no deberían estar allí, motivo por el cual se debería replantear para que pasen a dar un insumo como una dependencia más. De este modo se eliminarían los recursos de las subsidiarias, si eventualmente se aprobara la iniciativa.

Por su parte, en Comunicación Corporativa se propone dar la plaza de la jefatura para que se valore a una persona que cumple con la categoría propuesta, pero desconocen si cumple con los requisitos del perfil, lo que podría valorar la Dirección de Capital Humano para no incrementar los costos de la planilla.

Sea como sea, la idea sería no dotar aún las tres plazas nuevas, sino hasta que se valore la propuesta de la tercerización.

Agrega que el Informe contiene el detalle de los perfiles definidos por la Dirección de Capital Humano. En el caso del Área de Sostenibilidad se cuenta con seis candidatos y en Comunicación Corporativa, con tres, en caso de que no se apruebe la tercerización. Indica que pronto se entrará a explicar el esquema de tercerización, con el cual se bajarían los recursos.

Añade que se analizó el impacto de la implementación. Reitera que se estudiaron las categorías y los puestos del Conglomerado. Además, ante el escenario de eliminar los puestos, eventualmente, contarían con un beneficio económico del 9 % en el aspecto salarial, más los gastos asociados directos (asignación de equipo de cómputo, uso de la electricidad, etc.).

Aclara que no se logró determinar el gasto por persona (funcionario) en cada una de las Sociedades Anónimas, pero es posible ejecutar el ejercicio, eventualmente.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, pregunta por el costo del estudio.

La Jefa de la División de Gestión de la Calidad, Sra. Castillo Villarreal, responde que, en el caso del Banco, el costo actual demostró que se daría un incremento de recursos. Sin embargo, en vista de que se den posibles ingresos por el servicio que se les otorgaría a las Sociedades Anónimas, entonces se reintegraría.

De este modo, se disminuiría los recursos de cada Subsidiaria. De este modo, el impacto sería en beneficio de la Subsidiaria. Al final, con la suma de todos los casos, se evidenciaría un ahorro significativo en general.

En todo caso, existe un ahorro gracias a la disminución del 27% de los gastos, sin tomar en cuenta aún los gastos indirectos asociados o la tercerización que están promoviendo con el Área de Comunicación Corporativa.

Dice que se saltará la exposición de los beneficios, pues en términos cuantitativos y cualitativos, dentro de la responsabilidad social, han generado impactos importantes al implementar el concepto de sostenibilidad en la organización.

Sobre Comunicación Corporativa comenta que, si se lograra incrementar los recursos, esto conllevaría un costo, pero, al final, con la tercerización se daría una disminución de siete personas (cuatro recursos actuales y tres personas que podrían ingresar).

En cuanto a los indicadores, comenta que, al igual que todo proceso, deben ser medidos y gestionados. Ciertamente se deben asignar indicadores a cada una de las principales funciones de Comunicación Corporativa y de Responsabilidad Social. Entonces, existe una lista considerable de ellos que se deben controlar para medir las estadísticas.

Como consecuencia de todo lo anterior, manifiesta que la idea es considerar la forma de implementar la propuesta y determinar posibles ajustes necesarios, una vez finalizado el análisis y la atención de las observaciones emitidas por la Auditoría Interna.

De este modo, finaliza con la presentación.

La Directora, Sra. Badilla López, opina que sería conveniente incluir en la próxima presentación el detalle de los costos, para proceder a tomar con mejores fundamentos una decisión tan importante.

El Director, Sr. Hidalgo Chávez, desea reforzar esa idea, pues se pregunta por el procedimiento en cuanto a si le corresponde a la Dirección Financiera hacer el análisis de los costos, ya que es de suma importancia tener la claridad de ellos, dado que no se ha especificado el detalle de los costos indirectos. Además, es importante conocer los aspectos que engloban a la nueva estructura y lo que acontece con ellos, para tener precisión sobre los montos que se podrían ahorrar.

También dice tener la duda de si actualmente funciona un Área de Sostenibilidad y otra de Comunicación Corporativa.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, responde que no, pues en este momento lo que existe es un Área de Responsabilidad Social y otra de Comunicación. Por ende, la idea es que ambas se fusionen, en vista de que están muy relacionadas y, así, que adquieran un carácter corporativo. Manifiesta que un tema delicado es la comunicación y la sostenibilidad.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, considera prudente que en alguna parte del plan se visualice lo relativo a educación financiera.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, opina que la propuesta lleva a crear una División, por lo que la persona responsable ocuparía un nivel de jefatura. Por ende, la primera consulta es respecto de la estructura propia del Banco, puesto que desea saber si esto es congruente para la relevancia que tendrá el área. La segunda pregunta es si esto se relaciona de alguna manera con la práctica del mercado, ya que conoce que grandes bancos nacionales incluso han integrado Mercadeo en esa misma Unidad. Sin embargo, las ideas son bastante diferentes.

La tercera consulta es si al quitarle actividades al Área de Mercadeo, se continuaría denominando este como una Dirección o habrá algún cambio en ese sentido, debido a que se supone que las Direcciones tienen algunas actividades con un volumen determinado. Al restarles algunas; no obstante, se pregunta si mantendrá su denominación.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, aprovecha esta consulta para decir que tiene la misma duda, por lo que debe quedar todo muy claro.

En todo caso, dice que luego de leer este informe no le quedó claro si la propuesta es separar a Mercadeo de Comunicación Corporativa, mientras que se deja Comunicación y Responsabilidad Social por otro.

La Jefa de la División de Gestión de la Calidad, Sra. Castillo Villarreal, indica que si bien existe un informe de Auditoría Interna, esta es una inquietud de la Gerencia General, para el trabajo relacionado con aspectos de sostenibilidad. Agrega que, en el momento en el que se

solicitó el estudio, no se veía en la Dirección de Gestión. Asimismo, de acuerdo con la orientación estratégica al respecto, considera que Comunicación Corporativa (que tanto se relaciona con la imagen) es un asunto de relevancia para que sea manejado por la Gerencia General.

Entonces, en su criterio, es que sea una estructura aparte de la de Mercadeo. De hecho, la jefa de la División de Gestión de la Calidad, Sra. Castillo Villarreal, dará el sustento técnico al respecto. No obstante, no existe en el Banco un área de Sostenibilidad, sino con un área de Responsabilidad Social, aunque cuentan con la estrategia de sostenibilidad. Es por este motivo que cuando se le presentó el resultado del estudio derivado del Informe de Auditoría Interna a su persona, se le solicitó una ampliación a la División de Gestión de la Calidad.

El Director, Sr. Díaz Vázquez, opina que tanto la comunicación como la imagen son muy importantes de manejar y se trabaja con dos periodistas encargados de esa parte del Banco. En seguida pregunta desde hace cuánto se viene trabajando esta propuesta.

La Jefa de la División de Gestión de la Calidad, Sra. Castillo Villarreal, responde sobre la integración de Comunicación y Sostenibilidad que esa es la tendencia que hay, aunque no es una tendencia con Mercadeo todavía, pues hay una separación clara con Mercadeo debido a que esa área se enfoca más en investigación de mercado, creación y modificación de productos y servicios. La Dirección de Mercadeo se irá transformando en una dirección de investigación y mercado.

Por otra parte, el Área de Comunicación es más estratégica, y así está establecido en la estructura formal, y siempre está de la mano con la Gerencia General Corporativa, a fin de buscar imagen, posicionar la marca y reputación en una organización. Hay una clara separación entre las funciones del Área de Comunicación y de la Dirección de Mercadeo como tal, pero sí se puede unir como tendencia Sostenibilidad y Comunicación. Las tendencias lo que buscan es unificar los temas para darles un valor agregado a Comunicación y Sostenibilidad desde la cabeza de la Gerencia General. Esto es lo que está buscando en materia de Sostenibilidad y Comunicación Corporativa.

Sin embargo, sí se separan los temas de la Dirección de Mercadeo para unirlos con temas de investigación y desarrollo de productos comerciales.

Por otra parte, en lo referente al salario, contesta que realmente en los perfiles antes señalados se encuentran en posiciones bastantes altas, pues están entre un área hasta una dirección, es decir, la tendencia es que lleguen a tener una dirección muy formal y fortalecida en la organización. Por lo tanto, en función de los objetivos y responsabilidades que hay, cae bien una división a nivel de la organización para guardar ese equilibrio.

La Dirección de Capital Humano valora ese intermedio, y da un perfil y una posición dentro de la organización como jefatura de división acompañado con el estudio que se esté promoviendo. No se ve que a Mercadeo se le baje el nivel, sino más bien hay que fortalecerlo y cambiarle un poco su visión.

Con respecto a profundizar los costos, se estarían profundizando un poco los costos con la Dirección Financiera. Se había hecho una plantilla con la Dirección Financiera y esa es la línea que se tiene, pero se volverá a hacer de nuevo la consulta, a fin de analizar si se puede adicionar algún tema relacionado con costos indirectos. Por otra parte, el análisis de riesgos sí se tendría que solicitar.

Además, la educación financiera sí está considerada en la parte de sostenibilidad. Se tiene todo el programa financiero, pero se le debe dar monitoreo y seguimiento a cada uno de los programas, tanto en valor social como en valor ambiental. Se debe ir buscando las siete materias en responsabilidad social.

Recuerda que se había hecho un informe en mayo o junio del año pasado a raíz de las recomendaciones, sobre todo en responsabilidad social. Ahí se determinó que hay una integración de temas como comunicación. La Gerencia General Corporativa solicitó ampliar el requerimiento y ese es el resultado, pero sí se venía trabajando desde antes, por lo que se había indicado que ya existía un *benchmarking* en diferentes entidades, donde había un poco de conocimiento sobre el tema y había una propuesta inicial que dio como resultado esta. A final del año se volvió a actualizar los datos y se continuó con esa tendencia.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, comenta que él tiene dudas de que se separen de Mercadeo. Por otra parte, si se ve la estructura que tienen otros bancos en cuanto a mercadeo y los trabajos que realizan en esos temas, pues es claro que el Banco Popular no tiene esa capacidad, de modo que es un elemento que debería analizarse para conocimiento de esta Junta Directiva.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, considera que todo esto es muy importante y la información provista es bastante buena. Ahora bien, más allá de un tema de costo, es muy importante la perspectiva interna, pero más aún la perspectiva externa, y con esto se refiere a cómo esto contribuye a mejorar la competitividad de la organización. Pensaba que en la pestaña de indicadores propuestos iban a tener mayor claridad con respecto a eso, pero todavía lo ve muy genérico.

Por ejemplo, en posicionamiento mediático no ve un indicador específico. En fin, le parece que debería trabajarse con más precisión en qué contribuye esta propuesta en el posicionamiento competitivo de la organización en el mercado, y ahí se incluye toda la parte de costo interno

y cómo se mejora la fluidez de la información, los controles, etc. Si Mercadeo debe estar solo o incorporado, con lo cual hace referencia de que el Banco Popular tiene un sector natural que es el sector de la economía social, el cual se debe abordar con especificidad mercadológica.

También, es un sector especialista en responsabilidad social, entonces se debe trabajar un poco más ese abordaje. A la larga lo que se necesita es un mercadeo muy especializado y no un mercadeo tan generalista como el actual. Además, se deben agudizar los indicadores, pues se tienen problemas graves como el patrocinio de actividades, en el cual se utilizan indicadores muy alejados de los componentes del Banco, como lo son los sectores sociales.

Para aportar algunos elementos que contribuyan al mejoramiento de la propuesta, considera que se está desviando de la observación primaria de la Auditoría Interna. Si esto es en beneficio de la organización, pues tiene todo su respaldo, pero si se pretende algo muy perfecto, es posible que nunca se vaya a ejecutar. No obstante, conviene que se tomen en consideración aspectos más específicos del Banco, y no tanto cómo el Banco se va a diferenciar de otras instituciones, pero sí un mejoramiento en la competitividad de la institución.

El Director, Sr. Hidalgo Chávez, comenta que se mencionó el Banco Bilbao Vizcaya Álava (BBVA) y el Banco Santander. Dentro de esas líneas de sostenibilidad, mucho tienen que ver los indicadores para saber cuántos recursos se van a colocar en productos y servicios verdes. Se debe medir cuánto se va a mejorar en inclusión financiera y eso cómo contribuye en el negocio. Estos serían elementos relevantes para ver esa importancia, pues él está claro que sí debe haber una tendencia global.

El tema de comunicación se relaciona más con identidad corporativa. Ahora bien, en las organizaciones debe tender a la estandarización. Mercado no debe ser generalista, sino enfocada, pero debe darse el paso.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, apunta que el análisis ha sido interesante. Este tema fue estudiado por la Auditoría Interna en el 2016, y a partir de ese año, se emitió una recomendación para que la Administración hiciera un planteamiento de cómo iba a abordar el tema de la responsabilidad social, porque realmente lo que ha sido en el Banco es "el patito feo", o sea, ahí se manda lo que nadie quiere.

De hecho, si se observa, dentro de las tres personas que están ahí, hay uno que tiene categoría 25. Dentro de todo lo que se propone, ese jefe de división tendrá categoría 24, entonces no sabe cómo hay tres personas y una tiene categoría 25. Dice que algo está mal con eso.

Ciertamente el planteamiento de la Administración es más integral, pues cuando se dice que hay que abordar esto y resolverlo, eso es un planteamiento de cómo resolverlo. No se ha tenido la oportunidad de hacer la valoración y el estudio de esto.

Comenta que se tiene que ver el tema, pues hay muchas dudas que le surgen a la Auditoría. No se conoce el criterio de Mercadeo ni conoce cómo responde el negocio a todo esto, pues la manera como el Banco se presenta es a través de los productos que vende y el servicio que brinda. No tiene claro los números, y con los números que se presentaron, más dudas le surgieron, pues lo único que se habló fue de ahorros, pero él cree que esto tiene un costo incremental importante, es decir, cuando la Gerencia General Corporativa remitió esto, se incrementó de tres funcionarios a once en Responsabilidad Social, y no se sabe de dónde va a conseguir esos recursos.

Este es un tema que se debe ver con cuidado, a fin de saber si se está abordando de la manera adecuada. Dice que él no descalifica esta iniciativa, pues le parece que es un gran esfuerzo, pero tiene que pasar el tamiz de un análisis más detallado de costos, riesgos, legalidad y conveniencia de qué se separa o no. Desconoce si en el mercado habrá un perfil que incluya la responsabilidad social con comunicación. Igualmente, recuerda que él conversó con el Sr. Maurilio Aguilar Rojas, sobre la necesidad de hacer un análisis en conjunto, a fin de conocer su posición como nuevo gerente.

Esta es la madurez que hace falta en esto, o sea, conversarlo con el nuevo gerente y que la Auditoría Interna haga lo propio y traer un producto más discutido a nivel de la organización para plantearlo a esta Junta Directiva y pretender un acuerdo de aprobación o improbación.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, comenta que se debe tomar en cuenta que el alcance de la Dirección de Mercadeo debe ser mucho más amplio que lo que se hace, aún con Comunicación fuera. La Dirección de Mercadeo debe participar en la creación de productos y servicios, pero un componente fundamental es el análisis de los datos, y con base en el modelo de negocios, realmente llegar a solventar las necesidades del cliente con una propuesta y manejo de datos inteligentes.

Señala que el subgerente de negocio es quien debe comercializar, pero no es quien debe estar creando y participando de los sistemas que hay que comprar, lo cual son funciones muy típicas de una Dirección de Mercadeo. Esto se verá en el algún momento.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, considera que esta es una decisión importante a nivel estratégico y de estructura, por lo que se le debe reflexionar mucho al respecto.

Por lo tanto, mociona para:

1. Devolver a la Administración la propuesta de creación para la nueva División de Sostenibilidad y Comunicación Corporativa y su adscripción directa a la Gerencia General Corporativa, a fin de que se tomen en cuenta las observaciones indicadas por los Directores, así como el informe de la Auditoría Interna, y se amplíe el tema financiero.

La propuesta deberá presentarse en la primera sesión de febrero del año en curso.

2. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo que elabore un informe de los riesgos que se podría estar detectando con el planteamiento de creación de la nueva División de Sostenibilidad y Comunicación Corporativa y su adscripción directa a la Gerencia General Corporativa.

Este informe deberá presentarse en la primera sesión de febrero del año en curso.

3. Solicitar a la Dirección Jurídica que remita un oficio con las consideraciones de tipo legal respecto al planteamiento de creación de la nueva División de Sostenibilidad y Comunicación Corporativa y su adscripción directa a la Gerencia General Corporativa.

Este oficio deberá presentarse en la primera sesión de febrero del año en curso.

4. Solicitar a la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados que remita su criterio respecto al planteamiento de creación de la nueva División de Sostenibilidad y Comunicación Corporativa y su adscripción directa a la Gerencia General Corporativa.

Este criterio deberá presentarse en la primera sesión de febrero del año en curso.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Devolver a la Administración la propuesta de creación para la nueva División de Sostenibilidad y Comunicación Corporativa y su adscripción directa a la Gerencia General Corporativa, a fin de que se tomen en cuenta las observaciones indicadas por los Directores, así como el informe de la Auditoría Interna, y se amplíe el tema financiero.

La propuesta deberá presentarse en la primera sesión de febrero del año en curso.

2. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo que elabore un informe de los riesgos que se podría estar detectando con el planteamiento de creación de la nueva División de Sostenibilidad y Comunicación Corporativa y su adscripción directa a la Gerencia General Corporativa.

Este informe deberá presentarse en la primera sesión de febrero del año en curso.

3. Solicitar a la Dirección Jurídica que remita un oficio con las consideraciones de tipo legal respecto al planteamiento de creación de la nueva División de Sostenibilidad y Comunicación Corporativa y su adscripción directa a la Gerencia General Corporativa.

Este oficio deberá presentarse en la primera sesión de febrero del año en curso.

4. Solicitar a la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados que remita su criterio respecto al planteamiento de creación de la nueva División de Sostenibilidad y Comunicación Corporativa y su adscripción directa a la Gerencia General Corporativa.

Este criterio deberá presentarse en la primera sesión de febrero del año en curso”. (028)
(Ref.: Oficio GGC-1811-2019)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y siete minutos** se retira la Jefa de la División de Gestión de la Calidad, Sra. Sandra Castillo Villarreal, e ingresa la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti.

ARTÍCULO 10

4.1.2.a- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., remite la ampliación del informe de la implementación de la tercerización de servicios según lo requerido en el acuerdo 802 de la sesión 5678. (Ref.: Oficio GGC-1670-2019)

4.1.2.b.- El Sr. Víctor Rodríguez Bogantes, Gerente General Corporativo a.i., adjunta el informe con los resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios con corte a noviembre de 2019. (Ref.: Oficio GGC-1917-2019)

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti, apunta que dentro de los temas que se habían solicitado que se analizaran estaban los nuevos servicios que eran susceptibles de tercerizar. Se hizo un resumen de la base del 2014, cuando se tenía una matriz base de setenta y siete servicios. En el 2014 se había hecho una priorización de centralizarse en 40. Actualmente, se tomó esa base de 77, se pasó a los fiscalizadores de las diferentes dependencias para analizar si había nuevos servicios por tercerizar y se encontró que existe la posibilidad de tercerizar diecinueve servicios más que hay que analizar.

Esa lista se debe analizar para definir cuáles pueden ser nuevos servicios por tercerizar y solicitarles a las áreas que analicen la posibilidad de tercerizar esos servicios.

En el análisis de temas de Conglomerado, no se está logrando realmente que las dependencias analicen sus tercerizaciones con una misión de Conglomerado, pues si se parte de la política, esta dice, que “el Conglomerado Financiero se compromete a...”, pero quién es el Conglomerado Financiero y toma la batuta para decir que se va a tercerizar ese servicio a nivel de Conglomerado. Si quien está necesitando el servicio, por ejemplo, Popular Pensiones, es posible que no le interese conglomerar el servicio.

Se está haciendo un ajuste a la política, que llegará a esta Junta Directiva, para saber quién es el que debe tomar la batuta para analizar servicios de Conglomerado.

En cuanto a las “evaluaciones de servicios desde la óptica de procesos de usuario final” se está atendiendo, es decir, las diferentes dependencias han ido modificando las evaluaciones de servicio. Sobre “un análisis global y detallado a nivel financiero de los servicios tercerizados”. Para la atención de ese punto se detallan los montos presupuestados del 2018 y del 2019 los montos cancelados o pagados de las diferentes unidades estratégicas y se identifican los diez proveedores más importantes a los cuales se les han pagado servicios tercerizados.

Entre la agrupación de contratos, la mayor parte son servicios de tecnología, mantenimiento e infraestructura, servicios de seguridad, servicios de tarjetas, servicios de limpieza. Esto fue en el 2018, pero si se ve el comportamiento en el 2019, prácticamente son los mismos servicios. Uno bajó o subió en el monto, pero son los mismos servicios.

Se debe tener la atención puesta sobre esos diez proveedores. Después, están las recomendaciones de la Auditoría, a las cuales se les da seguimiento y se verifica que las dependencias están trabajando y cumpliendo. Posteriormente la Auditoría estará verificando si se cumplió o no. Se está verificando que las dependencias estén cumpliendo con las recomendaciones de la Auditoría.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, comenta que siempre le ha preocupado el tema de la tercerización. La tendencia del Banco siempre ha sido tercerizar, lo cual es bueno, pero cuesta identificarlo con una disminución de los costos fijos.

Se terceriza, pero no hay ninguna disminución,

Entonces, considera que más que el análisis que se debe realizar sobre qué se va a tercerizar se debe estudiar qué efecto tiene eso en la estructura de costo de la planilla del Banco Popular, para saber si va a ser eficiente o no.

Además, en la evaluación que se hace normalmente de esos contratos, se halla que la fiscalización es terrible, puesto que es sin mayor conocimiento, es irresponsable, pro proveedor, no pro Banco Popular y se han encontrado muchísimos problemas, de manera que tercerizar debe también formar y educar a los fiscalizadores sobre cuál es realmente su función y cuál es el impacto que eso va a tener en la Organización y en el área que va a tercerizar un determinado servicio o trabajo, por tanto, el Banco Popular debe mejorar en este asunto.

El Subdirector Jurídico, Sr. Obando Rodríguez, considera interesante que se incluyera dentro del análisis la primera tercerización que se ha realizado en el Banco Popular, que es la de los abogados externos, pues ahora hay detalles institucionales que hacen que esa tercerización sea inversa, dado que se está quitando una parte del trabajo al abogado externo y se está trayendo al Banco Popular, por eso, sería bueno analizar en qué casos la tercerización no es conveniente porque se tiene que volver para atrás, dado que ya hay un grupo grande de funcionarios y de trabajo que tiene efectos muy positivos, dado que implica una economía muy grande para los clientes.

Efectivamente, es parte de un proceso de contratación administrativa, debido a lo cual no hay que verlo como tercerización, pero, viendo los elementos de esta, que es, prácticamente, una privatización de servicios, debería incluirse dentro del análisis.

La Directora, Sra. Badilla López, considera muy importante lo que apunta el Auditor Interno en cuanto a la supervisión de los contratos, por lo que sugiere solicitar un informe en el que se mencione cuáles son las variables que se consideran, a efectos de darle seguimiento de tal

manera que, si hay que educar, que se eduque, si hay que madurar en el proceso, que se busque la forma, pero que realmente se ejerza una supervisión adecuada.

Esto, porque se ha visto que aquí se contrata en función de lo que vienen a ofrecer los proveedores y no en función de un conocimiento claro, preciso y contundente de qué es lo que se requiere, lo cual causa muchísimos problemas. Por tanto, es un tema al que se debe poner mucha atención por la vía que sea y darle mucho seguimiento.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, acota que, cuando se terceriza, es porque asume que va a haber un ahorro para la Institución y beneficios plausibles en cuanto al esfuerzo que se hace, pero cuando la Auditoría Interna señala que no nota que hay una mejoría o un ahorro, sino, por el contrario, se terceriza y se terceriza, y más bien, se mantiene igual o muestra un incremento, lo cual es preocupante.

Igualmente, la Auditoría Interna apuntó lo relativo a la supervisión, que también pareciera que es muy preocupante, motivo por el cual sería importante que se agregue estos dos elementos en estos informes periódicos, para que la Junta Directiva Nacional tenga una visión un poco más integral. Efectivamente, este Órgano Colegiado está asumiendo lo que apunta la Auditoría Interna, que son temas que le preocupan y que son recurrentes y, por tanto, los están analizando.

De este modo, se va a asumir que ese trabajo se está llevando a cabo y se está coordinando directamente con la Administración. En todo caso, en los siguientes informes que se presente, se deberá incluir lo relativo a la supervisión y la comparación entre la tercerización y lo que se tiene para determinar si es positivo o no lo es.

Así las cosas, mociona para:

1. Dar por atendido el inciso 1º del acuerdo 802, de la sesión 5678, relativo al Informe con los Resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios.

2. Dar por recibido el oficio GGC-1917-2019, mediante el cual el Sr. Víctor Rodríguez Bogantes, Gerente General Corporativo a.i., adjunta el informe con los resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios con corte a noviembre de 2019.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

“1. Dar por atendido el inciso 1º del acuerdo 802, de la sesión 5678, relativo al Informe con los Resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios.

2. Dar por recibido el oficio GGC-1917-2019, mediante el cual el Sr. Víctor Rodríguez Bogantes, Gerente General Corporativo a.i., adjunta el informe con los resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios con corte a noviembre de 2019”. (052)

(Ref.: Oficio GGC-1670-2019)

Sale la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Álvarez Desanti al ser las **diecinueve horas con diecinueve minutos**.

ARTÍCULO 11

4.1.3.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., remite el criterio institucional del Expediente Legislativo No. 21.345 “Ley de Reforma para la equidad, eficiencia y sostenibilidad de los regímenes de pensiones”. (Ref.: Oficio GGC-1857-2019)

El Subdirector Jurídico, Sr. Obando Rodríguez, expresa que se dio a conocimiento de la Organización este proyecto de ley y como antecedente se tiene que el año pasado el Poder Ejecutivo remitió a sesiones extraordinarias tres proyectos relacionados con un tema que viene sonando desde hace mucho tiempo, que es el relacionado con las pensiones y los límites a las pensiones de lujo.

Afirma que, dentro de los proyectos que se presentaron por parte del Poder Ejecutivo, se tiene tres, a saber, el 2130, 2135 y 21345. El expediente 21345 es el que se sometió a consulta al Banco Popular, pues hace referencia a una serie de cambios relativos a los límites que tienen las pensiones.

Ciertamente, dentro del análisis que efectúan varias áreas del Banco Popular, se indica que no tiene ninguna afectación para esta Organización, ni para Popular Pensiones, sin embargo, hay un punto muy específico, que es la reforma del artículo 43 de la Ley de creación del régimen general de pensiones, que es muy importante, por cuanto establece una responsabilidad para las entidades financieras porque les informa que deben congelar los montos respectivos apenas tengan conocimiento de la caducidad en beneficio, que se refiere al beneficio de las pensiones cuando son trasladadas de una persona que fallece a un beneficiario.

Con todo, en algunas ocasiones las pensiones tienen algunas causales de caducidad, no obstante, se tocó el problema de que esas causales de caducidad no son informadas a las entidades financieras, de modo que los regímenes de pensiones muchas veces siguen pagando por muchos años pensiones a personas que no les corresponde.

Así, la reforma indica que las entidades financieras deben congelar esos recursos y la observación que se hace es que no se define a quién le corresponde informar a las entidades financieras que deben congelar esos recursos, cuándo debe comunicarse y algunos detalles importantes que podría crear vacíos en esa norma.

Señala que, justamente, el informe que hace la Gerencia General Corporativa se relaciona con lo anterior, es decir, de que ese artículo debe precisarse más.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, dice que está muy claro lo expuesto y, al no haber observaciones, mociona para:

Solicitar a la Gerencia General Corporativa que con base en su oficio GGC-1857-2019 del 12 de diciembre de 2019, remita a la Comisión Permanente de Asuntos Sociales, el criterio institucional del Expediente Legislativo No. 21.345 ‘Ley de Reforma para la equidad, eficiencia y sostenibilidad de los regímenes de pensiones’.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Solicitar a la Gerencia General Corporativa que con base en su oficio GGC-1857-2019 del 12 de diciembre de 2019, remita a la Comisión Permanente de Asuntos Sociales, el criterio institucional del Expediente Legislativo No. 21.345 ‘Ley de Reforma para la equidad, eficiencia y sostenibilidad de los regímenes de pensiones’”. (029)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 12

4.1.4.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., remite el criterio institucional del Expediente Legislativo No. 21.546 “Ley General de Contratación Pública”. (Ref.: oficio GGC-3-2020)

Al ser las **diecinueve horas con veinticinco minutos**, ingresa el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maikel Vargas García.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, indica que urgía remitir este proyecto a esta Junta Directiva por si alguna persona de las que la conforman tiene alguna observación. Asimismo, por instrucción del Presidente, lo remitió también al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, pues, de acuerdo con el análisis realizado, tiene un impacto sobre algunas de las organizaciones sociales, por ejemplo, cooperativas y asociaciones solidaristas, entre otras.

Advierte que no recibió realimentación alguna de parte del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y no sabe si a la Junta Directiva Nacional, pese a que ella envió el proyecto con las observaciones que formuló el equipo, el cual está compuesto por el Subdirector Jurídico, Sr. Max Obando Rodríguez; el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García, y el Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Martín Alfaro Artavia, y que profundizó bastante sobre el tema.

Además, afirma que la propuesta de respuesta también se remitió a esta Junta Directiva.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, dice que el equipo, según el análisis que realizó, considera que hay una posible afectación para las asociaciones solidaristas, las cooperativas en temas de contratación administrativa y, por eso, se tomó la decisión de que se enviara al Directorio, para que este también tuviera conocimiento, que es lo que está apuntando la Gerente General Corporativa a.i., de modo que el Directorio verá si se pronuncia o no, sin embargo, a continuación se presentará la posición del equipo técnico.

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García, menciona que se analizó cada artículo del texto sustitutivo, dado que el Banco Popular ya había opinado en un taller al que se le invitó en la Contraloría General de la República hace, aproximadamente, seis meses.

En esta ocasión, porque no estaba en la versión original, el régimen de prohibiciones definido en el artículo 37 es mucho más riguroso, dado que contiene dos inserciones importantes, a saber, la prohibición para que los servidores públicos contraten con sus propias instituciones y, además, se modifica un apartado que ya existía para las organizaciones sin fines de lucro, pues en la ley actual se establece que existe prohibición cuando alguno de los miembros de los órganos directivos están presentes dentro del proceso de contratación.

Así, se menciona que todos los funcionarios públicos tienen la prohibición y, si pertenecen a una organización social, esa organización, por ser miembro fundador asociado, directivo, representante, asesor o quien ocupe cualquier puesto también esa organización social afecta la posición para contratar con el aparato estatal.

De este modo, se considera que es excesiva esta medida y genera una gran afectación para las organizaciones sociales dado que estas no podrían contratar con el Estado dado que todos los servidores públicos, por lo general, están asociados a una cooperativa o a una asociación solidaria. Ciertamente, hay otras observaciones de forma o de redacción que son naturales.

Al ser las **diecinueve horas con treinta y cuatro minutos**, se retira el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maikel Vargas García.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, al no haber observaciones, mociona para:

Solicitar a la Gerencia General Corporativa que con base en su oficio GGC-3-2020 del 2 de enero de 2020, remita a la señora Sonia Cruz Jaén, Directora del Área de Comisiones Legislativas, el criterio institucional del Expediente Legislativo No. 21.546 'Ley General de Contratación Pública'.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"Solicitar a la Gerencia General Corporativa que con base en su oficio GGC-3-2020 del 2 de enero de 2020, remita a la señora Sonia Cruz Jaén, Directora del Área de Comisiones Legislativas, el criterio institucional del Expediente Legislativo No. 21.546 'Ley General de Contratación Pública'". (030)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 13

4.2.4.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para aprobación, el Plan de Trabajo para el 2020. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-22-Acd-200-2019-Art-6)

La Directora, Sra. Badilla López, señala que este plan de trabajo para el año 2020 tiene diferencias mínimas respecto al plan de trabajo del año 2019, con todo, desea dejar claro que está basado en el Reglamento de Comisiones y Comités del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y en la normativa SUGEF 14-17.

En efecto, este plan es la ruta para continuar trabajando en materia de Tecnología de Información, por lo que se insta a todos a revisar la calendarización de informes cuando quieran saber qué temas se abordarán.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, al no haber más observaciones, mociona para:

Aprobar el Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Tecnología de Información para el 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"Aprobar el Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Tecnología de Información para el 2020". (031)
(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-22-Acd-200-2019-Art-6)

ACUERDO FIRME.

Finaliza la sesión al ser las **DIECINUEVE HORAS CON TREINTA Y CINCO MINUTOS**.

Sr. Carlos Arias Alvarado
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5700

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SETECIENTOS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de Popular Valores, en Torre Mercedes, a las **DIECISIETE HORAS CON UN MINUTO DEL MIÉRCOLES QUINCE DE ENERO DE DOS MIL VEINTE**. Presentes: el Presidente, Sr. Carlos Arias Alvarado; el Vicepresidente, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Grace Badilla López; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita. Además, la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Subdirector Jurídico, Sr. Max Obando Rodríguez; el Asesor

Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Ausentes con permiso: el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chaves, y el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se procede a conocer la agenda del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5698.

2.- Asuntos de Presidencia.

2.1.- Propuesta del comunicado de prensa del nombramiento del nuevo Gerente General Corporativo. (Ref.: Oficio GGC-29-2020)

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos:

4.1.- Asuntos de Gerencia:

4.1.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a. i., adjunta el oficio DCAC-010-2020 referente a la autorización para el registro semestral por concepto de estimaciones, depreciaciones, amortizaciones y provisiones. (Ref.: Oficio GGC-25-2020)

4.2.- Asuntos de Comisiones:

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local:

4.2.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el Plan Táctico de Imagen, lo anterior en cumplimiento del acuerdo 48 de la sesión 5611. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-20-Acd.176-2019-Art-3)

4.2.2.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para aprobación, la propuesta de actualización de la Política de Pago a Terceros Punto BP con los ajustes solicitados. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-21-Acd-182-2019-Art-3)

4.2.3.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para aprobación, la propuesta de actualización de la Política de Innovación con los ajustes solicitados. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-21-Acd-181-2019-Art-3)

4.3.- Correspondencia Resolutiva:

4.3.1.- La Sra. Mónica Hernández Morera, Fiscalizadora de la División Jurídica de la Contraloría General de la República, brinda criterio sobre solicitud de autorización para integrar más de tres juntas directivas u órganos colegiados, presentada por la Sra. Silvia Morales Jiménez. (Ref.: Oficio DJ-0013-2020)

4.3.2.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica el acuerdo en el cual se resuelve agregar el Transitorio VII al Reglamento de Información Financiera. (Ref.: Oficio CNS-1551-08)

4.3.3.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, comunica el acuerdo en el cual se modifica el Reglamento para las operaciones de crédito de última instancia en moneda nacional del Banco Central de Costa Rica, para eliminar los artículos 21, 29 y 29 Transitorio y modificar los artículos 7, 8, 12 y 20. (Ref.: Oficio JD-5909-09)

5.- Asuntos Informativos:

5.1.- La Sra. Jessica Víquez Alvarado, Gerente de Área de Fiscalización de Servicios Económicos de la Contraloría General de la República, remite el informe sobre la administración y venta de bienes inmuebles realizables del Sector Público. (Ref.: Oficio DFOE-EC-0996)

5.2.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, comunica modificaciones reglamentarias que rigen a partir del 1º de enero del 2020. (Ref.: Oficio JD-5909-12)

5.3.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, comunica el acuerdo en el cual se hace una reducción a la Tasa de Política Monetaria y a la tasa de interés bruta de los depósitos a un día plazo. (Ref.: Oficio JD-5909-17)

5.4.- El Sr. Rafael Coto Alfaro, Director del Departamento de Análisis y Cumplimiento de la Ley 8204 de la Sugef, solicita a la Gerencia General Corporativa del Banco una información sobre el estudio que realizó la Auditoría Interna sobre la estructura actual de la Oficialía de Cumplimiento

(AIRI-43-2016, denominado "Evaluación del proceso gestión y cumplimiento de Ley 8204"), y el nuevo servicio de transferencias desde y hacia el exterior que está ofreciendo el Banco Popular. (Ref.: Oficio SGF-0052-2020)"

Al ser **las diecisiete horas con cuatro minutos**, ingresan el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, indica que procederá a incorporar algunos temas a tratar en asuntos de Presidencia.

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, informa que el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chaves, se ha disculpado por no poder asistir debido a una situación médica. Del mismo modo, el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez tiene un pequeño retraso. Por ende, mociona para:

Justificar la ausencia del Director, Sr. Óscar Hidalgo Chaves, a la sesión 5700 del 15 de enero del 2020.

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

"Justificar la ausencia del Director, Sr. Óscar Hidalgo Chaves, a la sesión 5700 del 15 de enero del 2020". (035)

ARTÍCULO 3

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5698.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, detalla que tiene tres observaciones, la primera de ellas es en la página 4, líneas 18 y 19, donde dice: *El Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla se abstiene de votar por cuanto no estuvo presente en la sesión anterior.* Le parece que nada más se debe consignar que él no estuvo presente porque evidentemente no ejerce el voto en este órgano.

Luego, en asuntos de Presidencia, se omitió la comunicación del Presidente con respecto de su nombramiento en Dirección Ejecutiva de Jupema; ignora la causa, porque después, en la intervención de la Gerente General, ella externa su felicitación. Por ende, estima que, por la trascendencia del mismo hecho, debería quedar consignado.

Finalmente, en la página 23, líneas 41 y 42, y en la línea 45, solicita que se eliminen las líneas completas 41 y 42 y en la línea 45 de la página 23, eliminar desde *"porque ninguno"* hasta *"Banco Popular"*.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5698, celebrada el 18 de diciembre del 2019.

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

"Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5698, celebrada el 18 de diciembre del 2019". (036)

ARTÍCULO 4

2.1.- Propuesta del comunicado de prensa del nombramiento del nuevo Gerente General Corporativo. (Ref.: Oficio GGC-29-2020)

Ingresan el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya; y el funcionario de la Unidad de Comunicación Corporativa, Sr. Pablo Guerén Catepillan, al ser las **diecisiete horas con diez minutos**.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, a modo de introducción, señala que prepararon el material de comunicación de la salida de la Gerente General Corporativa, Sra. Magdalena Rojas Figueredo, dado que es una noticia que se ve en un entorno bastante positivo, donde se acoge a un derecho laboral. El Banco está muy inestable con las noticias y con los resultados y, por ello, se ha contenido la noticia.

Se trae una propuesta de fechas para publicar y es una noticia concentrada solo en el hecho de la salida de la Sra. Rojas Figueredo, para luego difundir una nota anunciando la nueva designación del Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

El funcionario de la Unidad de Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan, comenta que están en un buen momento con la prensa, dado el trabajo que se ha efectuado con esta Junta Directiva Nacional, están en calma con los medios, así que, en general, analizando las renunciaciones de los Gerentes en los bancos, es una noticia que causa atención mediática únicamente si se produce por motivos donde hay una investigación o una destitución de la persona, etc.; sino, en general, no es una noticia que trascienda más allá de un día.

Siente que, en este caso, se trata de una decisión personal, absolutamente entendible.

Se plantea una propuesta de comunicado de prensa que se enfoca en la decisión de la Sra. Rojas Figueredo en el trabajo coordinado que la alta Administración desarrolló con la Junta Directiva, los buenos resultados contenidos en el 2019 y que será próximamente la Junta Directiva Nacional la que anunciará la persona que ejerza las funciones a partir de marzo.

Esa es la primera propuesta, la única diferencia en relación con la segunda propuesta es que contiene en sus párrafos finales la decisión de la Junta Directiva Nacional de la designación del Sr. Aguilar Rojas o algunos de sus atestados, pero la sugerencia de Mercadeo es que se basen en la primera versión, que se anunciará en los próximos días.

Lo anterior es con el objetivo de que saquen un mayor provecho periodístico de la designación del Sr. Aguilar Rojas.

Tradicionalmente, cuando han asumido los Gerentes, como se hizo en el caso de la Sra. Rojas Figueredo, se hace alguna gestión de prensa con medios importantes para que ellos tengan un espacio para una entrevista y se capta también un espacio para que puedan aprovechar e informar cómo están trazando la ruta de la Institución. Esa es la única diferencia entre las dos opciones.

Hasta la fecha han sido absolutamente efectivos en que la prensa no haga consultas con respecto de este tema, lo cual es bastante curioso porque toda la población del Banco lo sabe. En el pasado han tenido experiencias de filtraciones casi inmediatas de documentos que llegan por *mail all* y en este caso no ha ocurrido.

Su propuesta va en el sentido de que, siendo que la renuncia de la Sra. Rojas Figueredo se hace efectiva hasta el 29 de febrero, se pueda dar el anuncio en la semana que va del 27 al 31 de enero, o sea, dentro de dos semanas más, o inclusive del 2 al 7 de febrero. Esa es la propuesta.

Por su parte, en relación con el comunicado del Sr. Aguilar Rojas, recomiendan publicarlo entre lunes 10 y lunes 17 de febrero, con algunos días de anticipación al 1º de marzo, fecha en que él toma posesión.

Ingresó el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez, al ser las **diecisiete horas con veintiocho minutos**.

El **Presidente, Sr. Arias Alvarado**, mociona para:

Aprobar el comunicado de prensa del nombramiento del nuevo Gerente General Corporativo a.i. y la salida de la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo.

El comunicado se efectuará en las fechas propuestas por la Unidad de Comunicación Corporativa.

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

“Aprobar el comunicado de prensa del nombramiento del nuevo Gerente General Corporativo a.i. y la salida de la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo.

El comunicado se efectuará en las fechas propuestas por la Unidad de Comunicación Corporativa”. (037)
(Ref.: Oficio GGC-29-2020)

Se abstiene el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez, por no haber estado presente durante la discusión de la propuesta.

ARTÍCULO 5

2.- Asuntos de Presidencia.

El **Presidente, Sr. Arias Alvarado**, comenta que tiene dos puntos más, uno que desea que sea conocido de forma privada al finalizar la sesión con el Auditor Interno y procede seguidamente con el otro.

Es una nota de su parte, la cual dice:

*Señores
Junta Directiva Nacional
Banco Popular y de Desarrollo Comunal*

Estimados señores:

En atención a lo establecido en el artículo 22, inciso f) de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y con motivo de mi nombramiento como Director Ejecutivo de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, informado en sesión de Junta Directiva Nacional 5698, celebrada

el 18 de diciembre del 2019, me veo en la necesidad de presentar mi renuncia al cargo de Director de la Junta Directiva Nacional a partir del próximo 20 de enero del 2020, cargo en el que fui nombrado en septiembre del 2018, mediante elección en la sesión plenaria ordinaria 69 de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

No omito indicar que esta renuncia se da atendiendo lo establecido en los acuerdos Sugef 16-16 y Sugef 22-18, en cuanto a los requisitos que se deben tener para formar parte de esta Junta Directiva, especialmente en lo que a disponibilidad de tiempo se refiere. Dicha normativa sugiere que para atender de forma responsable las funciones de la alta Gerencia u órganos de Dirección, se requiere dedicar tiempo y trabajo suficiente para una adecuada gestión de la organización.

De tal forma y dado que iniciaré labores en Jupema a partir de la próxima semana, encuentro muy difícil atender el cargo que ostento como miembro de Junta Directiva Nacional y Presidente de esta organización, mientras ejerzo también como Director Ejecutivo de Jupema.

Agradezco sobremedida la confianza depositada en mi persona para haber ejercido la representación en este órgano de dirección, esperando haber cumplido con las expectativas y agregado valor al Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal durante mi gestión.

Sin más a que se referencia y en espera de su comprensión, con mi mayor consideración. Atentamente,

Carlos Arias Alvarado
Cédula 4-142-517

Cc/ Superintendencia General de Entidades Financieras
Asamblea de Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Directorio Nacional
Gerencia General Corporativa
Popular Operadora de Pensiones Complementarias
Popular Sociedad Agencia de Seguros
Popular Valores Puesto de Bolsa
Popular Fondos de Inversión S. A.

De esta manera presenta su renuncia a partir del 20 de enero, para que informen los colaboradores del Área de Comunicación.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, externa de manera personal y como compañero de esta Junta Directiva, el agradecimiento por la confianza y el reconocimiento por su ejemplo de responsabilidad durante todos estos meses que han estado compartiendo en esta Junta Directiva.

Entiende perfectamente las razones, afirma que duele perder un compañero y sobre todo de la calidad personal del Sr. Arias Alvarado.

Dada la situación, le parece que se debe dejar constancia de la renuncia del Presidente, tanto a la Presidencia como a su cargo de Director por parte de la Asamblea de Trabajadores. Eso por un lado.

Por otro lado, desea consultar a la Asesoría Legal y a la representación de la Dirección Jurídica, cuáles son los pasos que deben seguir, porque imagina que esta decisión debe ser aceptada, primero, por Junta Directiva Nacional y después continuar el proceso. Solicita que los ilustren al respecto.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, agradece el tiempo que han compartido juntos y reconoce la responsabilidad del Sr. Arias Alvarado, a la vez que le desea éxitos. Confirma que la vida les presenta responsabilidades que deben valorar y asumirlas porque después no vuelven, y eso es algo que deben saber.

Informa que han tenido un proceso bastante largo y complejo, cree que fueron 200 candidatos y durante ese lapso se valoró mucho el currículum del Sr. Arias Alvarado, por lo cual desea externar el reconocimiento de que se irá a una institución muy importante y saben que ahí hará un buen trabajo. Le ofrecen todo el apoyo que sea posible.

El Subdirector Jurídico, Sr. Obando Rodríguez, explica que alrededor de una renuncia hay más o menos cinco temas específicos que hay que tomar en consideración.

La renuncia es una causal de cesación de funciones establecida en el numeral 22, inciso f) de la Ley Orgánica del Banco Popular; a partir de ahí viene una serie de preguntas: a partir de cuándo se hace efectiva, y es a partir del momento en que el Sr. Arias Alvarado manifiesta que se hace efectiva, que es el 20 de enero próximo.

A partir de ahí entra a fungir el suplente como Director, lo cual está establecido en el artículo 19 del Reglamento y del artículo 21 de la Ley Orgánica del Banco Popular. Recuerda que es un suplente del Director, no de la Presidencia.

En el tema de la Presidencia, entra a regir el Vicepresidente; por ende, el Vicepresidente asume temporalmente las funciones de Presidente. Esto es con la idea de que no se confunda porque una cosa es el suplente y otra cosa es el Vicepresidente. El suplente debe fungir como Director mientras nombran

al sustituto por parte de la Asamblea de Trabajadores, durante ese período; pero el Vicepresidente fungirá como Director mientras la Junta Directiva Nacional, debidamente conformada, nombra a un nuevo Presidente.

El último tema es el de comunicación, ya que la renuncia también debe comunicarse al Poder Ejecutivo dado que ellos también ratificaron el nombramiento. Una vez que se comunique también a la Asamblea de Trabajadores y la Asamblea, luego de realizar el procedimiento de nombramiento por sustitución, deberá remitirse al Poder Ejecutivo para su ratificación.

Estos son los temas que tocan a partir de una cesación.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, comenta que se conoce aquí la renuncia y consulta si es el Sr. Arias Alvarado quien debe presentarla ante la Asamblea de Trabajadores o si es la Junta Directiva Nacional quien debe enviarla.

El Subdirector Jurídico, Sr. Obando Rodríguez, aclara que la renuncia debe ser presentada ante la Junta Directiva Nacional; la Junta Directiva acuerda remitirla al Poder Ejecutivo y a la Asamblea de Trabajadores.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, una vez que viene el suplente, consulta si la Asamblea de Trabajadores debe nombrar el titular propietario o si ese suplente pasa a ser titular propietario.

El Subdirector Jurídico, Sr. Obando Rodríguez, afirma que el suplente fue nombrado como suplente en ausencias temporales o definitivas, una ausencia definitiva es por ejemplo la cesación, como la renuncia, pero es definitiva mientras se nombra al sustituto. El suplente no fungirá como propietario sino que la Asamblea de Trabajadores debe nombrar un nuevo propietario y el suplente seguirá siendo suplente.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, manifiesta que, entonces, la Asamblea de Trabajadores nombra el sustituto del Sr. Arias Alvarado y una vez nombrado, es el que pasa a ser propietario acá. El suplente vuelve a su cargo, así está establecido el proceso reglamentariamente.

Ya será una decisión de Asamblea de Trabajadores si lo nombra. Pero por el momento, la Asamblea debe nombrar al propietario de nuevo.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, refiere que la sustitución del Director que no está, se hace en ausencias temporales y permanentes, así se establece, con lo cual él entra a funcionar inmediatamente después de que falta, a partir del momento de la renuncia, y mientras dura el proceso.

En el caso de los Directores que son nombrados por la Asamblea de Trabajadores, se hace una convocatoria, en el momento que deba hacerse, de acuerdo con lo que establezca el Directorio Nacional, para hacer la elección del nombramiento del titular y de un nuevo suplente, y eso es así porque uno de los requisitos es la ratificación por parte del Poder Ejecutivo de ese nombramiento.

Se completa el órgano de dirección inmediatamente, con la ausencia del Director que falte, y se espera a la convocatoria que haga la Asamblea de Trabajadores para esos puestos.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, informa que presenta la renuncia hoy y ya ha sido aceptada por esta Junta Directiva, se hace efectiva a partir del lunes. Inclusive, mediante esta nota lo está comunicando a la Asamblea de Trabajadores, a la Sugef, etc.; el que no está es el Poder Ejecutivo, eso le corresponde al Banco Popular y de Desarrollo Comunal hacerlo.

Le parece que ya es un hecho consumado. Cuando el Banco decida comunicar, si quiere comunicarlo mañana o quiere comunicarlo el lunes, ya es una cuestión del Banco. Ignora si en esto se equivoca.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, estima que la redacción de la carta es suficientemente clara, se indica que es a partir del día 20, pero oficialmente, las autoridades competentes pueden tener conocimiento a partir de mañana. No ve ningún inconveniente en que se haga la comunicación.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, indica que por un tema normativo, al ser un hecho relevante, tienen un plazo, por norma, para comunicar un hecho de este tipo.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, confirma que el hecho relevante lo debe comunicar la Gerencia y personalmente opina que debería ser en el transcurso de esta semana para darle oportunidad, porque ya el lunes se estaría consumando. El viernes puede ser una buena fecha para comunicarlo como hecho relevante.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, considera que la duda que se genera es porque primero se debe notificar el hecho relevante y después la comunicación, porque sin duda es una noticia relevante, pero no quisieran ser inoportunos, si hay un orden establecido por la Normativa Sugef, etc., que primero se comunique el hecho y luego se emita una nota a la prensa o se puede hacer antes del hecho.

El funcionario de la Unidad de Comunicación Corporativa, Sr. Gueren Catepillán indica que, se debe tomar en consideración que la prensa tiene conocimiento inmediato de los hechos relevantes.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercado, Sr. Rojas Araya, indica que la Administración comunica a los entes reguladores y se publica el hecho relevante tal cual donde corresponde, pero su área debería comunicar esta noticia como una nota de prensa para evitar especulación y aclarando los motivos indicados por el Presidente, Sr. Arias Alvarado.

El Subdirector Jurídico, Sr. Obando Rodríguez, considera que por tratarse de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras quien realizó el nombramiento, no sería conveniente que se entere de la renuncia al leer un hecho relevante, por lo que, dentro del comunicado que se haga a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, se indique se informará como un hecho relevante de manera simultánea.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, agrega que su comunicación está dirigida a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y a las Sociedades Anónimas a quienes les tiene mucha confianza, pero su preocupación es que la nota se pueda filtrar y la noticia salga antes de que sea realizado un comunicado oficial del Banco.

Con toda sinceridad y respeto, considera que lo correcto sería que mañana el tema le sea comunicado a todos y de igual manera se presente el hecho relevante.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y cuatro minutos**, se retira el Director de Investigación y Desarrollo de Mercado, Sr. Rojas Araya y el Sr. Gueren Catepillán.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

- 1. Aceptar la renuncia del Sr. Carlos Arias Alvarado a su puesto de Director de la Junta Directiva Nacional a partir del 20 de enero del 2020.**
- 2. Comunicar a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y al Poder Ejecutivo la renuncia del Sr. Carlos Arias Alvarado a su puesto de Director de la Junta Directiva Nacional a partir del 20 de enero del 2020.**
- 3. Instruir a la Administración para que comunique como hecho relevante, según la normativa vigente, la renuncia del Sr. Carlos Arias Alvarado a su puesto de Director de la Junta Directiva Nacional a partir del 20 de enero del 2020.**

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

“1. Aceptar la renuncia del Sr. Carlos Arias Alvarado a su puesto de Director de la Junta Directiva Nacional a partir del 20 de enero del 2020.

2. Comunicar a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y al Poder Ejecutivo la renuncia del Sr. Carlos Arias Alvarado a su puesto de Director de la Junta Directiva Nacional a partir del 20 de enero del 2020.

3. Instruir a la Administración para que comunique como hecho relevante, según la normativa vigente, la renuncia del Sr. Carlos Arias Alvarado a su puesto de Director de la Junta Directiva Nacional a partir del 20 de enero del 2020”. (032)

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado se abstiene de votar, dado que es parte interesada.

ARTÍCULO 6

Se conocen Asuntos de Directores.

La Directora, Sra. Fernández Garita, pregunta si continuarán sesionando a partir de las 17:00, dado que el acuerdo fue a partir de las 16:30, que, si se trata por un asunto de traslado, estaría bien.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, pregunta, aprovechando la consulta de la Directora, Sra. Fernández Garita, si la Junta Directiva Nacional podría continuar sesionando en la sala de sesiones de Popular Valores.

La Directora, Sra. Badilla López, considera que son muchos los elementos que se deben considerar en cuanto a la logística que se requeriría.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, menciona que por las dificultades de traslado se cambió la hora para las 17:00, pero igual, se hará la prueba y de ser pertinente se ajustaría nuevamente la hora.

La Directora, Sra. Fernández Garita, señala que, dado que el acuerdo tomado en su momento establece el inicio de las sesiones de la Junta Directiva Nacional a partir de las 16:30, se modifique la hora de inicio a partir de las 17:00.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Realizar las sesiones ordinarias de la Junta Directiva Nacional los días lunes y miércoles a partir de las 5:00 p.m.
2. Dejar sin efecto el acuerdo JDN-5580-Acd-637-2018-Art-3, el cual establecía el inicio de las sesiones ordinarias de la Junta Directiva Nacional los días lunes y miércoles a las 4:30 p.m.

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

“1. Realizar las sesiones ordinarias de la Junta Directiva Nacional los días lunes y miércoles a partir de las 5:00 p.m.

2. Dejar sin efecto el acuerdo JDN-5580-Acd-637-2018-Art-3, el cual establecía el inicio de las sesiones ordinarias de la Junta Directiva Nacional los días lunes y miércoles a las 4:30 p.m.”. (033)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

El Director, Sr. Díaz Vásquez, pregunta si se debe tomar algún acuerdo indicando que la presidencia deberá ser asumida por el Vicepresidente, debido a la renuncia del Presidente, o si se realiza por lógica.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, indica que se hará en la próxima sesión con la nueva integración quedando pendiente la escogencia del nuevo miembro de la Junta Directiva.

El Subdirector Jurídico, Sr. Obando Rodríguez, indica que legalmente la norma está establecida, en ausencia del presidente, el vicepresidente presidirá de manera interina o mientras se nombre un nuevo títulos o nuevo presidente.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, pregunta si se debe esperar que sea nombrado el nuevo presidente hasta que se integre el nuevo miembro.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, solicita a la Secretaría General que convoque a su suplente para la próxima sesión de la Junta Directiva Nacional, y en lo sucesivo hasta que sea nombrado el propietario por parte de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

ARTÍCULO 8

4.1.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a. i., adjunta el oficio DCAC-010-2020 referente a la autorización para el registro semestral por concepto de estimaciones, depreciaciones, amortizaciones y provisiones.

Al ser las dieciocho horas con dos minutos, ingresa el Director Financiero Corporativo, Sr. Alex Otoya Sibaja.

El Director Financiero Corporativo, Sr. Otoya Sibaja, menciona que se presenta el detalle, donde en noviembre se hizo una proyección de estimación de acuerdo con el artículo 10, la cual posteriormente fue mejorada.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, menciona que para el Banco es una noticia relevante e importante para el Banco en cuanto a las estimaciones.

Por tanto, mociona para:

Aprobar el detalle con los montos definitivos de las estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones para el segundo semestre del 2019 del Banco Popular, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Ley No. 1644, con lo cual se atiende lo dispuesto por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

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

“Aprobar el detalle con los montos definitivos de las estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones para el segundo semestre del 2019 del Banco Popular, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Ley No. 1644, con lo cual se atiende lo dispuesto por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

NOTAS EXPLICATIVAS:

1. El monto de estimación del gasto para la cartera de crédito, la estimación de los productos por cobrar, las cuentas por cobrar asociadas, la estimación de la cartera genérica, los créditos y productos por cobrar incobrables, el gasto de la cartera contingente y la estimación cartera contra cíclica en colones y dólares, se estimaron con base en las proyecciones financieras al mes de diciembre del 2019; no obstante, las

variaciones que se presentan son originadas por los registros contables finales efectuados durante ese mes y conforme la valoración del saldo real de la cartera de crédito y la aplicación de la normativa SUGEF 1-05.

2. Los montos solicitados por concepto de la estimación de incobrables de partes relacionadas y de otras cuentas por cobrar en dólares y colones, se estimaron con base en las proyecciones financieras al mes de diciembre 2019; sin embargo, los montos finales contabilizados a ese mes corresponden a la valoración de los registros efectuados en aplicación de la normativa SUGEF 1-05.
3. La solicitud de autorización para el registro de las depreciaciones por concepto de edificios, mobiliario y equipo de oficina, equipo de seguridad, de mantenimiento, equipo médico, de cómputo, y de transporte, la depreciación por mejora a edificios alquilados y la revaluación de activos fijos, se proyectaron tomando como referencia el saldo en los registros que se han efectuado al mes de noviembre 2019; sin embargo, el registro real a diciembre 2019 presenta variaciones con respecto a los montos autorizados, debido a que se hacen con base en las cifras generadas por los sistemas de control y administración de activos (SIAP), que consideran la depreciación de los nuevos activos y los excluidos durante el mes.
4. Las variaciones que se presentan entre los montos autorizados y los montos reales registrados a diciembre 2019 en las cuentas de gasto por décimo tercer sueldo y el gasto por prestaciones legales, asimismo, los rubros correspondientes a vacaciones, se calculan con base en el promedio de los saldos de julio a noviembre 2019; sin embargo, los montos reales registrados se efectúan con base en los datos generados por el sistema Star-H de la Dirección de Capital Humano para registrar en diciembre 2019.
5. La disminución que presentan los montos autorizados y lo que se registró en las cuentas de gasto para la provisión del salario escolar y sus cargas sociales se debe a que estos son determinados con base en las proyecciones financieras al mes de diciembre 2019; sin embargo, los montos reales registrados se efectuaron conforme los datos que genera el sistema de la Dirección de Capital Humano (Star-H) al mes de diciembre 2019.
6. Las variaciones que se presentan en las cuentas de ingresos por Disminución en la estimación de la cartera de crédito, por disminución en la estimación de las cuentas por cobrar, la estimación de los créditos contingentes y de componente genérico y los créditos asociados en colones y dólares, se originan debido a que los montos autorizados se calcularon con base en el dato de las proyecciones financieras a diciembre del 2019; no obstante, los registros contables efectuados en diciembre 2019 se efectuaron de acuerdo a la valuación real y en la aplicación de la normativa SUGEF 1-05.
7. Las variaciones que se presentan en las cuentas de ingresos por estimación incobrables partes relacionadas, estimación por cobrar partes relacionadas, estimación otras cuentas por cobrar se originan debido a que los montos autorizados se calcularon con base en el promedio de los saldos de julio a noviembre del 2019; no obstante, los registros realizados en el mes de diciembre del 2019 se efectuaron de acuerdo a la valuación real y la aplicación de la normativa SUGEF-1-05.

(034)

(Ref.: Oficio GGC-25-2020)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

4.3.2.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica el acuerdo en el cual se resuelve agregar el Transitorio VII al Reglamento de Información Financiera. (Ref.: Oficio CNS-1551-08)

El Director Financiero Corporativo, Sr. Otoy Sibaja, menciona que al Reglamento de Información Financiera del acuerdo Sugef-30-18 le fue incorporado un transitorio.

Indica que dicho acuerdo tiene tres componentes importantes, el primero tiene relación con el tratamiento especial de la norma contable NIIF, luego con el plan de cuentas, que se trata de todo el proceso en el cual se encuentra el Banco, en cuanto a pruebas a Sugef, por todos los temas de XML para la carga de datos para los cierres contables y luego la presentación de estados financieros y revelación de información financiera.

Explica que el transitorio 7 que se incorpora, se dio básicamente por el componente relacionado con el tratamiento de las NIIF, pues para la parte de la NIIF 9, se dio un transitorio a la parte de sociedades de fondos de inversión.

Lo anterior, se dio debido a que las sociedades de fondos de inversión, a la fecha, en lo que tiene que ver con la administración de fondos de mercado dinero, siempre han sido clasificados como costo amortizado, el cual implicaría aplicar un modelo de deterioro. Ese es uno de los elementos que se deben considerar sobre por qué se dio el transitorio 7.

Señala que en el proceso, las sociedades de fondos de inversión, todas presentaron metodologías disímiles para calcular ese deterioro, por tanto, uno de los riesgos que se dispara, es el hecho de que no estén brindando en el nivel de rendimientos, una verdadera revelación de la información para calcular el rendimiento de los fondos de inversión de mercado de dinero, pues todos podrían tener metodología disímiles y afectar en la primera entrada del reglamento, una diferencia en los rendimientos.

En este sentido, la Cámara de Fondos de Inversión propuso una serie de elementos, entre ellos brindar una prórroga, la cual fue acogida, y eso es lo que incorpora el transitorio 7.

Menciona que, realmente, lo relevante es que el tema medular se concentra en el cálculo del LGD, que es básicamente el 1 menos la tasa de recuperación, es ahí donde se da la diferencia, dado que los fondos de mercado de dinero tienen un componente muy fuerte de recompras, sobre las cuales se hizo un análisis el cual refleja que tiene una tasa de recuperación, pues finalmente se da un proceso de liquidación si la contraparte no paga.

Por tanto, los reguladores consideran necesario que haya una revisión exhaustiva de las metodologías, tratando que todos los rendimientos en el mercado revelen la realidad de cada uno de los fondos, pues sería extraño que si todos los fondos de mercado de dinero tienen un plazo definido conforme la regulación, que muestren modelos de deterioro diferentes.

Es por eso por lo que se dio el transitorio 7, donde se dio espacio al 1° de abril del 2020, para que las sociedades de fondos de inversión apliquen su modelo de deterioro, donde la idea es que en el proceso las sociedades entren en validación entre ellas, de su modelo de deterioro utilizado.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, pregunta si eso corresponde para los portafolios de mercado de dinero administrado por la SAFI, pero los demás agentes económicos que manejan recompras, cuál sería el tratamiento, no aplicaría ese transitorio, pero también con base en su modelo interno, deberían calcular el deterioro.

El Director Financiero Corporativo, Sr. Otoy Sibaja, responde que se debe partir del modelo de negocio que se esté utilizando, para un banco el modelo de negocio es muy diferente al de una SAFI, la recompra se usa básicamente para una posición de liquidez, se aplica la prueba SPPI, si da o no se incorpora dentro del modelo de deterioro. Ese componente de recompras es muy bajo respecto al total del portafolio, pues un objetivo propio es protección de liquidez.

Indica que es distinto debido a que las recompras en el fondo de mercado de dinero, es el componente principal y refleja un rendimiento de mercado, el modelo de negocio del Banco es diferente al de la SAFI, por lo que no aplica, lo hace únicamente sobre las sociedades de fondos de inversión.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Dar por recibido el oficio CNS-1551-08, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica el acuerdo en el cual se resuelve agregar el Transitorio VII al Reglamento de Información Financiera.

2. Instruir a la Administración a fin de que considere y aplique, en lo correspondiente, lo indicado en el Transitorio VII del Reglamento de Información Financiera.

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

“1. Dar por recibido el oficio CNS-1551-08, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica el acuerdo en el cual se resuelve agregar el Transitorio VII al Reglamento de Información Financiera.

2. Instruir a la Administración a fin de que considere y aplique, en lo que correspondiente, lo indicado en el Transitorio VII del Reglamento de Información Financiera”. (038)

ARTÍCULO 10

4.3.3.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, comunica el acuerdo en el cual se modifica el Reglamento para las operaciones de crédito de última instancia en moneda nacional del Banco Central de Costa Rica, para eliminar los artículos 21, 29 y 29 Transitorio y modificar los artículos 7, 8, 12 y 20. (Ref.: Oficio JD-5909-09)

El Director Financiero Corporativo, Sr. Otoy Sibaja, indica que, por otra parte, se tiene lo relativo a la consulta de modificación al Reglamento para las operaciones de crédito en última instancia en el nivel nacional del Banco Central de Costa Rica.

En este sentido, eliminaron los artículos 21, 29 y 29 transitorio, donde los dos últimos tienen relación con que el Banco Central había indicado que tendría una plataforma electrónica para las solicitudes de ese crédito, lo cual en este momento lo elimina.

Uno de los temas fue que ello no permitía que la norma entrara en operación, el artículo 21, fue eliminado y el artículo 20 fue ampliado en cuanto a la definición de las garantías admisibles.

Recuerda que el tema tiene relación con las líneas de crédito utilizada como contingentes de liquidez, que el Banco Central tiene que proponer unas líneas de crédito, que es un requisito de la OCDE, ese es un reglamento que ya estaba listo, pero ahora presentan modificaciones en la parte operativa.

Por otra parte, se hizo modificaciones a los artículos 7, 8, 12 y 20, donde el artículo 7 está relacionado con requisitos para el trámite de solicitudes de crédito, el 8 que pasó de definir el plazo y la resolución de la solicitud, el artículo 12, sobre restricciones para entidades con crédito de apoyo de liquidez y el 20, sobre garantías admisibles.

Indica que las principales observaciones al respecto son que en el artículo 8 sobre lo nuevo que se incorpora está el plazo de resolución, donde una de las inquietudes que se tiene es que brindan el plazo de 5 para la resolución de una solicitud de crédito, lo cual consideran complicado, pues si se trata de una línea contingente de liquidez, se requiere resolver el mismo día en un momento crítico, no se puede esperar 5 días en una contingencia, pues no tiene sentido, por lo que se está incorporando en la nota que será remitida.

Considera que esa línea de crédito está incorporada en el perfil de riesgo de liquidez del Banco como en el Plan de Contingencia de Liquidez, por lo que se debe tener acceso inmediato.

Además, en los porcentajes de aceptación de las garantías, se indica un 40% en dólares y un 50% en colones, lo cual se mencionado varias veces sobre dichos porcentajes cada vez que se presentan cambios, pues se considera que son porcentajes que están lejos de la realidad de pérdidas esperadas que tienen las carteras del sistema financiero.

Explica que en el Banco en carteras hipotecarias no se tienen pérdidas esperadas de un 30% como para decir que se tendrá una garantía que pueda recibir al 50%, por lo que deberían ser porcentajes más altos de aceptación de garantía.

Dentro del documento realizado en conjunto con la Dirección Corporativa de Riesgo, hubo un tema interesante sobre una investigación realizada, en cuanto a que en el mercado hondureño el porcentaje de garantía es de entre un 70% y un 80%. Por tanto, se considera que el reglamento sigue siendo muy limitado.

Como otra observación importante, se tiene que se solicita que los documentos de formalización del crédito se deberá estipular la renuncia del deudor de ser notificado se utiliza como garantía. Eso a la fecha no se tiene incorporado, tendría que hacerse, pero se considera una limitante, pues si se diera una contingencia de liquidez, usaría la cartera activa al momento, no podría esperar colocar para usar eso como garantía.

Desconoce si se puede incorporar esa cláusula dentro de los contratos, donde se le diga al deudor que renuncia a ser notificado o a la autorización.

El Subdirector Jurídico, Sr. Obando Rodríguez, indica que se debe cuestionar la legalidad de esa renuncia, incluso en materia de créditos, la notificación al deudor es una cuestión de legalidad obligatoria, eso podría implicar una reforma a mismo Código de Comercio.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Dar por recibido el oficio JD-5909-09, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, comunica el acuerdo en el cual se modifica el Reglamento para las operaciones de crédito de última instancia en moneda nacional del Banco Central de Costa Rica, para eliminar los artículos 21, 29 y 29 Transitorio y modificar los artículos 7, 8, 12 y 20.

2. Instruir a la Administración a fin de que considere y aplique, en lo corresponda, las modificaciones al Reglamento para las operaciones de crédito de última instancia en moneda nacional del Banco Central de Costa Rica (eliminación de los artículos 21, 29 y 29 Transitorio y modificación de los artículos 7, 8, 12 y 20).

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

“1. Dar por recibido el oficio JD-5909-09, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, comunica el acuerdo en el cual se modifica el Reglamento para las operaciones de crédito de última instancia en moneda nacional del Banco Central de Costa Rica, para eliminar los artículos 21, 29 y 29 Transitorio y modificar los artículos 7, 8, 12 y 20.

2. Instruir a la Administración a fin de que considere y aplique, en lo corresponda, las modificaciones al Reglamento para las operaciones de crédito de última instancia en moneda nacional del Banco Central de Costa Rica (eliminación de los artículos 21, 29 y 29 Transitorio y modificación de los artículos 7, 8, 12 y 20)”. (039)

ARTÍCULO 11

4.2.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el Plan Táctico de Imagen, lo anterior en cumplimiento del acuerdo 48 de la sesión 5611. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-20-Acd.176-2019-Art-3)

Al ser las **dieciocho horas con veinticinco minutos**, se retira el Director Financiero Corporativo, Sr. Otoy Sibaja, y reingresa el Director de Investigación y Desarrollo de Mercado, Sr. Fernando Rojas Araya.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercado, Sr. Rojas Araya, indica que esta presentación brinda cumplimiento al acuerdo 5611 del 2019, el cual trata de un informe de la Auditoría Interna sobre el proceso de mercadeo en el Banco Popular, con el fin de que sean presentadas acciones definitivas y un cronograma que permita dar atención a lo recomendado por esta.

Detalla que lo primero que se apunta en el texto hace referencia a la marca. Dice que la Ley Orgánica del Banco define, con claridad, su objetivo fundamental: dar protección económica y satisfacción a las necesidades de crédito de los trabajadores y las trabajadoras. Por lo tanto, debe procurar ofrecer productos de crédito y de captación o de ahorros para lograr tal cometido.

Debido a lo anterior, la imagen del Banco se construye, sin duda, mediante los productos y servicios; es decir, no es un objeto aparte de estudio, sino que es una gestión integral fundamentada en componentes como servicio al cliente, infraestructura y acciones de mercadeo.

Ahora bien: ¿dónde se quiere llevar al Banco después de que este plan estratégico de la Junta Directiva se aplique? Al respecto, comenta que se parte de la razón de ser del Banco, pues es un compromiso social enfocado en el bienestar de las personas. Procura el desarrollo económico y social de los trabajadores.

Agrega que la imagen actual del Banco no favorece a la institución, pues no resulta atractiva para los trabajadores de menor edad, tales como los *millennials*, ya que lo ven como un Banco anticuado que no ofrece productos o servicios para su generación. Esto se basa en estudios de imagen realizados por la entidad. En realidad, lo que desea decir a partir de este diagnóstico es que las gestiones realizadas en los últimos meses a cargo de esta Gerencia General Corporativa y de la Junta Directiva han solventado mucho estas observaciones por parte de los clientes, según el diagnóstico elaborado en 2018.

Detalla que el estudio de imagen demostró que los cambios generacionales son importantes, ya que las audiencias más jóvenes (las nativas digitales) perciben al Banco como una institución poco tecnológica y orientada a una población de mayor edad. No obstante, se debe tener mucho cuidado con respecto a esta forma de pensar. Para ello, manifiesta contar con programas muy especiales a los cuales les brindan gran apoyo, enfocados en adultos mayores, pero esas acciones también posicionan una imagen.

Explica que los jóvenes de la era digital han percibido a la institución como anticuada. Además, antes de 2018 no se contaba con una aplicación. Sin embargo, ahora es muy ágil. Ahora cuenta con la posibilidad de hacer transferencias Sinpe, por ejemplo, pero antes era una herramienta deficiente. Sin embargo, el resto de los bancos sí contaban con ese servicio digital. Por esto es válida esta percepción, aunque resulte molesto.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, dice apuntar a este tema, ya que, tal y como lo demostró la diapositiva anterior, en donde se menciona sobre la imagen actual. Es por lo que preguntaba en qué momento del tiempo se tenía esta idea. Además, se debe tomar en cuenta que se ha realizado una labor importante en torno a las publicaciones. Sin embargo, menciona que le llama la atención que en los periódicos se aprecian noticias del Presidente de la República, pero detrás sale el Banco Popular.

Sin duda, esto da la impresión de que la imagen del Banco ha mejorado mucho en el último año, pero cuando se menciona la imagen actual, quiere decir que se referencia la del 2018.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, aclara que, en realidad, la percepción y la imagen se construyen lentamente. Por ende, lo que se perciben como acciones contundentes, la población las suele asimilar poco a poco. Esto se debe a que todos los índices de recomendación llevan a que una experiencia negativa se multiplica 10 o 20 veces, inclusive. Por lo tanto, la persona no solo se inhibe a probar de nuevo lo que no les resultó satisfactorio, sino que también divulga información errónea sobre el servicio que obtuvo.

Señala que el NPS ha mejorado, pero existe un grupo de detractores que es parte de la población joven. Por ende, no es fácil invitarles a que dejen sus bancos para que sean clientes de este. Además, se deben profundizar algunas políticas de la Banca Empresarial para tratar de depositarles el salario a los más jóvenes. Sin duda, no es fácil retirarlos, después de haber probado una marca que les ha resultado satisfactoria.

En seguida lee:

Estos segmentos son particularmente sensibles a la disponibilidad digital donde el Banco no ha logrado brindar una experiencia ni atención homogénea al cliente.

Añade que los jóvenes pueden hacer transferencias a toda hora, por lo que no se deben acoplar a los horarios de la entidad, sino a la de esta población. Compran a cualquier hora, cualquier día. Por ejemplo, pueden hacer compras por Internet en la madrugada, de modo que se inclinarán por la entidad bancaria que les facilite los servicios requeridos.

Asimismo, se ha considerado que la *entidad es vieja, con productos poco accesibles, lo que provoca menor recordación.*

Luego indica que los estudios de imagen se llevan a cabo cada dos años, debido a que la percepción es relativamente lenta. No obstante, han realizado acciones contundentes durante esta administración e, incluso, cree que los resultados serán mejores después.

Sea como sea, solo el 5 % de los jóvenes encuestados dijo que su banco principal o preferido era el Banco Popular, en el cual pensaban con su primera recordación, lo que se llama *top of mind*. En el caso de los *Baby Boomers*, solo fue el 15 %. Sin embargo, este otro porcentaje tampoco es alto. La penetración del Banco es relativamente débil.

Explica, a su vez, que esto se debe a que las percepciones cambian a un ritmo relativamente lento. Dice que el programa de servicio al cliente se relacionará en gran medida con los resultados de un estudio de imagen. Ahora será mensual. Por ejemplo, si los informes de servicio al cliente eran trimestrales, ahora serán cada mes. Además, cuentan con la posibilidad de que las personas califiquen el servicio, con el uso de tabletas en todas

las oficinas. De este modo contarán con más información al respecto, pues la imagen se relaciona mucho con la percepción del servicio al cliente brindado.

La Directora, Sra. Badilla López, dice que el conocer estos resultados correspondientes al 2018, cuando el año pasado se hicieron esfuerzos importantes para mejorar el posicionamiento (al menos atender mejor a la clientela), es un poco desfasado.

Manifiesta que, como miembro de esta Junta Directiva, le gustaría conocer los datos más recientes, para tomar las decisiones más atinadas. Es posible que ahora se plantee un plan de imagen, pero se pregunta si será realmente lo que corresponde hacer en este momento, con base en un estudio de imagen de hace un año y medio atrás. Además, se deben tomar en cuenta todos los cambios que se han implementado en los productos durante el 2019, año muy importante para el Banco, así como la forma en la que opera la clientela. Sin duda, el costarricense de 2018 no es el mismo de hoy, 2020; cada día es más exigente, cada día se debe ofrecer un producto que facilite la vida o los procesos. Esto se debe a que las cosas cambian muy rápidamente, por lo que el Banco debe sumarse a ello. Entonces, propone que se tome en cuenta esta observación, de modo que se aplique alguna forma más periódica o rápida para el conocimiento de estos informes y, así, actuar más rápidamente en lo relativo a las decisiones por tomar. De esta manera podrán tomar decisiones más acertadas a las necesidades de la clientela.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, dice que es por este motivo que se preguntaba en qué momento del tiempo se hizo ese estudio de mercado, motivo por el cual alude a la percepción de la clientela. Sin duda está polarizada, pues se le expone a un directivo, aunque es consciente de que el año pasado acontecieron muchas cosas y, por ello, la percepción no es la ideal. Empero, dice comprender al Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, dado que desde que entró al Banco, dice prestarles atención a los anuncios del Banco y resulta evidente que está polarizado. Por lo tanto, comprende lo que se ha expuesto, aunque esto le lleva a coincidir en el cuestionamiento de la Directora, Sra. Badilla López: si el estudio es de hace un tiempo atrás, pero la propuesta es actual, qué grado de sesgo podría existir entre ambos puntos. Esto, contemplando las percepciones de las diferencias generacionales.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, responde que todos desearían que las percepciones cambiaran más rápidamente, pero no es así. Explica que los estudios que hacen más seguidos son sobre la satisfacción del cliente (trimestrales) y los de cliente incógnito (misma periodicidad).

Señala que con ellos se corrobora el que los colaboradores cumplan con los protocolos de atención, incluyendo los nuevos productos y servicios. Por ejemplo, si se hace una venta cruzada, si se ofrece la aplicación, etc. Lo cierto es que, a pesar de que la población *millennial* es mayoritaria, pues hay menos generación X y *Baby Boomers*, la penetración dentro del segmento no es mayoritaria. Es decir, no ha cambiado de forma sustancial la cantidad de clientes *millennial* en el último año. Con esto quiere decir que es muy probable que con acciones tales como este plan de imagen, así como las que se encuentran en los diferentes planes de acción se pueda alcanzar un posicionamiento más moderno del Banco, dado que la oferta de productos y servicios hoy sí respalda a un anuncio, una campaña o un patrocinio.

De este modo, luego de que se mira un anuncio publicitario y, después, se abre la aplicación y esta responde adecuadamente y ofrece lo mismo que las demás, entonces servirá para alcanzar un posicionamiento positivo. Ciertamente se desearía que fuese más rápido, pero es lento. Agrega que la modernidad se gana con el tiempo. Por ejemplo, el Banco ha sido moderno solo en las últimas administraciones.

Prosigue al decir que el modelo de negocios establecido para esta planificación estratégica señala que los atributos que el Banco debería tener al llegar el 2023 es que sea un banco accesible, moderno, disponible y atento. En cuanto a disponibilidad se refiere a brindar atención 24/7, probablemente sin presencia física (mediante un dispositivo electrónico). En cuanto a lo atento, se refiere a que se ajuste a las nuevas demandas, las cuales se dan tan rápido, ya que no se pueden quedar atrás con las necesidades de la clientela.

Por ejemplo, ahora están ofreciendo una oferta relacionada con un artista musical que no le es muy familiar, pero la idea es adentrarse un poco más en la oferta de eventos musicales, ya que esto comprende parte de los requerimientos de los más jóvenes. Sobre todo, los ciudadanos.

Continúa al decir que las personas coinciden en los estudios en cuanto a que el banco ideal antes era aquel con horarios más amplios, mientras que hoy ese tema no se menciona. Ahora los consumidores dan por hecho el que deben ofrecer un horario de atención los fines de semana. No obstante, el Banco Popular no abre los domingos, pero esta variable ha cambiado. Hoy un banco exitoso es aquel que ofrece variedad de servicios. Esto es muy importante.

Las mejores tasas de interés (aspecto que el Banco cumple y le da un buen posicionamiento), disponibilidad de cajeros automáticos (para que el cliente tenga la tranquilidad de que puede sacar dinero cuando lo requiera), por lo que reclaman que todavía haya regiones sin cajeros automáticos. Esto sucede en la parte sur de Limón, por mencionar un caso, donde no hay casi disponibilidad para nadie.

También se espera que el Banco sea confiable, donde la Junta Directiva no tenga escándalos, por ejemplo. Sin duda, la gente desconfía de los bancos de los que se habla mal, por lo que la reputación es de suma importancia. Asimismo, se espera contar con las mejores aplicaciones móviles; las que sean más rápidas. Una página web amigable, fácil de usar y, por supuesto, solidez y respaldo.

Entonces, para llegar a esto se procedió a construir un mapa de experiencia al cliente, el cual considera que la imagen se construye, mediante la percepción de la clientela. El mapa señala las actitudes de los clientes. Muchas personas no conocen al Banco, cabe decir. En el caso de aquellas personas que dijeron que su banco no es el principal, se deben hacer estrategias de mercadeo para atraer a ese cliente alejado. Además, hay sentimientos y emociones de por medio. Sobre esto explica que cuando no se conoce un Banco, las personas son apáticas o indiferentes.

Informa que, por ley, el Banco Popular se designó como el responsable del salario escolar del sector privado. No obstante, la penetración sigue siendo baja: si más de 1.500.000 de trabajadores son privados, no es lo ideal que solo 12.000 hayan contado con ese ahorro.

En síntesis, el mapa antes mencionado considera los objetivos estratégicos de mercadeo: tener relevancia (que a la gente le importe el Banco), que sea atractivo (mediante acciones), impulsar la venta, que sea una experiencia adecuada y fluida, así como fidelizar al cliente.

Hoy los índices ya no se miden por satisfacción, sino por fidelización; concepto más moderno. No solo se pregunta si la persona está satisfecha, sino si piensa adquirir más productos o servicios y si emitiría una recomendación del Banco. Entonces, cuando todas las respuestas son positivas, se está ante un cliente fidelizado.

En seguida comenta sobre la elaboración de una serie de matrices, tales como presupuesto, actividades, indicadores y un periodo de tiempo para desarrollar cada una de las principales acciones del mercadeo.

En la parte de relevancia, se pretende generar afinidad con las generaciones más jóvenes. En la atracción se han ideado varias actividades y fechas de implementación. Por ejemplo: *contar con una estrategia de redes sociales y medios digitales atractivos para los segmentos millennials*. También se ha propuesto hacer nuevos usos para las oficinas, como aplicar acciones como el *coworking*, *el pet friendly* para que estén a disposición del cliente. Es una serie de tendencias modernas para que el Banco resulte más atractivo.

En lo referente al cierre de ventas, comenta que se ha considerado la consolidación de todos los canales digitales. A su vez, se ha solicitado a las Direcciones correspondientes que el Banco ofrezca autoservicios en todos sus productos. Ahora se deben de hacer a la idea de que la gente ya no visitará tanto el Banco, pues buscan el autoservicio.

Sobre la experiencia, se pretende que sea fluida y satisfactoria. Actualmente, uno de los factores más importantes para lograr una imagen adecuada es brindar un servicio al cliente digital. Detalla que las personas que usan este servicio deben ser muy bien tratadas. Si hay un problema, debe haber a su disposición un *back office* que le respalde. En caso de que se ofrezcan productos y servicios digitales en las redes sociales, pero no hay quien atienda a la población podría destruir la marca y no al revés.

Añade que para el programa de refundición de deudas y apoyo financiero se lograron 3300 solicitudes de clientes, mediante redes sociales. Se trata de clientes que se matricularon por medio de redes sociales y solicitaron el producto. A ellas se les otorga el debido seguimiento para brindarles la atención requerida.

Por último, explica sobre la fidelización que se trata de hacer actividades propias, tanto en mercadeo directo para particulares como para nuevos clientes.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, hace mención del último indicador de proceso. No obstante, si la fidelización es el objetivo principal, debería existir un indicador de esta naturaleza y no de procesos.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, aclara que el elemento de fidelización es la primera vez que se aplica, pues les resultaba incómodo saber que no contaban con la oferta de productos adecuada, pero la gente siempre se sentía satisfecha, bajo una lógica sencilla: que siempre se está satisfecho con lo que se tiene. Sin embargo, en el caso de la fidelización es diferente, porque pasa un nivel más allá mediante la recomendación o comprar más. Sea como sea, está de acuerdo con agregar un porcentaje de fidelización de clientes. Por ello, se compromete a corregir este detalle.

Indica que el año pasado se creó un plan con motivo del 50 aniversario, el cual se cumplió en su totalidad. Finalmente concluye al decir que existen muchos factores críticos para lograr una imagen renovada de la institución, aunque la oferta de productos y servicios son los elementos principales. Ahora se enfocarán en ser un banco digital; respuesta de las nuevas generaciones ante las necesidades de la sociedad.

Así las cosas, expone la propuesta de acuerdo: Dar por recibido el Plan Táctico de Imagen.

Opina que este banco es muy tieso, a pesar de que ha entrado en un proceso tecnológico le ha costado sangre. Con el Core bancario se pasaron alrededor de tres años perdiendo clientes, después tuvo un proceso de nivelación, y ya cuando logró nivelarse, está atrasado. De este modo se debe renovar el Core y pasar a un R17, lo cual implica una veda tecnológica, cuando la mayoría está deseando crear productos y servicios nuevos. Es muy complicado, porque históricamente el cambio tecnológico se hizo muy tarde.

Hace referencia a la aplicación, opina que es buena, aunque particularmente no la utiliza por seguridad, ya que no se puede usar con la firma digital. Sobre la web, comenta que en diciembre se eliminó la opción de crear favoritos, por lo tanto, no se pueden hacer transferencias Sinpe, solo se puede transferir dinero a las cuentas que ya se tenían registradas. Es una medida extrema ante el fraude, el phishing, en ausencia de poder generar medidas alternativas ciertamente tecnológicas, debido a que la institución no tiene la capacidad de hacerlo.

Hoy la Gerencia envió un documento que habla sobre la planificación estratégica y la transformación digital, el cual se discutió en una sesión de trabajo con la Sra. Magdalena Rojas Figueredo y su equipo.

Cree que la Auditoría Interna coincide con la Gerencia en que se debe hacer un replanteamiento del Banco en cómo se está abordando la transformación. Analizar la congruencia entre el plan estratégico que se definió, el modelo de negocios y los planes tácticos que se elaboraron, porque la Auditoría Interna no ve clara la transformación digital. Se deben enderezar algunos factores estratégicos.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Dar por conocido el Plan Táctico de Imagen, lo anterior en cumplimiento del acuerdo 48 de la sesión 5611.

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

“Dar por conocido el Plan Táctico de Imagen, lo anterior en cumplimiento del acuerdo 48 de la sesión 5611”. (040)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-20-Acd-176-2019-Art-3)

Se retira el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya e ingresa la Jefa de la División de Canales Alternos, Sra. Lorena Blanco Cortés, al ser **las diecinueve horas con cuatro minutos**.

ARTÍCULO 12

4.2.2.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para aprobación, la propuesta de actualización de la Política de Pago a Terceros Punto BP con los ajustes solicitados. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-21-Acd-182-2019-Art-3)

La Jefa de la División de Canales Alternos, Sra. Blanco Cortés, presenta la Política de Pago a Terceros Punto BP con los ajustes solicitados, la cual ya fue revisada en la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local a finales del mes pasado. El objetivo es constituir un marco integral de regulación para la operación y prestación de los servicios, mediante corresponsales no bancarios, en este caso pago de terceros Punto BP como se ha denominado, con el fin de atender el artículo 4 del Reglamento sobre operaciones y prestación de servicios realizados por medios corresponsales financieros, emitido por el Conassif el 12 de abril.

Es importante destacar que este artículo todavía no está vigente, pero no está de más que se apruebe la política con anticipación, porque se menciona que una vez que se apruebe van a dar tres meses de plazo para poner a operar la política y las directrices.

Como el Banco salió con el canal en julio del año pasado, se decidió trabajar en la política porque prácticamente todo lo que conlleva desarrollar los temas que se deben atender, más o menos lleva seis meses, entonces se decidió que en el momento en que se publique no se preocuparán por los tres meses que dan, porque ya se tendrían trabajados. No obstante, no está de más que se tenga en orden.

Esta política es de acatamiento obligatorio para todas las dependencias involucradas en la Administración y la operación del producto, desde la Dirección de Canales, la Dirección de Banca de Personas, Canales Alternos, Captación, Tarjetas, Gestión Normativa, Riesgo Operativo, Divisiones Regionales, Área de Banca Fácil, Contabilidad, Áreas de Servicio al Negocio hasta la Unidad de Pagos. Estas son todas las unidades que intervienen con la prestación del servicio por medio de este canal y que tendría que atender las directrices de esta política.

De conformidad con lo que establece el artículo 4 del Reglamento mencionado, el Banco debe atender los siguientes temas: modelo operativo del negocio, lineamientos generales para los segmentos a los que se les va a dirigir el servicio, criterios de cancelación y de selección en la contratación de los servicios, gestión de riesgos, criterios para definir los porcentajes de las comisiones que van a pagar a los corresponsales no bancarios y los conflictos de interés o las situaciones que impidan la contratación de corresponsales no bancarios.

Todos estos temas se han venido trabajando y otros se deben trabajar a partir de la aprobación de esta política, porque una vez que esté aprobada por la Junta Directiva Nacional, se procederá a trabajar en las directrices, antes no se podía hacer.

Entonces, en este sentido, la propuesta de acuerdo sería: Dar por aprobada la propuesta de creación de la política de pago a terceros Punto BP.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, consulta si hay algún comentario o alguna duda.

Si no los hay, mociona para:

En virtud de la recomendación de la Comisión de Pautas Políticas y Juntas de Crédito Local, aprobar la actualización de la Política de Pago a Terceros Punto BP.

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

“En virtud de la recomendación de la Comisión de Pautas Políticas y Juntas de Crédito Local, aprobar la actualización de la Política de Pago a Terceros Punto BP, la cual se leerá de la siguiente manera:

1. Introducción:

La política de Pagos a Terceros (Punto BP) se origina con la finalidad de cumplir con el artículo 4 del Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales financieros, emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) el 12 de abril del 2019 y con número de referencia CNS-1494/13.

Su propósito es contar con un marco regulatorio congruente con las mejores prácticas y recomendaciones en la materia para la realización de operaciones y prestación de servicios realizados por medio de Corresponsales Financieros, proporcionando una referencia al Banco Popular y de Desarrollo Comunal relacionado al producto Pagos a Terceros (Punto BP).

La política promueve la elaboración de directrices, procedimientos, guías de usuario e informes que permitirán el cumplimiento del modelo operativo de negocio, lineamientos de segmentos de mercado, criterios de la contratación de los servicios, gestión de riesgos, criterios para definir las comisiones a pagar y los conflictos de interés.

2. **Objetivo:**

Constituir el marco integral sobre la operación y prestación de servicios por medio de corresponsales financieros mediante la política "Pagos a Terceros (Punto BP)" del Banco Popular y de Desarrollo Comunal; para garantizar el cumplimiento del artículo 4 del Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales financieros emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) el 12 de abril del 2019 y con número de referencia CNS-1494/13.

3. **Alcance:**

Esta política es de acatamiento obligatorio para las dependencias involucradas en el producto denominado "Pagos a Terceros (Punto BP)" del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que se detallan a continuación:

- Dirección de Canales
- Dirección Banca de Personas
- División de Canales Alternos
- División de Captación
- División Centro Nacional de Tarjetas
- División Gestión Normativa
- División Riesgo Operativo
- Divisiones Regionales
- Área de Banca Fácil
- Área de Contabilidad
- Área Servicios al Negocio
- Unidad de Pagos

4. **Definición de términos:**

Pagos a Terceros: es un producto que está ligado a una cuenta de ahorros exclusiva que adquiere el cliente, y permite establecer una relación con el BPDC; los clientes físicos y jurídicos afiliados a pagos a terceros (Punto BP), podrán realizar transacciones financieras y no financieras simples a terceros, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Banco.

Punto BP: es la persona física o jurídica cliente del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que decida afiliarse y utilizar el producto denominado "Pagos a Terceros (Punto BP)" para realizar transacciones financieras y no financieras simples a terceros, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Banco y la respectiva aceptación de términos y condiciones.

App Pago a Terceros (Punto BP): es un canal digital móvil y electrónico habilitado por el Banco por medio de una aplicación que se descarga de forma gratuita en las tiendas disponibles, con la posibilidad de utilizarla en un dispositivo móvil (teléfono, tableta) y/o una computadora, se permite ingresar utilizando el usuario y contraseña exclusivo suministrado por el Banco. Este usuario y contraseña contará con las mismas condiciones, restricciones y reservas que tiene el Servicio Popular en Línea y App Banca Móvil, por lo que su utilización será de total y absoluta responsabilidad del CLIENTE, salvo que se acredite debilidad de los sistemas informáticos del Banco o participación del Banco o de sus funcionarios.

Banco: Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC) es el dueño del producto "Pagos a Terceros (Punto BP)" y tiene a disposición de forma gratuita la "Aplicación de Pagos a Terceros (Punto BP)" para ser utilizada; así mismo, concilia y liquida las transacciones financieras y no financieras simples, que fueron realizadas por los "Punto BP" afiliados.

Usuario tercero: persona física o jurídica, cliente o no cliente del Banco que hace uso de los servicios que se brindan a través del "Punto BP" con la necesidad de realizar una transacción financiera o no financiera simple.

Transacción financiera o no financiera simple: son todos los servicios y operaciones que realiza el "Punto BP" a solicitud del usuario, por cuenta y bajo la responsabilidad del Banco.

Conglomerado: es el conjunto conformado por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y las sociedades, que son controladas, vinculadas, sucesoras, asociadas y/o afiliadas.

5. Enunciado de la Política:

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal, se compromete a mantener un sistema de control para propiciar la transparencia a los clientes y usuarios de los servicios del producto Pagos a Terceros (Punto BP); basado en directrices, procedimientos, guías de usuario e informes que permiten el seguimiento, control, evaluación y la mejora continua para alcanzar niveles superiores de eficacia y eficiencia, con el fin de cumplir con la normativa vigente establecida en el artículo 4 del Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales financieros emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) el 12 de abril del 2019 y con número de referencia CNS-1494/13.

6. Descripción de la Política

La política de Pagos a Terceros (Punto BP) permite fomentar modelos de negocio que se ajusten a la expansión de los servicios financieros, pero, al mismo tiempo, crean mecanismos de protección para los clientes y usuarios, considerando que es de interés público propiciar que la ciudadanía tenga acceso a servicios financieros formales y al uso de los sistemas de pago, con la incorporación de mecanismos novedosos de prestación de los servicios financieros y de pago, en zonas geográficas habitualmente con poca o nula cobertura, acceso a poblaciones vulnerables y descongestionamiento de oficinas comerciales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Adicionalmente ampliar los canales de atención para los clientes, con el fin de incrementar la oferta de servicios financieros hacia nuevos mercados, mediante la creación de productos innovadores y de bajo costo, que permitan satisfacer o facilitar el acceso conveniente a los clientes.

De conformidad con lo estipulado en el artículo 4 del Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales financieros emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) el 12 de abril del 2019 y con número de referencia CNS-1494/13, se debe de cumplir al menos, con los siguientes aspectos:

- Modelo operativo de negocio.
- Lineamientos generales en materia de segmentos de mercado que se atenderán a través de esta figura.
- Criterios de selección y de cancelación de la contratación de los servicios de corresponsalía financiera.
- Gestión de riesgos asociados a la prestación de servicios o realización de operaciones por este medio.
- Criterios para definir los porcentajes o montos por comisiones a pagar a los corresponsales por la prestación de servicios.
- Los conflictos de interés o las situaciones que impidan la contratación de corresponsales financieros y las medidas para mitigar los riesgos asociados a estos factores.

Responsables, evaluación y seguimiento de la Política

La Junta Directiva Nacional es la responsable de aprobar esta Política Estratégica y sus modificaciones.

La Dirección de Canales es la responsable del seguimiento y evaluación de esta Política Estratégica, con el apoyo técnico de la División de Canales Alternos y de las dependencias involucradas.

Esta política debe ser revisada y ajustada, a los términos en los que se define el ciclo de planificación de largo plazo o según la realidad del Conglomerado, como respuesta a cambios en el entorno que obliguen a una revisión de la misma.

Divulgación

Esta Política se encuentra a disposición de los diferentes grupos de interés mediante los canales oficiales establecidos para tal propósito.

Medición del impacto

Establecer los mecanismos de medición para cuantificar los resultados generados con las estrategias específicas.

7. Excepciones:

No Aplica.

8. Incumplimientos:

Internos

Para cualquier incumplimiento a esta Política, se debe aplicar lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo o normativa aplicable según corresponda.

Externos

No aplica.

9. Documentos relacionados:

9.1. _ con los instrumentos de Planificación Estratégica

Orientaciones Políticas o Pautas ATT	Estrategia Global	Cuadro de Mando Integral	Modelo Gestión de Negocios
1. Orientaciones Políticas para el fortalecimiento institucional. 1.1. Ámbito económico. 1.1.3. Eficiencia y Eficacia. 1.1.4. Rentabilidad financiera Corporativa. Orientaciones Políticas para el Fomento del desarrollo Nacional. 2.1. Ámbito económico. 2.1.1. Sinergias productivas de los sectores de la ATT. 2.1.2. Consolidación de emprendimientos asociativos. 2.1.3. Fondeo y colocación de recursos para fondos especiales. 2.2. Ámbito Social 2.2.1. Generación de trabajo de calidad. 2.2.3. Profundización y especialización en la oferta de servicios. 2. Ejes Transversales 3.2. Innovación. 3.3. Desarrollo local.	1.1.2. La misión. Objetivos estratégicos 1-3. Propuesta de Valor pág. 8 Apartado. 2.1.1.1. Centrado en el Cliente. Acciones Estratégicas: Mejora experiencia del cliente. Procesos orientados al cliente. Transformación cultural. Apartado Rentabilización financiera: pág.16 Ingresos por Servicios. Ajustes estructurales. Valor social-ambiental. pág.17 2.1.1.4. Transformación Digital.	Perspectiva clientes: .1.1. Experiencia al cliente. 1.4. Relación con el cliente. 4.1. Mejora Tecnología Actual. 4.2. Banca Digital. Perspectiva Financiera: 3.1. Rentabilización 3.2. Ingresos por Servicios. 3.4. Valor Social. 3.5. Valor Ambiental. Perspectiva Aprendizaje: 4.3. Estrategia Innovación.	Apartado Canales, pág.13. Propuesta de Valor, pag.11 Apartado. 2, Relación con los clientes. Pág.7

9.2. Documentos Internos

No aplica

9.3. Documentos externos

- Artículo 4 del Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales financieros emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) el 12 de abril del 2019 y con número de referencia CNS-1494/13". (041)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-21-Acd-182-2019-Art-3)

Se retira la Jefa de la División de Canales Alternos, Sra. Lorena Blanco Cortés e ingresan: la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti y el Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Olman Calvo Cedeño, al ser **las diecinueve horas con doce minutos**.

ARTÍCULO 13

4.2.3.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para aprobación, la propuesta de actualización de la Política de Innovación con los ajustes solicitados. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-21-Acd-181-2019-Art-3)

La **Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti**, expresa que, a raíz de la presentación que se había hecho en el Comité de Tecnología de Información, se solicitó ajustar la política referente a la estrategia global, según consta en los antecedentes. Así, se revisó y se halló un sistema de gestión de la innovación especial que se ajusta mucho a las necesidades que tiene el Banco Popular actualmente.

De este modo, se modificaron algunos términos, el enunciado y los documentos externos y se incluyeron mayores compromisos, puesto que la política inicial tenía tres o cuatro y, cuando se analizó el marco de referencia europeo, se halló que existen más compromisos que son importantes de agregar.

Señala que se modifica el enunciado de la política, para que se enfatice más en la cultura de innovación mediante la implementación de un sistema de gestión:

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal se compromete a desarrollar una cultura de innovación, mediante la implementación de un sistema de gestión de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, que le permita potenciar el cumplimiento de su propósito estratégico y objetivos socioeconómicos, financieros y ambientales a partir de una optimización en la asignación y el uso de recursos y la eficiencia en la gestión.

Agrega que se ajusta la descripción de la política para agregar los compromisos, tal como había indicado, por lo que, ahora, dice:

1. *Generar una cultura de innovación que influya en el comportamiento del personal, en donde se adopte el valor de la innovación como elemento clave en la organización y se comprometan con él. El mantenimiento de una cultura de innovación constante permite promover en el Conglomerado Financiero la mejora constante y consistente.*
2. *Mantener y aumentar el esfuerzo destinado a la innovación, como elemento transversal del Conglomerado.*
3. *Detectar adecuadamente las necesidades del Conglomerado para mantener un conocimiento constante del mercado actual y de las nuevas tecnologías implicadas en el sector que favorezcan una rápida capacidad de respuesta para ofrecer en todo momento productos y servicios innovadores de alta calidad.*
4. *Incentivar aquellas actuaciones que ayuden a dirigir con mayor acierto los proyectos de Innovación, favoreciendo el uso de tecnologías actuales.*

Al respecto, explica que se incentivará por medios no económicos, sino por medio de una motivación diferente a toda la población, para que surjan ideas que realmente vengan a apoyar la innovación. Sigue leyendo los nuevos compromisos:

5. *Mantener un alto nivel de innovación en el desarrollo y prestación de sus servicios y productos, en el marco de un sistema permanente de mejora continua.*
6. *Adaptar la plataforma tecnológica a las necesidades de la clientela.*
7. *Lograr la mayor satisfacción general del personal de la empresa, procurando su máximo compromiso para el beneficio de la organización, favoreciendo un ambiente participativo entre los empleados, integrándose en el objetivo común y mejorando las comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo, el reconocimiento individual y las sugerencias de mejora, llevando a cabo una correcta gestión de los recursos necesarios para ello.*
8. *Buscar cooperaciones y proveedores que nos permitan ofrecer prestaciones innovadoras a nuestros proyectos.*
9. *Aplicar y contribuir a la eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de la Innovación y el proceso de gestión definido, cada uno desde su puesto y responsabilidades particulares.*
10. *Mantener una estructura organizacional y funcional en el Conglomerado Financiero que garantice las condiciones necesarias para completar el proceso de innovación en forma exitosa.*
11. *Fortalecer programas de capacitación continua del personal.*

Estos son, pues, los principales ajustes que se hicieron a la política, la cual se instrumentaliza con la estrategia, la que se encuentra en proceso de revisión, con el fin de adaptarla no solamente a la Estrategia Global, sino también a los planes de acción y a lo referente a la transformación digital, de modo que, en el momento en que esté lista, se presentará a esta Junta Directiva.

Aclara que se utilizó el sistema europeo como base porque se consideró que es más completo, dado que Europa está trabajando más en temas de innovación que algunos otros países. Ciertamente, en muchas ocasiones se toman los marcos de referencia de Estados Unidos, sin embargo, en este caso, el marco de referencia europeo está un poco más completo, por ello que se definió de esa manera.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, señala que lo pregunta debido a la homologación de las normativas, en materia de evaluación y los diferentes campos, se tiene la escuela americana y la europea, donde ambas tienen sus pros y sus contras, pero normalmente se deben atender las que sean más pragmáticas.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti, acota que por eso definieron incluirla dentro de la política como un marco de referencia robusto para luego determinar si también en el avance de la implementación de la estrategia buscar algún tipo de certificación de ser el caso.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, considera que debe tomar en cuenta que hay entornos distintos, por ejemplo, el entorno fiscal.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Aprobar la actualización de la Política de Innovación.

Se retiran: la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti y el Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Olman Calvo Cedeño, al ser las **diecinueve horas con veinte minutos**.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.; Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.; Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A. y Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., acuerda por unanimidad de los presentes:

“Aprobar la actualización de la Política de Innovación, en los siguientes términos:

1. Introducción

La innovación representa un concepto transversal del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y debe fomentar el BIENESTAR económico-financiero, social y ambiental para nuestros CLIENTES y demás habitantes del país, mediante el acceso a productos y servicios financieros que satisfagan sus necesidades y expectativas.

La presente política responde a los siguientes lineamientos del Conglomerado indicados en el siguiente detalle:

- Pautas y Orientaciones de la Asamblea de Trabajadores, Ejes Transversales: **Innovación**
- Misión de Conglomerado: “Somos un Conglomerado Financiero que ofrece productos y servicios accesibles, **innovadores**; fomenta el ahorro, la inversión y la protección de la población trabajadora y demás habitantes del país en procura de su bienestar económico-financiero, social y ambiental.”
- Valor Estratégico No.3: **Innovación**.
- Objetivo Estratégico No.4: “Desarrollar una cultura de Transformación Digital en el Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal, a través de la **Innovación** y la Tecnología, que basada en la gestión del dato logre la construcción de productos y servicios que incrementen el valor para el cliente”

Asimismo, se complementa con las siguientes políticas estratégicas:

- Política de Negocios Integrados Intragruppo y sus Grupos de Interés
- Política de Tecnología de Información.
- Política de Seguridad de la información.
- Política de gestión de Conglomerado
- Política de Gestión del Portafolio de Proyectos e Iniciativas
- Política de Sostenibilidad
- Política de Arquitectura Empresarial
- Política Gestión Integral de Riesgo
- Política de Mercadotecnia de Productos y Servicios
- Política de Calidad

2. Objetivo

Establecer los lineamientos generales de la innovación, bajo un marco de referencia que contemple un Sistema de Gestión en Investigación, Desarrollo e Innovación, con el fin de generar una cultura que implemente la Innovación en la Organización, orientados en una Transformación Digital.

3. Alcance

Esta política es de acatamiento obligatorio para el Conglomerado Financiero Banco Popular Desarrollo Comunal, y se extiende, por carácter relacional, a toda su cadena de valor.

4. Definición de términos

Cadena de valor: es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al producto final. Consta de dos grupos, las actividades primarias que son las que crean valor a los clientes y las actividades secundarias o de soporte que, facilitan o mejoran el desempeño de las actividades primarias.

Innovación: Todo nuevo proceso, producto, servicio, negocio o forma de hacer las cosas, que haya sido implementado y evaluado, generando valor desde la perspectiva económica, social o ambiental, considerando siempre el análisis de riesgo respectivo, que supere las expectativas de los grupos de interés hacia el Conglomerado

Niveles de Innovación:

1. **Innovación incremental (Mejora continua).** Se refiere a cambios que mejoran los procesos, productos, servicios o negocios, con los que se cuenta actualmente y que buscan responder de forma adecuada a las expectativas de los grupos de interés.
2. **Innovación radical (Evolutiva).** Se refiere a nuevos procesos, productos, servicios o negocios enfocados a los mercados actuales y que superan las expectativas de los grupos de interés.
3. **Innovación transformacional (Disruptiva):** Se refiere a la creación de nuevos procesos, productos, servicios o negocios que originan nuevos mercados o categorías para el Conglomerado, superando las expectativas de los grupos de interés.

Grupos de interés: Se refiere a los distintos sectores sociales, Público Interno, Estado, Comunidad, Co-Propietarios (Personas que cotizan en el régimen contributivo de la CCSS y que no son clientes del Conglomerado), Proveedores, Clientes físicos y empresariales, Organizaciones de interés (Alianzas Público Privadas, Relaciones comerciales Corporativas, Bancos competencia, Otros Sectores Sociales), Líderes de opinión.

Cultura de Innovación: Es el conjunto de costumbres, tradiciones y valores que identifican a una organización, empresa o institución; aplicados para la creación de espacios para generar nuevas ideas, desarrollarlas, implementarlas y asegurar su aplicación, basado en la integración y el propósito de los equipos heterogéneos, en los diferentes procesos de la organización; teniendo como resultado una organización innovadora.

Transformación Digital: Es un proceso que se genera a partir de los cambios tecnológicos, los cuales generan impacto en los procesos de la empresa, que a su vez obligan al personal a un proceso de adaptación, generando una nueva cultura dentro de la organización.

Digital: se refiere al uso de la tecnología que genera, almacena y procesa los datos.

Unidades Estratégicas de Negocio (UEN): Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A., Popular Sociedad Fondos de Inversión S.A., Popular Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A., Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.

5. Enunciado de la Política

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal se compromete a desarrollar una cultura de innovación, mediante la implementación de un sistema de gestión de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, que le permita potenciar el cumplimiento de su propósito estratégico y objetivos socioeconómicos, financieros y ambientales a partir de una optimización en la asignación y el uso de recursos y la eficiencia en la gestión.

6. Descripción de la Política

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal se compromete a cumplir los requisitos, tanto implícitos como explícitos, así como los legales y reglamentarios que fueran de aplicación para el cumplimiento en todos sus extremos de la presente política de innovación. Para el cumplimiento de estos requisitos, se establecen los siguientes compromisos:

1. Generar una cultura de innovación que influya en el comportamiento del personal, en donde se adopte el valor de la innovación como elemento clave en la organización y se comprometan con él. El mantenimiento de una cultura de innovación constante permite promover en el Conglomerado Financiero la mejora constante y consistente.
2. Mantener y aumentar el esfuerzo destinado a la innovación, como elemento transversal del Conglomerado.
3. Detectar adecuadamente las necesidades del Conglomerado para mantener un conocimiento constante del mercado actual y de las nuevas tecnologías implicadas en el sector que favorezcan una rápida capacidad de respuesta para ofrecer en todo momento productos y servicios innovadores de alta calidad.
4. Incentivar aquellas actuaciones que ayuden a dirigir con mayor acierto los proyectos de Innovación, favoreciendo el uso de tecnologías actuales.
5. Mantener un alto nivel de innovación en el desarrollo y prestación de sus servicios y productos, en el marco de un sistema permanente de mejora continua.
6. Adaptar la plataforma tecnológica a las necesidades de la clientela.
7. Lograr la mayor satisfacción general del personal de la empresa, procurando su máximo compromiso para el beneficio de la organización, favoreciendo un ambiente participativo entre los empleados, integrándose en el objetivo común y mejorando las comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo, el reconocimiento individual y las sugerencias de mejora, llevando a cabo una correcta gestión de los recursos necesarios para ello.
8. Buscar cooperaciones y proveedores que nos permitan ofrecer prestaciones innovadoras a nuestros proyectos.
9. Aplicar y contribuir a la eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de la Innovación y el proceso de gestión definido, cada uno desde su puesto y responsabilidades particulares.
10. Mantener una estructura organizacional y funcional en el Conglomerado Financiero que garantice las condiciones necesarias para completar el proceso de innovación en forma exitosa.
11. Fortalecer programas de capacitación continua del personal.

Responsables, evaluación y seguimiento de la Política

La Junta Directiva Nacional es la responsable de aprobar esta Política Estratégica y sus modificaciones.

La Dirección de Gestión es la responsable del seguimiento y evaluación de esta Política Estratégica, con el apoyo técnico del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación y de las otras dependencias involucradas.

Esta Política debe ser revisada y ajustada a los términos en los que se define el ciclo de planificación de largo plazo, o según la realidad del Conglomerado, como respuesta a cambios en el entorno que obliguen a su modificación.

Divulgación

Esta Política se encuentra a disposición de los diferentes clientes internos y externos, mediante los canales oficiales establecidos para tal propósito.

6. Excepciones

En esta Política no aplican excepciones.

7. Incumplimientos

En esta política no aplican incumplimientos externos ni internos.

8. Documentos relacionados

Documentos externos

- Norma UNE 166000:06 ("Gestión de la I+D+i": Terminología y definiciones). Publicado en 2006.
- Norma UNE 166001:06 ("Gestión de la I+D+i": Requisitos de un proyecto de I+D+i). Publicado en 2006.
- Norma UNE 166002:06 ("Gestión de la I+D+i": Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i). Publicado en 2006.
- Instituto de Gobernanza de TI (IT Governance Institute, ITGI). Marco de Trabajo para la Gobernanza y Control de TI, Cobit versión 4.1 (por las siglas de su nombre original en inglés: Control Objectives for Information and Related Technology). Publicado en 2007.
- Instituto de Gobernanza de TI (IT Governance Institute, ITGI). Marco de Trabajo para la Gobernanza y Control de TI, Cobit versión 5.0 (por las siglas de su nombre original en inglés: Control Objectives for Information and Related Technology). Publicado en 2012.
- Osterwalde, Alex. (2008). Generación de Modelos de Negocio (Modelo Canvas o Lienzo de Modelo de Negocio). Editorial John Wiley & Sons, Ltd.". (042)

(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-21-Acd-181-2019-Art-3)

ARTÍCULO 14

4.3.1.- La Sra. Mónica Hernández Morera, Fiscalizadora de la División Jurídica de la Contraloría General de la República, brinda criterio sobre solicitud de autorización para integrar más de tres juntas directivas u órganos colegiados, presentada por la Sra. Silvia Morales Jiménez. (Ref.: Oficio DJ-0013-2020)

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, manifiesta que con lo anterior la Contraloría General de la República les da una señal, donde afirman que si bien, al Banco Popular no se le aplica directamente la Ley de Fortalecimiento a las Finanzas Pública, sí utilizan como parámetro lo que establece esa ley, en cuanto a la participación de juntas directivas en comités y comisiones.

Considera importante dejar latente, que con el tiempo este Órgano de Dirección deberá analizar cuál será el rumbo que seguirá en este tema y acercarse en algún momento al Órgano Contralor y conversar también con la SUGEF, pues algunas veces se pueden encontrar contradicciones entre las mejores prácticas y las modernas prácticas, en cuanto a lo que ahora se denomina como una adecuada gobernanza y buen desempeño de un órgano de dirección, donde define una estrategia y condiciones sobre las cuales desarrolla su labor y, donde la exigencia de la supervisión es cada vez más grande en el control hacia el órgano de dirección en las diferentes etapas.

Además, existen comités normativos, el Banco también tiene otros considerados como importantes dentro de su estrategia, por ejemplo, en los últimos meses algunos han ido desapareciendo literalmente para ir siendo asumidos por asesores o personas que no conforman el órgano de dirección, pero que quizá si se enfrenta con la normativa de supervisión, dirán que lo correcto será lo que decida el órgano dirección y siempre se debe tener presente los pesos y contrapesos, por ejemplo, en la conformación de algunos comités o comisiones, donde el criterio de un director, si está bastante involucrado con la materia que le corresponde atender en dicho comité, cree que el Banco es el que gana.

Sin embargo, también esas mejores prácticas de gobernanza lo que pretenden es que haya discusión entre los directores y el filtro que se hace a través de las comisiones y comités, para que finalmente el órgano de dirección tome decisiones.

Personalmente considera que la intención de la supervisión con toda esa vorágine de normativa que comenzó a regir desde hace aproximadamente 5 años y que la tendencia es hacia empoderar cada vez más y tener mayor control por parte del órgano de dirección para la toma de decisiones y dar la posibilidad a que los integrantes de la Junta Directiva tomen posiciones al respecto.

Lo anterior, se contrasta con una coyuntura en que se encuentra el país, donde a través de un tema fiscal, reduce la participación, pensando en que es más convertir en fin en sí mismo, el tema del cuidado de la Hacienda Pública, dado que desde esa perspectiva considera que esa es la forma de ir abordando los problemas que pueda enfrentar una organización como el Banco Popular.

Sin embargo, como se ha visto, la normativa sí posibilita que participen en tres juntas directivas, por lo que al final, el tema hacendario quizá no es el más importante que pretende la Contraloría General de la República, por tanto, es importante que este Órgano reflexione con calma, ya las líneas están claras por parte de dicho Ente, máximo participar en dos comités y si quieren trabajar en tres juntas directivas.

Pero recomienda que con el tiempo no se les vaya la oportunidad de reflexionar y hacerlo ver a la Contraloría General de la República con sus jefes como a la Superintendencia General de Entidades Financieras, pues al final, si el Banco hace un enorme esfuerzo por definir sus estrategias y cómo cumplir los objetivos que se ha trazado, lo logra a través de una serie de mecanismos que internamente amparado en la ley desarrolla, donde esa

limitaciones explicadas a los órganos de supervisión, tanto a la Hacienda Pública, la Contraloría General de la República, como a la Sugef, en el tema de supervisión macroprudencial, bien explicado, quizá haga reflexionar y para dentro de algunos meses se puedan hacer algunos cambios y logren vincularse adecuadamente y cumplir los objetivos.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, menciona que hay algunos temas en los cuales se debe seguir reflexionando. Indica que un tema que siempre ha expuesto tiene que ver con la participación de estos directores en otras juntas directivas del conglomerado, de manera que exista un mayor control. Claramente se podría pensar que hay suplentes de esta Junta Directiva, pero lo cierto es que salvo un suplente, que ha tenido participación recurrente en esta Junta Directiva, parece que el resto no lo han tenido tanto y quien le da el seguimiento y ha definido la estrategia de este Conglomerado es la Junta Directiva Nacional.

Reitera que este es un tema en el que la Junta Directiva debe reflexionar y personalmente está convencido de que se debe tener un control sobre los negocios, pues esto hasta en lo pequeño se ve, dado que, por poner un ejemplo, el dueño nunca delega la administración de su negocio a alguien que no sea de su entera confianza o incluso lo administra él mismo, para evitar que el negocio vaya por un rumbo que no desea.

El Subdirector Jurídico, Sr. Obando Rodríguez, recuerda que hay un asunto pendiente en la Contraloría, relacionado con un recurso que se había presentado, sobre un permiso anterior.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, indica que se esperará a observar el pronunciamiento que haga la Contraloría al respecto.

Seguidamente mociona para:

Dar por recibido el oficio DJ-0013-2020, mediante el cual la Sra. Mónica Hernández Morera, Fiscalizadora de la División Jurídica de la Contraloría General de la República, brinda criterio sobre solicitud de autorización para integrar más de tres juntas directivas u órganos colegiados, presentada por la Sra. Silvia Morales Jiménez.

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

“Dar por recibido el oficio DJ-0013-2020, mediante el cual la Sra. Mónica Hernández Morera, Fiscalizadora de la División Jurídica de la Contraloría General de la República, brinda criterio sobre solicitud de autorización para integrar más de tres juntas directivas u órganos colegiados, presentada por la Sra. Silvia Morales Jiménez”. (043)

ARTÍCULO 15

5.1.- La Sra. Jessica Víquez Alvarado, Gerente de Área de Fiscalización de Servicios Económicos de la Contraloría General de la República, remite el informe sobre la administración y venta de bienes inmuebles realizables del Sector Público. (Ref.: Oficio DFOE-EC-0996)

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Dar por recibido el oficio DFOE-EC-0996, mediante el cual la Sra. Jessica Víquez Alvarado, Gerente de Área de Fiscalización de Servicios Económicos de la Contraloría General de la República, remite el informe sobre la administración y venta de bienes inmuebles realizables del Sector Público.

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

“Dar por recibido el oficio DFOE-EC-0996, mediante el cual la Sra. Jessica Víquez Alvarado, Gerente de Área de Fiscalización de Servicios Económicos de la Contraloría General de la República, remite el informe sobre la administración y venta de bienes inmuebles realizables del Sector Público”. (044)

ARTÍCULO 16

5.2.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, comunica modificaciones reglamentarias que rigen a partir del 1 de enero del 2020.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, indica que para la aplicación de la política monetaria, especialmente en lo que tiene que ver con el descalce de moneda extranjera o cuando hay participación de operaciones en moneda extranjera, en algunos casos la norma requiere un tipo de cambio de compra para la colonización y aquí lo que está haciendo es homologándolo con base en el artículo 15 de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, que establece que el tipo de cambio de referencia para colonizar esas operaciones o esos saldos es con el tipo de cambio de venta.

Indica que esto ciertamente tiene un impacto desde el punto de vista de los estados financieros, pues se realiza con el tipo de cambio de compra, por lo que habría que realizar las corridas necesarias, pero eso es en esencia lo que se está informando.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Dar por recibido el oficio JD-5909-12, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, comunica modificaciones reglamentarias que rigen a partir del 1 de enero del 2020.

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

“Dar por recibido el oficio JD-5909-12, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, comunica modificaciones reglamentarias que rigen a partir del 1 de enero del 2020”. (045)

ARTÍCULO 17

5.3.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, comunica el acuerdo en el cual se hace una reducción a la Tasa de Política Monetaria y a la tasa de interés bruta de los depósitos a un día plazo. (Ref.: Oficio JD-5909-17)

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Dar por recibido el oficio JD-5909-17, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, comunica el acuerdo en el cual se hace una reducción a la Tasa de Política Monetaria y a la tasa de interés bruta de los depósitos a un día plazo.

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

“Dar por recibido el oficio JD-5909-17, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, comunica el acuerdo en el cual se hace una reducción a la Tasa de Política Monetaria y a la tasa de interés bruta de los depósitos a un día plazo”. (046)

ARTÍCULO 18

5.4.- El Sr. Rafael Coto Alfaro, Director del Departamento de Análisis y Cumplimiento de la Ley 8204 de la SUGEF, solicita a la Gerencia General Corporativa del Banco una información sobre el estudio que realizó la Auditoría Interna sobre la estructura actual de la Oficialía de Cumplimiento (AIRI-43-2016 denominado “Evaluación del proceso gestión y cumplimiento de Ley 8204”), y el nuevo servicio de transferencias desde y hacia el exterior que está ofreciendo el Banco Popular. (Ref.: Oficio SGF-0052-2020)

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, indica que esto ya se vio en el Comité de Cumplimiento. Además, señala que el documento está dirigido a la administración y ya se le está dando respuesta.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, comenta que el documento tiene mucho detalle de lo que se señala en el informe de la Auditoría Interna, que tiene que ver con la estructura de la Oficialía de Cumplimiento, lo cual también había sido visto en el Comité de Cumplimiento y que se analizó hoy en detalle. Por otra parte, tiene que ver con los controles que se llevan para la apertura de la parte internacional de transferencias al exterior a través de CW Bank, pues ellos tenían algunas dudas.

Comenta que pidieron copia del informe y de lo que se ha venido haciendo. Ahora bien, señala que en todo caso ellos se habían reunido con el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados y el Oficial Adjunto de Cumplimiento, Sr. Luis Fernando Fonseca Carballo y esta es la formalización.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Dar por recibido el oficio SGF-0052-2020, mediante el cual el Sr. Rafael Coto Alfaro, Director del Departamento de Análisis y Cumplimiento de la Ley 8204 de la Sugef, solicita a la Gerencia General Corporativa del Banco una información sobre el estudio que realizó la Auditoría Interna sobre la estructura actual de la Oficialía de Cumplimiento (AIRI-43-2016 denominado ‘Evaluación del proceso gestión y cumplimiento de Ley 8204’), y el nuevo servicio de transferencias desde y hacia el exterior que está ofreciendo el Banco Popular.

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

“Dar por recibido el oficio SGF-0052-2020, mediante el cual el Sr. Rafael Coto Alfaro, Director del Departamento de Análisis y Cumplimiento de la Ley 8204 de la Sugef, solicita a la Gerencia General Corporativa del Banco una información sobre el estudio que realizó la Auditoría Interna sobre la estructura actual de la Oficialía de Cumplimiento (AIRI-43-2016 denominado ‘Evaluación del proceso gestión y cumplimiento de Ley 8204’), y el nuevo servicio de transferencias desde y hacia el exterior que está ofreciendo el Banco Popular”. (047)

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta y cinco minutos** se retira la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo, el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, el Secretario General, Sr. Luis Lizano Muñoz, el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco y el Subdirector Jurídico, Sr. Max Obando Rodríguez.

Al ser las **VEINTE HORAS** finaliza la sesión.

Sr. Carlos Arias Alvarado
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SETECIENTOS UNO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional a las **DIECISIETE HORAS CON CINCO MINUTOS DEL LUNES VEINTE DE ENERO DE DOS MIL VEINTE**. Presentes: el Presidente, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Grace Badilla López; el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; la Directora Suplente, Sra. Alejandra Mora Chacón y el Director Suplente, Sr. Juan Rafael Tuk Mena. Además, la Gerente General Corporativa a.i., Sr. Magdalena Rojas Figueredo; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Ausentes con permiso: los Directores, Sra. Margarita Fernández Garita, y Sr. Gilberth Díaz Vásquez.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Ingresa el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, al ser las **diecisiete horas con cinco minutos**.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, indica que inician esta nueva etapa en esta nueva casa, donde todos compartirán durante los próximos años, por lo que deben convivir lo mejor posible en estas instalaciones.

Da la bienvenida a los Directores, Sres. Alejandra Chacón, Juan Tuk y Francisco Cruz, quienes conforman la totalidad de la Junta Directiva.

Procede a dar lectura a la agenda:

"1.- Aprobación de las actas de las sesiones ordinarias Nos. 5699 y 5700.

2.- Asuntos de Presidencia.

2.1.- Conformación de Comités y Comisiones de Junta Directiva Nacional.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos

4.1.- Asuntos de Gerencia

4.1.1.- Presentación del estado actual de la planta física.

4.1.2.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., adjunta el informe de seguimiento de los planes de acción correspondientes al Informe SUGEF-2079-2019 con corte a diciembre 2019, lo anterior en atención al acuerdo 678 de la sesión 5669 y acuerdo 27 de la sesión 5699.Expositor: Maurilio Aguilar. (Ref.: Oficio GGC-50-2020)

4.2.2.- Asuntos de Comisiones.

Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial

4.2.1.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial recomienda da por cumplido el inciso 1 del acuerdo No. 700 de la sesión 5671, en virtud del detalle de las acciones realizadas por la Subgerencia General de Negocios para generar opciones para las personas con obligaciones financieras en el sector agropecuario o pesquero. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-21-Acd-125-2019-Art-3)

4.2.2.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial eleva, para aprobación, la propuesta de modificación a los artículos 42, 63 y 65 del *Reglamento Operativo del Fodemipyme*. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-22-Acd-135-2019-Art-7)

Comité Corporativo de Riesgo

4.2.3.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento y análisis, el Informe Mensual Integral de Riesgo correspondiente a octubre y noviembre de 2019. (Ref.: Acuerdo CCR-1-Acd-3-2019-Art-4)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- La Sra. Natalia Romero López, Asistente Técnica y el Sr. Diego Francisco Sancho Bolaños Fiscalizador del Área de Fiscalización de Servicios Económicos, División de Fiscalización de Servicios Económicos, comunican la aprobación del presupuesto inicial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal por la suma de \$445.600,9 millones. (Ref.: Oficio DFOE-EC-1015 /20262)

5.2.-El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, informa sobre la participación de algunos delegados en el curso "Brindar herramientas requeridas para comprender los aspectos más relevantes de la buena gobernanza", impartido por la Universidad Fundepos Alma Mater, el 7 de setiembre y 23 de noviembre de 2019. (Ref.: Acuerdo DAT-267-2019)

5.3.-El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, informa sobre la participación de algunos delegados en el curso "Generalidades de Gobierno Corporativo", impartido por la Universidad Fundepos Alma Mater, el 7 de setiembre y 23 de noviembre de 2019. (Ref.: Acuerdo DAT-262-2019)".

El Director, Sr. Cruz Marchena, indica que hoy es su primer sesión y en virtud de la renuncia de don Carlos Arias, le gustaría se le aclararan algunos puntos relativos a su participación.

Por ello, propone iniciar con ese punto, y que solo lo analicen los miembros de esta Junta Directiva

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, consulta si puede ser en el espacio de Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Hidalgo Chávez, indica que también tiene algunas dudas, respecto a cómo se van a conformar, porque en esta sesión hay tres miembros suplentes, don Francisco está sustituyendo a don Carlos Arias, quien renunció, y antes de aprobar cualquier agenda o cualquier acta anterior, solicita que se haga una sesión de Junta Directiva privada, donde participen los Directores y el Asesor Legal.

Lo somete a consideración de esta Junta Directiva.

El Director, Sr. Cruz Marchena, expresa que la idea es aclarar los temas a lo interno, hay algunos puntos que desea exponer, por ejemplo, no le llegó la convocatoria para hoy, hasta ahora conoce los documentos; hay aspectos que desea aclarar y establecer con claridad. Únicamente recibió una llamada como a las 13:00 y desea conversar al respecto por un tema de respeto, consideración y demás.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, acota que consideración a los expositores de los temas que están en agenda, deberían disponer un tiempo para esta sesión en privado.

Somete a votación la propuesta realizada por el Director, Sr. Cruz Marchena, y secundada por el Director, Sr. Hidalgo Chávez.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Realizar una sesión privada hoy lunes 20 de enero del 2020, previo a aprobar la agenda del día". (049)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecisiete horas con veintisiete minutos**, se retiran la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

El Director, Sr. Hidalgo Chávez, solicita permiso para retirarse a las 7:30 p.m.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

Otorgar permiso al Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez, para retirarse a las 7:30 p.m. de la sesión de hoy lunes 20 de enero del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Otorgar permiso al Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez, para retirarse a las 7:30 p.m. de la sesión de hoy lunes 20 de enero del 2020". (069)

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, indica que continuarán con la sesión, con una variación del orden, pues ya no podrán abarcar todos los temas. Sugiere que se aprueben las actas pendientes.

Al ser las **diecinueve horas con diecinueve minutos**, reingresan la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5699.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5699, celebrada el 13 de enero del 2020.

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

"Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5699, celebrada el 13 de enero del 2020". (053)

Se abstienen de votar por no haber estado presentes el Director, Sr. Francisco Cruz Marchena; la Directora, Sra. Alejandra Mora Chacón y el Director, Sr. Juan Rafael Tuk Mena.

ARTÍCULO 3

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5700.

La Directora, Sra. Badilla López, indica que aprueba el acta a excepción del artículo 5, donde se habló de la situación causada por la renuncia del Sr. Carlos Arias Alvarado. Dice que ella piensa que se debe aplicar el artículo 21 y 22, de modo que a excepción de ese punto, todo lo demás está bien, pero en eso no está de acuerdo.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, dice que cuando el acuerdo se toma en firme, ya no se puede reversar.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, indica que el acuerdo, al haber sido tomado en firme, ya nació a la vida jurídica.

La Directora, Sra. Badilla López, manifiesta que de todas maneras queda consignado su criterio.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5700, celebrada el 15 de enero del 2020.

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

“Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5700, celebrada el 15 de enero del 2020”. (054)

Se abstienen de votar por no haber estado presentes el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez; el Director, Sr. Francisco Cruz Marchena; la Directora, Sra. Alejandra Mora Chacón y el Director, Sr. Juan Rafael Tuk Mena.

Al ser las **diecinueve horas con veinte minutos** se retira el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, manifiesta conocerán todos los temas que les sea posible, si se hubiera informado se habría hecho solo la sesión en privado, cuando hay sorpresas de este tipo todo se altera y los demás salen perjudicados.

Considera que el tema de conformación de comisiones y comités se puede trasladar para el miércoles.

ARTÍCULO 4

4.1.1.- Presentación del estado actual de la planta física.

Al ser las **diecinueve horas con veinticuatro minutos** ingresan el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García; la Directora del Programa Solución de planta física, la Sra. Anabelle Mayorga y el Subgerente General de Operaciones a.i., Sr. Gerardo Abarca Monge.

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García, comenta que se trae un detalle de la situación actual del contrato con la empresa constructora para llevar a cabo el proyecto de solución de planta física.

En este momento se tiene en los permisos concluidos, y se está en un proceso de formalización de dos modificaciones contractuales que hacen que se retarde un poco la publicación del cartel, que es la apertura de la etapa No.4.

La adenda 1 se refiere a la disminución del alcance del contrato original, puesto que se refería a las especificaciones del traslado de lo que iba a ser el Metro 1 hacia el Metro 2. Producto de los cambios en el orden, eso ya no se requiere. Sin embargo, eso ya no se refleja en el contrato. La adenda 1 está en refrendo contractual.

La adenda 2 trata de la materialización de la decisión que toma esta Junta Directiva del cambio en la estrategia de implementación de los edificios. El cartel original planteaba que se iban a contratar los dos edificios en un mismo momento. La modificación No. 2 es en la que no se pudo llegar a un acuerdo con el contratista, y lo que se está haciendo es materializarla a través de una resolución administrativa que está en validación jurídica. Se sigue adelante con la publicación del cartel, que ya está concluido.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, pregunta si el Banco debe asumir un costo por ese eventual cambio en el contrato.

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García, responde que ha habido atrasos atribuibles al contratista. El atraso no se relaciona con la decisión de cambiar el orden.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, pregunta qué implicaciones existen al cambiar el orden.

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García, responde que cambiar el orden lo que hace es posponer el proceso licitatorio para iniciar el Metro 2. Muestra el impacto en el plazo de frente a la situación actual.

La Directora del Programa de Solución de Planta Física, Sra. Mayorga Núñez, explica que el último informe que se remitió a esta Junta Directiva fue en diciembre de 2019, y correspondía al corte de septiembre de 2019. Se presentó un cronograma similar a que se presenta hoy, pero tenía una fecha de licitación del cartel para noviembre. Por las razones antes explicadas, la proyección de la publicación del cartel, sujeta a la formalización de esas adendas, está para mediados de febrero a más tardar.

A partir de ahí, lo que sigue es la estimación de los tiempos del cronograma para el proceso de licitación de la construcción de Metro 1, por 342 días. Una etapa de requisitos previos, que se deben confirmar antes de la construcción. El proceso mismo de la construcción, la puesta en marcha y los traslados que requiere.

Después, está una etapa del soporte técnico, operacional y de entrenamiento. Se tiene previsto finalizar con la recepción definitiva de Metro 1 en el 2023. Además, con ese cambio en el orden, consecuentemente seguiría el proceso de contratación para la construcción del Metro 2, si se resuelve continuar con eso. Ese es el cronograma de lo que falta a partir del proceso de licitación para la construcción, más la ejecución construcción para cada uno de los proyectos.

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García, explica que a este momento existen dos procesos judicializados, a los cuales se referirá el Director Jurídico.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, constata que, desde la perspectiva del contratista, el contrato era uno solo y había un orden establecido, pero el orden se cambió por conveniencia institucional con base en un análisis que fue ampliado, según una solicitud de esta Junta Directiva a todo el equipo que participó en este proceso.

Por tanto, pregunta si se visualiza algún riesgo potencial, de acuerdo con lo señalado por el Director Jurídico en el sentido de que el contratista sienta afectación económica por el cambio de orden que realizó la Junta Directiva, que pueda ser materializado vía proceso legal, es decir, que esto se vaya a complicar desde alguna perspectiva jurídica.

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García, contesta que, dentro de la documentación que consta ahora, el contratista ha hecho saber que se reserva ese derecho, de modo que hay una posibilidad real, sin embargo, el equipo asesor, que está integrado por los asesores legales, que ha dado acompañamiento a la Gerencia General Corporativa, ha considerado que, en principio, la modificación 2 no está cercenando ningún derecho, por ejemplo, el derecho de acompañar en la licitación y de inspeccionar técnicamente labores es un derecho que sigue incólume, aunque, evidentemente, los ingresos serán diferidos en el tiempo.

Ciertamente, hay un riesgo de que el contratista tramite alguna reclamación, pero se cree que no hay ningún daño, porque lo que se está pactando es un precio sobre un porcentaje del valor final de la obra y, si esto se licita en el 2024 o 2025, como se está planteando, se hará a los precios de ese momento, de modo que se respetará el precio sobre el porcentaje del valor final de la obra.

La Directora del Proyecto de Solución Planta Física, Sra. Mayorga Núñez, expresa que las etapas que están pendientes son la Etapa 4, que corresponde al proceso licitatorio, y la Etapa 5, que corresponde a la inspección.

Como está arreglado por tarifa, entonces, para la Etapa 4, el porcentaje de la tarifa es respecto al monto realmente adjudicado, de modo que, finalmente, cuando se vaya a hacer el Metro 2, deberá actualizar su presupuesto y el pago final va a ser respecto del monto realmente adjudicado. En relación con la Etapa 5, el porcentaje de la tarifa es sobre el valor real de la construcción, entonces, está implícito un mecanismo de reajuste sobre esos valores, porque van a ser de acuerdo con lo que realmente se ejecutó.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, considera que esto va bastante lento, porque todo lo que se está diciendo sobre las modificaciones se viene escuchando desde hace como dos meses y sin avance alguno. Viendo el cronograma, hasta dentro de cuatro años se estaría alquilando el edificio donde se encuentran hoy y, de verdad, el cronograma va cambiando cada vez que se presenta este tema ante este foro, por ello, deberían tomarse acciones para que lleve una celeridad diferente a la que se ha venido manejando.

Añade que sabe que hay un proyecto para construir, pero no se ha presentado para aprobación y podría estar en un plazo de un año, por eso, le preocupa cómo está manejándose todo para un tema tan delicado y con tanta incidencia en la operativa institucional y de tanto riesgo.

El Subgerente General de Operaciones a.i., Sr. Abarca Monge, informa que a finales de este mes le corresponde presentar ante la Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros y, posteriormente, ante la Junta Directiva Nacional un detalle con corte al mes de diciembre sobre el traslado de la bóveda.

Agrega que hace un par de semanas se hizo un recuento de las actividades que se han desarrollado al respecto al Subauditor Interno, donde se presentaron las posibilidades que se han valorado, entre las cuales están las transportadoras de valores, que son pocas en el país, y algunas otras opciones, inclusive, se solicitó el criterio técnico de seguridad respecto de la posibilidad hacer la inversión en el edificio donde están actualmente.

Recuerda que en diciembre él informó sobre los avances que se tenían con respecto al BCR y, ahora, puede indicar que ya existe una propuesta formal de dicha entidad y se está revisando, de hecho, esta semana se ha estado trabajando en una contrapropuesta, aunque desde el inicio el BCR

había dado la posibilidad de realizar el procesamiento de bóveda de todas las oficinas del Banco Popular y que existía la posibilidad de alquilar un edificio para la parte de cajeros automáticos, donde estaba Bantec.

Entonces, el Banco Popular fue a ver el inmueble, para ver si cumple desde el punto de vista de seguridad, por lo que, si se hacen algunas mejoras, estaría bien. Había un inconveniente que se había presentado ante la imposibilidad de que, eventualmente, se utilice la figura de subarriendo con el BCR, pero la semana anterior, él mismo conversó con el Gerente Financiero de la SAFI, quien indicó que lo solucionarían haciendo un contrato directamente entre Popular SAFI y el Banco Popular. Por tanto, la propuesta se mantiene y lo que se está valorando es la viabilidad.

Dice que en esas instalaciones estaría el procesamiento de cajeros automáticos, y la custodia, que son entre 8 y 9 funcionarios, se van a ubicar en estas instalaciones. Lo que estaría pendiente del procesamiento de efectivo es determinar qué se va a hacer con los funcionarios que se tiene en bóveda, pues se les tendría que poner a ejecutar otras labores. Efectivamente, ha habido una coordinación con la Dirección de Capital Humano, sin embargo, esa es la parte que está más indefinida.

Precisa que son 27 funcionarios más 11 funcionarios que hay en cajeros automáticos, de los cuales el BCR estaría recibiendo entre 8 y 10 trabajadores, de modo que es la opción en el corto plazo que realmente estresa un poco los tiempos. Por las fechas que se están presentando, había una inquietud inicial, ya que se necesitaban, al menos, 6 meses antes de la adjudicación, para dejar el edificio central en obra gris, por ello, se está analizando lo relativo a los tiempos.

Agrega que hoy se hizo acompañar de algunos funcionarios del Banco Popular para visitar las bóvedas que tiene en Cartago, para tener un plan B, el cual consiste en ver cuáles de las bóvedas que tiene operando el Banco Popular pudieran estar disponibles ante alguna contingencia y, tal como lo confirmó el encargado de Seguridad, Sr. Raúl Lacayo, se podría utilizar la sede central de Cartago en caso de que se materializara alguna situación, pues cuenta con espacio suficiente, básicamente, para la parte de logística y la parte administrativa.

Sostiene que el detalle de esta información se presentará en el informe con corte al mes de diciembre, puesto que se tiene la instrucción de incluir en los informes trimestrales lo relativo a la bóveda.

La Director del Proyecto de Solución Planta Física, Sra. Mayorga Núñez, indica que estos tiempos son los que ya están considerados y actualizados con lo que se tiene incluido en el cartel para la publicación. Se ha visto un cambio en fechas, porque estaba en la fase de presupuesto detallado, ajustes en los cronogramas de ejecución, sin embargo, esta información que se está presentando es lo que se contempla en el cartel que está preparado para publicar. Esto, en lo que tiene que ver con el Metro 1.

Con respecto al Metro 2, afirma que, por el cambio en la estrategia, porque la idea era construir un edificio y hasta que estuviera finalizado uno se construiría el otro y, ahora, al separar los dos procesos, se tiene otro tanto de proceso licitatorio para el Metro 2, aunque eso no quiere decir que, dependiendo de las condiciones, se analice la conveniencia y se pueda hacer paralelo el proceso de contratación y no llegar hasta esas fechas.

Ahora, bien, el desfase que hay corresponde a los tres meses que se ha dado por el proceso de las adendas. La adenda 2 se ha dificultado, porque en un principio se quiso llegar a un entendimiento con el consultor, pero, a partir de marzo que la Junta Directiva Nacional tomó la decisión de hacer el cambio, se empezó a interrelacionar con el contratista para que este mismo definiera la afectación que visualizaba producto del cambio, sin embargo, durante muchos meses dijo que había una afectación, pero no dimensionaba nada.

Por tanto, finalmente, el Banco Popular le entregó los cambios que se estaban visualizando entre el contrato anterior y el contrato actual y se le solicitó que se pronunciara al respecto, no obstante, en ese momento no lo aceptó y de ahí para acá se determinó ir hacia una resolución unilateral. Entonces, se perdió mucho tiempo tratando de llegar a un entendimiento de las partes con estas modificaciones, porque, además, se vio que el contratista estaba aprovechando para reclamar otras cosas y, por eso, se le indicó que esas cosas no estaban relacionadas con el cambio de estrategia en la ejecución.

Se espera, pues, que, cumplido esto, lo que tenga que ver con el Metro 1 no sufra más cambios y, finalmente, se pueda realizar la publicación a mediados de febrero. Ahora, bien, eso depende de cómo se vaya a desarrollar el proceso de licitación, pues se pueden dar objeciones y recursos, como normalmente se dan.

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García, puntualiza que se va a entrar en una etapa crucial para el proyecto y lo que se intentó hasta el último momento fue estar en los mejores términos posibles con el asesor, porque se trabajará a la par de él durante los cuatro años y cuando se lleve a cabo el Metro 2.

Así, con las acciones recursivas y las acciones judiciales, el proceso se va a atrasar un poco y lo que queda es resolver esos dos trámites que están casi listos y ya no hay más que negociar con la empresa, sino que solamente hay que comunicarlo y adjuntarlo sin mayor dilación en el proceso licitatorio.

Apunta que se intentó mantener una relación tranquila con el proveedor, pero el cobro de la multa la ha tensado. Ciertamente, se realizó un gran análisis para llegar a ese monto y, por eso, está convencido de que se cuenta con todo el soporte técnico para la imputación de esta multa.

La Directora del Proyecto de Solución Planta Física, Sra. Mayorga Núñez, aclara que la multa es sobre lo pagado por el Banco Popular la ejecución de la Etapa 3, correspondiente al diseño detallado.

La Directora, Sra. Badilla López, consulta si todo el trámite que está realizando el consorcio podría representar, consecuentemente, un retraso.

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García, considera que al equipo técnico le parece que no, porque son eventos y reclamos que son aparte de la obligación contractual, puesto que la obligación que tiene es acompañar. El procedimiento por el cual se ha optado es que se corta esa discusión y se continúa inmediatamente con la publicación al día siguiente y el consorcio tiene la obligación contractual de acompañar al Banco Popular en el proceso, independientemente de las acciones, excepto, que exista una orden judicial que diga lo contrario, pero no se ve factible de momento.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, consulta en qué fecha se puede dar seguimiento a este tema o si ya existe una programación establecida.

La Ingeniera del Proyecto Solución Planta Física, Sra. Mayorga Núñez, aclara que, con esto, no se está atendiendo el informe trimestral, sino el acuerdo de la sesión anterior; sin embargo, cuando se presente dicho informe, se incluirá toda la información de forma detallada y completa. Cabe mencionar que se presenta primero ante la Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros y, luego, ante esta Junta Directiva.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, solicita que se presente el informe lo más pronto posible, porque hay temas que no se han definido y vale la pena asumirlos con la celeridad del caso.

La Ingeniera del Proyecto Solución Planta Física, Sra. Mayorga Núñez, indica que, efectivamente, con este informe se está atendiendo el acuerdo de la sesión del 13 de enero del año 2020 de esta Junta Directiva que indica:

Solicitar a la Administración que remita, para la próxima sesión de Junta Directiva, un informe de la situación actual de la remodelación del Edificio Metropolitano, el cumplimiento del cronograma aprobado y la situación contractual.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, constata lo anterior y, además, indica que quedan temas por definir que se verán en el informe trimestral con corte a diciembre del año 2019.

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García, sugiere que, dado que el informe que corresponde presentar es con corte al 31 de diciembre del año 2019 y que están quedando temas, se elabore el informe con corte al 15 de febrero, para incluir la publicación de la licitación.

La Gerenta General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, dice que, por la magnitud del proyecto, sí es importante que, en el momento en que se publique la licitación, también porque existe una inquietud de la Auditoría Interna, se presente, además del informe de diciembre del año 2020, la actualización de los datos expuestos hoy.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, tiene a bien que quede de esa manera, es decir, sin que se altere las fechas de presentación de los informes ante esta Junta Directiva.

Así las cosas, mociona para:

Dar por recibida la presentación del estado actual de la planta física, con lo cual se atiende el acuerdo 24, tomado en la sesión ordinaria 5699, celebrada el 13 de enero del 2020.

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

“Dar por recibida la presentación del estado actual de la planta física, con lo cual se atiende el acuerdo 24, tomado en la sesión ordinaria 5699, celebrada el 13 de enero del 2020”. (055)

Al ser las **veinte horas**, se retiran el Subgerente General de Operaciones a.i., Sr. Gerardo Abarca Monge; la Ingeniera del Proyecto Solución Planta Física, Sra. Anabelle Mayorga Núñez, y el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, dada la hora, solicita a la Secretaría General que re programe los temas de esta agenda que quedaron pendientes para la próxima sesión.

Al ser las **VEINTE HORAS CON VEINTE MINUTOS** finaliza la sesión.

Sr. Raúl Espinoza Guido
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5702

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SETECIENTOS DOS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional a las **DIECISIETE HORAS CON SIETE MINUTOS DEL MIÉRCOLES VEINTIDÓS DE ENERO DE DOS MIL VEINTE**.

Presentes: el Presidente, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Grace Badilla López; el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; el Director, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; la Directora Suplente, Sra. Alejandra Mora Chacón. Además, la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Ausentes con permiso: la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Ingresa el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Asuntos de Presidencia.

1.1.- Conformación de Comités y Comisiones de Junta Directiva Nacional.

2.- Asuntos de Directores.

3.- Asuntos Resolutivos

3.1.- Asuntos de Gerencia

3.2.- Asuntos de Comisiones.

Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial

3.2.1.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial recomienda dar por cumplido el inciso 1 del acuerdo No. 700 de la sesión 5671, en virtud del detalle de las acciones realizadas por la Subgerencia General de Negocios para generar opciones para las personas con obligaciones financieras en el sector agropecuario o pesquero. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-21-Acd-125-2019-Art-3)

3.2.2.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial eleva, para aprobación, la propuesta de modificación a los artículos 42, 63 -inciso 46- y 65 del *Reglamento Operativo del Fodemipyme*. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-22-Acd-135-2019-Art-7)

Comité Corporativo de Riesgo

3.2.3.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento y análisis, el Informe Mensual Integral de Riesgo correspondiente a octubre y noviembre de 2019. (Ref.: Acuerdos CCR-1-Acd-3-2019-Art-4 y CCR-1-Acd-7-2020-Art-7))

3.2.4.- El Comité de Riesgo recomienda a la Junta Directiva Nacional que proponga a las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular, valorar la creación de un Comité de Activos y Pasivos (ALCO) en sus organizaciones, de forma tal que coordine temas de relevancia que eventualmente puedan ser comunicados e inclusive expuestos en el Comité ALCO del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CR-BP-28-Acd-242-2019-Art-3)

3.2.5.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para información, los cambios en la Ley Orgánica del Banco Central (Ley No. 7558), sobre Supervisión Consolidada. (Ref.: Acuerdo CCR-2-Acd-10-2019-Art-2)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- La Sra. Natalia Romero López, Asistente Técnica, y el Sr. Diego Francisco Sancho Bolaños Fiscalizador del Área de Fiscalización de Servicios Económicos, División de Fiscalización de Servicios Económicos, comunican la aprobación del presupuesto inicial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal por la suma de ¢445.600,9 millones. (Ref.: Oficio DFOE-EC-1015 /20262)

5.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, informa sobre la participación de algunos delegados en el curso “Brindar herramientas requeridas para comprender los aspectos más relevantes de la buena gobernanza”, impartido por la Universidad Fundepos Alma Mater, el 7 de setiembre y 23 de noviembre de 2019. (Ref.: Acuerdo DAT-267-2019)

5.3.-El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, informa sobre la participación de algunos delegados en el curso "Generalidades de Gobierno Corporativo", impartido por la Universidad Fundepos Alma Mater, el 7 de setiembre y 23 de noviembre de 2019. (Ref.: Acuerdo DAT-262-2019)

El Director, Sr. Cruz Marchena, por un tema de buen gobierno corporativo y gobernanza de esta Junta Directiva, propone que la sesión continúe con los puntos que quedaron pendientes, así como con otros que no fueron claros en la sesión anterior.

Así, su moción va en el sentido de iniciar la sesión privada y posteriormente seguir con los puntos pendientes.

Lo anterior, ya que existe un tema importante de comités y comisiones de Junta Directiva, que es relevante de resolver.

A partir de lo comentado fuera de grabación, está de acuerdo con que primero se analice la parte sustantiva de agenda. Por ende, el tema de la conformación de comisiones y comités sería parte de la sesión privada.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, a partir de lo anterior, mociona para:

Conocer en privado los puntos 2 -Asuntos de Directores- y 1.1-Conformación de Comités y Comisiones de Junta Directiva Nacional-, al finalizar los restantes temas de la agenda de hoy miércoles 22 de enero del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Conocer en privado los puntos 2 -Asuntos de Directores- y 1.1-Conformación de Comités y Comisiones de Junta Directiva Nacional-, al finalizar los restantes temas de la agenda de hoy miércoles 22 de enero del 2020". (056)

ACUERDO FIRME.

Se aprueba la agenda, con los cambios propuestos.

ARTÍCULO 2

3.2.1.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial recomienda dar por cumplido el inciso 1 del acuerdo No. 700 de la sesión 5671, en virtud del detalle de las acciones realizadas por la Subgerencia General de Negocios para generar opciones para las personas con obligaciones financieras en el sector agropecuario o pesquero. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-21-Acd-125-2019-Art-3)

Al ser **las diecisiete horas con dieciocho minutos**, ingresa el Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. Heiner González Ramírez.

El Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. González Ramírez, manifiesta que presentará un tema que ya fue analizado en la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial, el cual se relaciona con el cumplimiento del acuerdo No. 700, tomado en la No. 5671, que a la letra dice:

"Trasladar a la Administración, a fin de que brinde la respuesta correspondiente e informe posteriormente a esta Junta Directiva, el oficio PV-M-2019-320, mediante el cual la Sra. Epsy Campbell Barr, Vicepresidenta de la República, y el Sr. Luis Renato Alvarado Rivera, Ministro de Agricultura y Ganadería, solicitan información en relación con la directriz No.049-MAG-MCEE sobre las personas con obligaciones financieras del sector agropecuario o pesquero afectadas por los fenómenos climáticos y biológicos".

Comenta que la directriz mencionada en dicho acuerdo se estableció entre junio y julio del 2019, por lo que en el Banco se le ha dado el debido seguimiento.

Lo anterior, ya que el tema se relaciona con los arreglos de pago con clientes del sector agropecuario que se han visto afectados por fenómenos climáticos, según lo estableció la Comisión Nacional de Emergencias.

Entre las acciones desarrolladas, expone:

- *Se revisó y ajustó el Programa de Atención del Primer Impacto del Sistema de Banca para el Desarrollo.*
- *Se aprobó a lo interno la norma para la aplicación del Programa de Atención del Primer Impacto del Sistema de Banca para el Desarrollo.*

- *La Dirección Financiera gestionó recursos ante el Fideicomiso Nacional de Desarrollo, para ofrecer mejores condiciones a los beneficiarios.*

Al respecto, recuerda que en el Banco se cuenta con un programa de emergencias, por lo que con la directriz de Gobierno se le cambió el nombre.

Asimismo, informa que el FINADE, que posteriormente fue transformado en el FONADE, posee recursos que brinda a los operadores financieros para que los presten bajo ciertas condiciones.

Sin embargo, comenta que a pesar de que se tramitó la remisión de estos recursos, no se ha concretado. Esto, debido a situaciones internas en el cambio del FINADE al FONADE.

En ese sentido, comenta que el fideicomiso pasó de ser del BCR a ser administrado directamente por el Sistema de Banca para el Desarrollo.

Además, expresa que se cambiaron las condiciones pactadas inicialmente y a la fecha no se está claro la aprobación de los fondos, ni las condiciones.

Por ejemplo, en un arreglo de pago con un cliente afectado por los fenómenos climáticos y biológicos se pretende que se les dé plazos cortos. No obstante, en estos casos, donde la liquidez de las empresas está afectada, lo que se ocupa es más plazo para que las cuotas no sean tan altas.

Así, los plazos que se desean dar son de 12 o 24 meses, situación que hace inmanejable la deuda para el productor.

Comunica que mañana tiene una reunión para definir estos temas, principalmente, si se van a utilizar los recursos. Esto, porque a pesar de que tienen condiciones de tasas de interés muy favorables para los afectados, todavía no están en firme las condiciones.

Otras acciones desarrolladas son:

- *Valoración con Popular Seguros, propuesta de valor, sumada a la del BPDC.*

Detalla que hasta el momento ningún banco público ha podido iniciar con los seguros de cosechas. En este tema, destaca que se incluyeron líneas de producción animal.

No obstante, este es una gestión que sigue en revisión por parte del INS, las corredoras de seguros y las aseguradoras.

Por otra parte, indica las siguientes acciones:

- *Reunión en la Casa Presidencial con la Vicepresidenta de la Republica, señora Epsy Campbell.*
- *Reunión de seguimiento puntual con los productores de la región de Upala, en las instalaciones de la Municipalidad del lugar.*
- *Participación en el Foro con productores y organizaciones de Palma Aceitera del país. Esto se realizó en el Ministerio de Agricultura y Ganadería.*

Comenta que a pesar de que también existe palma en el Caribe, la producción no ha sido tan afectada como la de la Zona Sur. Comenta que los productores todavía alegan por el tema de la "flecha seca", enfermedad que ha afectado desde hace muchos años a la palma aceitera.

Agrega que a estos productores se les ha complicado, pues también los ha afectado el tema de los precios internacionales de la palma aceitera, los cuales son muy bajos.

Prosigue con la exposición de las acciones efectuadas:

- *Reunión con personeros del FINADE en el Banco de Costa Rica.*
- *Se entregó a los ejecutivos en los Centros Empresariales una lista de casos potenciales para ser atendidos tanto bajo el Programa de Primer Impacto, como bajo por el Reglamento de Negociaciones de Pago del Banco Popular.*
- *Remisión de acciones al Ministerio de Agricultura y Ganadería de las acciones antes indicadas por medio del SGN-1425-2019.*
- *Reunión el 28 de octubre con el Ministro y Viceministro de agricultura, en la cual se abordaron temas principalmente en la revisión por parte de los Bancos a cambios.*

Al ser **las diecisiete horas con treinta y un minutos**, se retira el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez.

Por tanto, si se logra obtener la línea del FINADE se podría generar beneficios para muchos de esos productores.

En otras palabras, esos productores y sus operaciones tienen los plazos más largos, las tasas de interés más bajas, además, han tenido periodos de gracia de un año y hasta dos años.

No obstante, menciona que cuando les tocó volver a pagar, indicaron que no lo podían hacer.

Entonces, este es un tema delicado, pues no se tiene certeza si es que no quieren pagar o realmente no pueden.

Comenta que la situación con este grupo de productores ha sido difícil, pues se han circulado audios donde algunos de sus líderes les dicen que no paguen porque desean obtener alguna condonación por parte del sistema financiero y que el MAG les va a ayudar.

A pesar de eso, expresa que muchos productores ya se han acercado para hacer arreglos de pago; mientras que hay otros en proceso, pero otros no desean pagar. Ello, porque le parece que lo que buscan es una condonación de su deuda, lo cual el Banco, por regla general, no lo puede hacer.

Al respecto, el Banco está en la mayor disposición de ayudarles con las herramientas que existen para generar arreglos de pago.

Lo expuesto, son las acciones que se han efectuado, por lo que se propone dar por atendido el acuerdo No. 700, inciso 1a, Artículo No.15 de la sesión 5671,

El Director, Sr. Cruz Marchena, consulta si se ha podido definir los sectores afectados por fenómenos climáticos y biológicos.

El Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. González Ramírez, responde que sí.

Indica que por un lado están los de la Zona Sur, que son productores de palma, mientras que los de Upala son ganaderos.

El Director, Sr. Cruz Marchena, indica que su pregunta iba en el sentido de si se tiene claro cuál fue el fenómeno que los afectó.

El Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. González Ramírez, responde que no, pues se debe a una serie de fenómenos que los afectó en el tiempo y que inició con el Huracán Otto.

Recuerda que el año pasado se dieron unas inundaciones, que fue lo que desató esta nueva emergencia.

No obstante, los productores siempre han alegado que el tema de desastres climatológicos ha sido recurrente en la zona.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, puntualiza que le preocupa la capacidad de reacción efectiva del Banco, ya que el Informe lo que dice es que se tienen muchos meses con esta situación.

Lo anterior, porque, aunque se han efectuado acciones previas, no ha habido efectividad.

Al ser las **diecisiete horas con treinta y cuatro minutos**, se reingresa el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez.

Al respecto, le parece que se debe realizar un esfuerzo para brindar la ayuda cuando, realmente, se necesita.

Ello, porque esto también se da con los arreglos de pago del "salvamento". Esto, pues conoce casos en los que no se pueden concretar la ayuda, porque se les dice a los clientes que se debe hacer un cambio en Sipo.

Así, el Banco hace el anuncio, pero no genera la ayuda, lo cual es delicado de cara al cliente.

Le parece que no se especifica en concreto la forma en la que se ayuda, por lo que en el Banco se deben realizar más esfuerzos.

Por ende, si existen elementos que no se pueden resolver a nivel de los ejecutivos se deberían remitir a esta Junta para que se accione con la Vicepresidencia de la República. Esto, para que no se quede solo en el discurso.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, concuerda con lo mencionado por el Auditor.

Ello, pues no evidencia una definición concreta en la que el Banco brinde las opciones para resolver la problemática.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, lee el acuerdo No. 700, tomado en la sesión No. 5671:

“Trasladar a la Administración, a fin de que brinde la respuesta correspondiente e informe posteriormente a esta Junta Directiva, el oficio PV-M-2019-320, mediante el cual la Sra. Epsy Campbell Barr, Vicepresidenta de la República, y el Sr. Luis Renato Alvarado Rivera, Ministro de Agricultura y Ganadería, solicitan información en relación con la directriz No.049-MAG-MCEE sobre las personas con obligaciones financieras del sector agropecuario o pesquero afectadas por los fenómenos climáticos y biológicos”.

En ese sentido, además de cumplir el acuerdo, consulta si se desea solicitar información o acciones adicionales desde el punto de vista de gestión bancaria.

La Directora, Sra. Grace Badilla López, expresa que al leer el acuerdo, el Informe cumple con la solicitud.

Sin embargo, le parece oportuno lo apuntado, en el sentido de que el Banco sea más proactivo y que estos productores se conviertan en clientes potenciales.

Asimismo, recuerda que la realidad del sector agropecuario del país es muy difícil, por lo que el Banco debe tener la mejor disposición, no de regalarles el dinero, pero sí en ser una solución.

Por tanto, considera que sí se han realizado esfuerzos y se efectuaron mecanismos fluidos, ya que el Sistema de Banca para el Desarrollo brindó muchas facilidades para que en el Banco se pudiera accionar.

No obstante, en esta etapa ya los productores tienen una condición insostenible y el Sistema de Banca para el Desarrollo ha sido concreto. En este caso, el Ministro en las reuniones ha indicado que no se está de acuerdo con hacer condonaciones.

Aclara que a los productores que se han acercado al Banco se les ha gestionado el arreglo de pago.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, pregunta si hay otros informes de las acciones efectuadas.

Lo anterior, con el fin de que los esfuerzos estén documentados.

El Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. González Ramírez, responde que el Banco le brinda seguimiento al tema y la Casa Presidencial ha sido muy insistente.

Así, se cuenta con informes que se han compartido con los representantes de Gobierno sobre las sesiones de trabajo que se han efectuado con los productores.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, a partir de lo anterior, mociona para:

1. Dar por atendido el acuerdo No. 700, inciso 1a, Artículo No.15 de la sesión 5671 con la presentación del informe por medio del cual se detallan las acciones realizadas para generar opciones para las personas con obligaciones financieras del sector agropecuario o pesquero afectadas por los fenómenos climáticos y biológicos.

2. Solicitar a la Administración que remita un informe resumido de las acciones realizadas a nivel administrativo para atender esta cartera, de forma tal que quede documentado el esfuerzo por reencauzarla y darle el tratamiento correspondiente.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por atendido el acuerdo No. 700, inciso 1a, Artículo No.15 de la sesión 5671 con la presentación del informe por medio del cual se detallan las acciones realizadas para generar opciones para las personas con obligaciones financieras del sector agropecuario o pesquero afectadas por los fenómenos climáticos y biológicos.

2. Solicitar a la Administración que remita un informe resumido de las acciones realizadas a nivel administrativo para atender esta cartera, de forma tal que quede documentado el esfuerzo por reencauzarla y darle el tratamiento correspondiente”. (058)

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y dos minutos**, se retira el Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. Heiner González Ramírez.

Ingresa el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega; y el funcionario de la Dirección del Fodemipyme, Sr. Mauricio Arias Ramírez.

ARTÍCULO 3

3.2.2.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial eleva, para aprobación, la propuesta de modificación a los artículos 42, 63 -inciso 46- y 65 del *Reglamento Operativo del Fodemipyme*. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-22-Acd-135-2019-Art-7)

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, informa que se remite la propuesta de modificación al artículo artículo 42 del *Reglamento Operativo del Fodemipyme*.

Lo anterior, con el fin de colocar recursos en varios centros empresariales del país. Esto, porque en la actualidad la concentración de recursos está en sinergia con Banca Social.

No obstante, con la modificación se podrán poner a disposición los recursos de Fodemipyme en todos los centros empresariales del Banco Popular.

Asimismo, se propone involucrar al Director Ejecutivo del Fodemipyme en los niveles resolutivos, que ejerza un control y administración de los fondos.

Aclara que estas modificaciones ya cuentan con el visto bueno de la Dirección Jurídica.

Informa que se involucró al Gerente del BP Total en los niveles resolutivos y se aceptaron los niveles resolutivos de los centros empresariales, eso quiere decir que no necesariamente ya los recursos los van a colocar en Tournón, sino que los niveles resolutivos de los Centros Empresariales colocarán los recursos y se ejercerá una fiscalización que cumpla con toda la normativa del MEIC, como son las certificaciones pyme y los requisitos para dicha certificación. Para ello, se empezará con el artículo 63 y 65.

El funcionario del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez, comenta que en cuanto a los artículos 63 y 65, estos obedecen más a la atención de una recomendación de la Auditoría Interna, por cuanto Fodemipyme ya venía adoptando la metodología de inversión que el Banco utilizaba de manera estandarizada hasta para las demás Sociedades del Conglomerado, pero todavía, en el Reglamento de Fodemipyme, se consignaba que Fodemipyme debía asistir obligatoria y presencialmente a las sesiones del Comité de Inversiones cuando se trataran asuntos de su competencia.

Lo que se pretende con esta reforma es que se adopte la misma metodología que ya el Banco viene utilizando para las demás Sociedades del Conglomerado en materia del Comité de Inversiones, y que el Director Ejecutivo de Fodemipyme esté presente en caso de decisiones que involucren cambios en la metodología que se asignará al Fodemipyme, de modo que esta entidad pueda adoptar las decisiones que recomienda el Comité de Inversiones.

Se alteró el orden de los artículos porque primero estaba el 63, que decía que el Director debía formar parte de dicho seno, y en el artículo 65 estaban las funciones del Director. Entonces, se recomendó por parte de la Dirección Jurídica darle vuelta para que tuviera orden cronológico. Ahora, primero, el 63 dice que el Director Ejecutivo formará parte del Comité de Inversiones ampliado, según el artículo 7 del Reglamento de Inversiones Financieras del Banco Popular, con voz y voto, únicamente para tratar asuntos relacionados con la definición de políticas y procedimientos a aplicar en materia de inversiones.

Y para montos menores a ₡500 millones, tal como se consigna en la actualidad, estos son aprobados por el Director Ejecutivo de Fodemipyme o, en su defecto, por el Coordinador.

En el artículo 65 lo que se propone es que Fodemipyme debe acatar, para el manejo operativo y toma de decisiones sobre las inversiones, posiciones y metodologías que en esta materia defina el Comité de Inversiones ampliado del Banco Popular, del modo como se viene haciendo con las demás Sociedades del Conglomerado.

Para montos de inversión mayores a ₡501 millones, se faculta al Comité de Inversiones ampliado a fijar las disposiciones y a utilizar las metodologías con el fin de establecer, de una forma ágil y estandarizada, un proceso de manejo de inversiones de Fodemipyme.

Para montos menores, esas decisiones seguirán manteniéndose dentro del Fodemipyme, en la Unidad Técnica.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, consulta si lo vio la Dirección Jurídica o la Comisión de Asuntos Jurídicos.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, asegura que como bien se expone, esto tuvo una revisión de la Dirección Jurídica en donde, en un primer momento se devolvió para que se hicieran algunas correcciones. Se revisó y se consideró que el reglamento no tiene ningún tema que afecte el ambiente de control. Se entienden que son asuntos de interés del Fodemipyme y lo que hace es agilizar un poco el trámite operativo.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, asegura que Fodemipyme siempre ha estado muy centralizado, todos los créditos y todas las acciones se realizaban en San José.

La idea es que cada uno de los BP Totales pueda atender a esos clientes para que no vengan los expedientes acá y evitar que tarden esa cantidad de tiempo para resolver los créditos, es un tema de agilizar. Se pretende colaborar y hacer más ágil el desarrollo de Fodemipyme, así como los préstamos y la atención que se debe brindar al público.

El funcionario del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez, asegura que el conocimiento experto en la colocación de micro, pequeña y mediana empresa, el Banco lo tiene en toda la estructura de su Banca Empresarial, es el músculo que tiene el Banco para ello.

Se trata de aprovechar todo ese conocimiento que el Banco ha acumulado durante bastantes años, y ahí se tiene toda la plataforma para que estos recursos lleguen a todo el territorio nacional y no los tengan concentrados sólo en Tournón.

El Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. González Ramírez, consulta si esos análisis y esas aprobaciones son con expediente físico o expediente electrónico y si ya tienen sistemas electrónicos, para que todos esos análisis los haga un sistema y las personas no se tengan que mover, inclusive de sus lugares, porque deben apuntar hacia el tema tecnológico.

Observó que en una de las agencias de vehículos ya puede hacer la solicitud y ahí mismo le emiten el análisis.

El funcionario del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez, responde que hoy, todavía, la metodología es documental, es física, se conforma el expediente físico y así están prácticamente en todo el Banco. Obviamente, el sueño es la digitalización o la transformación digital de todos estos procesos.

Sueñan en el Fodemipyme con una alianza que están tratando de hacer con el MEIC, donde puedan acceder a la base de datos del Sistema Empresarial Costarricense y puedan permitir a los beneficiarios de la ley aprovechar estos recursos y, en una primera etapa, que las solicitudes viajen en forma digital hacia Fodemipyme.

Explica que la ley existe para beneficiar a una población determinada, pero quieren abrir la puerta a que esa población sea la primera en saber que estos productos existen.

Muchos de los que hoy se registran en el Sistema Empresarial Costarricense no se dan cuenta de cuáles son los beneficios que tienen, así lo exponían al MEIC. Si la ley fue creada, es necesario que estos productos lleguen a esos empresarios que están registrados e hicieron el esfuerzo de formalizarse. Por ello desean apuntar a que por medio de la digitalización, les llegue a ellos la información y puedan enviarles las solicitudes vía digital. Están en un proceso de transformación.

El Director, Sr. Hidalgo Chávez, confirma que le parece excelente la propuesta porque, de hecho, la idea es que haya más impacto a nivel nacional y regional, y aprovechar los recursos que se tienen del Banco.

Ya ellos tienen bien determinado qué se requiere, cuáles son los sectores a los cuales se podría llegar y qué mejor que aprovechar la plataforma que se tiene en toda la geografía nacional, brindando las herramientas necesarias para tener más impacto.

Está totalmente de acuerdo si todo está y como bien se analizó en la Comisión respectiva, que no hay un tema que venga a vulnerar el control, etc. Considera muy buena la propuesta.

El Director Ejecutivo de Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, informa que los datos que se tienen en la historia es que han concentrado muchos recursos en comercio y servicios, y todos en la Gran Área Metropolitana, igual pasa con los operadores de aval. Por eso desean salir de ahí, quieren estimular un poco el sector agropecuario y otro tipo de actividades fuera de la GAM.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, consulta si esos nuevos sectores responden a un estudio de prospectación técnico que hizo Fodemipyme.

El Director Ejecutivo de Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, comenta que incluso los centros empresariales ya tienen toda la experiencia en colocaciones en estos sectores. Hay analistas y ejecutivos especializados en esas zonas.

La Directora, Sra. Badilla López, está totalmente de acuerdo con la propuesta, le parece que lleva una ruta correcta; sin embargo, considera que si desean incursionar, aunque existan los estudios de prospectación y demás, se debe elevar la experiencia en el conocimiento de la asignación al crédito productivo, que no es parecido a los demás, para que se tome en consideración y después no tengan situaciones de las cuales lamentarse.

Sabe que este Banco tiene bastante experiencia, pero se hace necesario extremar ese conocimiento.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

1. Aprobar la modificación a los artículos 42, 63, inciso 46, y 65 del Reglamento Operativo del Fodemipyme.

2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación de estas modificaciones a los artículos 42, 63, inciso 46, y 65 del Reglamento Operativo del Fodemipyme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Aprobar la modificación a los artículos 42, 63, inciso 46, y 65 del Reglamento Operativo del Fodemipyme, a saber:

Artículo 42. De los Órganos Resolutivos.

En lo referente a los Órganos Resolutivos para el otorgamiento de los créditos o negociaciones de pago, se aplicará lo siguiente:

Créditos

i. Hasta \$30.000,00 de los EE. UU. los créditos serán aprobados por una de las siguientes alternativas:

- a) Un Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 1 Categoría 17.
- b) Un Ejecutivo de Negocios 1 Categoría 20.

ii. Mas de \$30.001,00 y hasta \$75.000,00 un órgano bipersonal integrado por una de las siguientes opciones:

- a) Dos Ejecutivos de Administrativos o de Negocios de la Banca Social, categoría 20.
- b) Dos Ejecutivos Administrativos o de Negocios del Fodemipyme, categoría 20.
- c) El Coordinador Operativo o el Director Ejecutivo del Fodemipyme con un Ejecutivo Administrativo o Negocios categoría 20.

Se permite la combinación de los Ejecutivos de la Banca Social con Ejecutivos de Fodemipyme.

De no existir consenso entre los dos miembros, la solicitud de crédito deberá ser elevada al nivel resolutivo superior inmediato.

iii. Más de \$75.001,00 y hasta \$200.000,00 una Comisión Operativa, conformada por una de las siguientes opciones:

- a. Dos Jefes de Área de Banca Desarrollo Social
- b. Un Jefe de Área de la Banca Social con el Coordinador Operativo del Fodemipyme.
- c. El Coordinador Operativo del Fodemipyme con el Director Ejecutivo del Fodemipyme.

iv. Más de \$200.001,00 y hasta el límite de crédito establecido para Fodemipyme por la Unidad Técnica en el Manual de Políticas para el Otorgamiento de Crédito con recursos de Fodemipyme, la Comisión Ejecutiva, conformada por una de las siguientes opciones:

- a) El Director Ejecutivo del Fodemipyme con dos Jefes de Área de la Banca Social.
- b) El Director Ejecutivo del Fodemipyme, el Coordinador de la Unidad Técnica del Fodemipyme y un Jefe de Área de la Banca Social.
- c) El Director Ejecutivo del Fodemipyme, el Coordinador de la Unidad Técnica del Fodemipyme y un Gerente de BP Total de la Oficina que brinda los servicios al cliente.

v. Para créditos colocados y analizados por medio de la Banca Empresarial Corporativa del Banco Popular que utilicen recursos del Fodemipyme, se autoriza el uso de los Niveles Resolutivos autorizados para la Banca Empresarial y Corporativa definidos en el Reglamento de Crédito del Banco Popular.

Fodemipyme deberá de contar dentro de sus mecanismos de control las acciones necesarias implementadas mediante muestreos aleatorios, revisión de carteras, visitas de fiscalización que garanticen que las aprobaciones se realizan en apego la normativa vigente del Fodemipyme.

El nivel resolutivo superior podrá resolver sobre créditos correspondientes a niveles resolutivos inferiores, siempre y cuando el conocimiento del caso en dicho nivel resolutivo esté debidamente justificado.

En lo que respecta a los montos en dólares; se debe hacer la conversión al tipo de cambio de venta vigente al día de la aprobación del crédito.

Artículo 63. — Inciso 46)

Conformar Comité de Inversiones Ampliado del Banco Popular.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme formará parte del Comité de Inversiones Ampliado del Banco Popular indicado en Artículo 7 del Reglamento de Inversiones Financieras del Banco Popular, con voz y voto únicamente para tratar asuntos relacionados con la definición de políticas, procedimientos y metodologías a aplicarse en materia de las inversiones de Fodemipyme.

Los montos menores a ₡500 millones de colones serán aprobados por el Director Ejecutivo del Fodemipyme o en su defecto por el Coordinador Operativo del Fodemipyme.

Artículo 65.

El Fodemipyme deberá acatar para el manejo operativo y la toma de decisiones sobre la ejecución de las Inversiones del Fodemipyme las disposiciones y las metodologías que en esta materia defina el Comité de Inversiones Ampliado del Banco Popular.

Para montos de inversión mayores a ₡500.000.001,00 de colones, se faculta al Comité de Inversiones Ampliado del Banco Popular, a fijar disposiciones y autorizar las metodologías a utilizar, con el fin de establecer de una forma ágil y estandarizada, un proceso de manejo de las inversiones del Fodemipyme.

Para montos de inversión menores a los ₡500.000.000,00 de colones las decisiones sobre las inversiones se toman internamente en la Unidad Técnica del Fodemipyme.

2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación de estas modificaciones a los artículos 42, 63, inciso 46, y 65 del Reglamento Operativo del Fodemipyme". (059)
(Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-22-Acd-135-2019-Art-7)

Se retiran el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega, y el funcionario del Fodemipyme, Sr. Mauricio Arias Ramírez, al ser las **diecisiete horas con cincuenta y cinco minutos**.

ARTÍCULO 4

3.2.3.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento y análisis, el Informe Mensual Integral de Riesgo correspondiente a octubre y noviembre de 2019. (Ref.: Acuerdos CCR-1-Acd-3-2019-Art-4 y CCR-1-Acd-7-2020-Art-7).

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, confirma que tratará de ser muy ejecutivo en la presentación del informe; sin embargo, hay dos o tres aspectos en los cuales le parece importante profundizar.

Sin embargo, hay una serie de desafíos que están pendientes, como es el tema mismo del crecimiento económico, a pesar de que llevan ya seis meses de crecimiento por encima del 2%. Hay una demanda interna del 64%, la cual está explicada por el consumo de las familias; se dio una caída en los ingresos de los hogares y un incremento de la deuda familiar, ya que los ingresos de las familias cayeron del 2017 al 2019 en un 6,1% y el incremento que se dio de 8,6 veces la deuda en términos de ingresos de las familias.

La contracción y la inversión privada son una fuente importante de empleo, la desaceleración en los ritmos de crecimiento de inversión extranjera directa, altos niveles de desempleo, el aumento del empleo informal y lo que tiene que ver con la distribución de la riqueza, que fundamentalmente se ve en el crecimiento de pobreza en hogares.

Los desafíos que se presentan para este año son la reactivación de la demanda de crédito, que prácticamente no creció durante el 2019; la situación del déficit fiscal, que si bien se ha reducido el déficit primario producto de los ingresos del IVA y del impuesto sobre las utilidades, lo cierto es que cuando se ve el déficit financiero y se incorpora el gasto por intereses, dada esa situación, hace que el déficit fiscal se mantenga en niveles superiores al 5,5%.

Añade los bajos niveles de confianza en los entes económicos, percepción de crisis que hay en la economía, el incumplimiento de la regla fiscal, que pareciera que es un tema que está por discutirse, y el hecho de que la economía experimentó una apreciación en el tipo de cambio, de punta a punta. De diciembre del 2018 a diciembre del 2019 la apreciación del tipo de cambio fue de 6,88%.

Informa que han tenido mucha volatilidad en este indicador; sin embargo, en enero ya llevan una apreciación de 1,5%.

Hay algunos temas importantes que pueden afectar la situación no solamente del país sino también de la actividad financiera. Los desafíos se han dividido en cuatro segmentos: las reformas pendientes, el endeudamiento que tiene el sector público en dólares, el riesgo país y la regla fiscal.

Se debe entender que la reforma fiscal que se dio con la aprobación de la ley en diciembre del 2018 iba en la línea de tratar de resolver esos problemas estructurales de las finanzas públicas; sin embargo, quedan aspectos pendientes y muchas preguntas que responder, a las cuales, desde el punto de vista de riesgo, se debe poner atención porque en virtud de cómo se vayan a enfrentar, eso impactará de una u otra manera el comportamiento de los macroprecios.

Menciona un entorno económico con tasas hacia la baja. Se han ilustrado distintas tasas, tanto en la Tasa Básica Pasiva como el comportamiento de la Tasa Pasiva en colones promedio en el sistema, la Tasa Pasiva en dólares con un poco más de volatilidad pero con tendencia hacia la baja; la Tasa Activa en colones del sistema, la cual ha tenido un poco más de irregularidades en el comportamiento, pero en el último tramo con tendencia decreciente, y la Tasa Activa en dólares.

Explica que por eso es que, en los análisis que están haciendo de proyección, se está sensibilizando bastante el margen financiero en virtud de la situación que puede acaecer con las tasas de interés.

Con respecto del comportamiento del tipo de cambio, ha tenido mucha volatilidad pero ha tenido una apreciación.

La proyección que lanzan sus modelos y de series de tiempo, es que el tipo de cambio estará alrededor de los ₡560 durante el año 2020.

Ahondando en el informe de riesgo, tanto para octubre como para noviembre, el perfil de riesgo se mantuvo en un nivel medio bajo. Son cuatro niveles, por lo cual estaría en el segundo de la parte baja; ahí se mantuvo durante ambos meses. De hecho, están haciendo ajustes al perfil porque hay eventos cualitativos que no está recogiendo el perfil, esa es una observación que les hizo el regulador y ya se vio en el Comité de Riesgo, deben traerlo a la Junta Directiva para su consideración.

En cuanto al riesgo de liquidez, tienen 14 indicadores, los cuales, durante ambos meses estuvieron en un rango normal. En cuanto a riesgo de precio monitorearon ocho indicadores, solo uno está en nivel de tolerancia. Recuerda que se valora apetito, tolerancia y capacidad.

El que está en tolerancia es la duración del portafolio. Por una decisión de políticas deliberada, han alargado el portafolio.

En cuanto a riesgo cambiario, los cuatro indicadores se encuentran normales; en cuanto al riesgo de tasa de interés, los dos indicadores se encuentran en tolerancia, ahí son las brechas que existen producto de la forma en que aprecian los activos y pasivos; y en cuanto a los límites de concentración por moneda, por plazo, por emisor y por instrumento del portafolio de inversión, se encuentran todos en condiciones normales.

Desde el punto de vista del riesgo de rentabilidad que tiene el portafolio de inversión, se observa cómo la duración promedio del portafolio es de 4,78 años, con un rendimiento de 8,09% y el *benchmark* que se usa, que es la Curva Soberana, en este caso en colones, arrojaba para el mismo periodo un 8,23%, con lo cual están por debajo del *benchmark* en 0,14 puntos porcentuales.

Se ve que realmente estuvieron con precios significativos a mediados del 2018, donde lograron mejorar el perfil de riesgo-rendimiento de su portafolio en colones. En dólares todavía es mucho más marcado, ya para principios del año pasado lograron acercarse.

Ciertamente tienen una diferencia mayor desde el punto de vista del *benchmark*, 41 puntos básicos con respecto de lo que genera la Curva Soberana, pero cree que también eso muestra una gestión mucho mejor desde el punto de vista del binomio riesgo-rendimiento del portafolio

En cuanto crédito, en octubre se encontraban fuera del apetito y en noviembre se extrajeron las líneas que se encuentran fuera del apetito, que son las que se han visto: empresarial, en dos indicadores, tanto la probabilidad de incumplimiento como la pérdida crediticia esperada sobre el saldo de la cartera, que se encuentran en niveles de tolerancia, y en la mora mayor a 90 días tiene un nivel de 5,77%, que lo ubica en un nivel de capacidad máxima de 3.

En cuanto a personal empresarial, son personas con actividades lucrativas; el nivel de morosidad mayor a 90 días está en 7,06% y eso lo ubica en un nivel de capacidad máxima de 3.

Vivienda es el otro segmento o línea de negocio que se encuentra con uno de los indicadores fuera de apetito, al alcanzar una mora mayor a 90 días de 2,75%, siendo el apetito menor a 2,30%.

En el caso de Popular Pensiones, en la parte de riesgo crediticio, que es riesgo de contraparte, fundamentalmente se adquirió un instrumento en la parte de recursos propios en dólares, el cual tiene una ponderación mayor y eso lo ubica en un nivel de tolerancia.

Siguiendo con un riesgo de crédito, lo que se hizo como parte de las observaciones que ha hecho la Auditoría Interna y Externa, es validar la capacidad predictiva de los modelos. En este caso, la variable del *backtesting* fue de la probabilidad de impago. Lo que se usa acá es el valor observado, en cada uno de los meses, de cuánto fue lo que el modelo predijo *a priori* que sería la probabilidad de impago de la cartera, así como el resultado observado.

Se aprecia que en todos los casos, el valor observado fue menor al valor proyectado.

Estrictamente hablando, si van a calificar la calidad de un modelo, cuando un modelo da positivo en todos los casos no siempre es bueno; es peor que el valor observado sea mayor al valor proyectado, pero el hecho de que el valor proyectado sea menor al valor observado es un tema al cual se le debe prestar atención desde el punto de vista de las pruebas que se están validando.

Lo anterior les da una referencia de la capacidad predictiva que tiene ese modelo.

El otro elemento de riesgo de crédito es el tema de los resultados del *Score* crediticio. Se aplica el crédito de consumo desde agosto 2017 e hicieron un recorrido de cómo se han comportado esas colocaciones de agosto a septiembre pasado.

Se aprecia que bajo este mecanismo de filtro de calificación, de *score*, calificaron 69.685 clientes que se formalizaron, a los cuales se les otorgó ₡381.684.000.

Es importante destacar que está muy balanceado entre el sector público y el sector privado, y lo otro es que el nivel de crédito que se está otorgando anda fundamentalmente entre ₡1 millón y ₡10 millones, aquí se concentra desde el punto de vista de cantidad de clientes en el sector privado el 75%; de ₡1 millón a menos de ₡5 millones, 20.000 personas sacaron créditos en ese rango y de ₡5 millones a menos de ₡10 millones, 7.396 personas.

Explica que en el sector público es más diluido, no es tan fuerte la concentración, pero todavía prevalecen las concentraciones en esos rangos, de ₡1 millón a ₡5 millones y de ₡5 millones a ₡10 millones.

En relación con el porcentaje de endeudamiento, se destaca que en el caso del sector privado, cuando están en rangos de endeudamiento bajos, el mayor porcentaje de colocación lo tiene el sector privado, pero conforme avanzan a niveles mayores de endeudamiento, el sector público tiene mayor relevancia.

Lo que se desea destacar es la calidad de esa cartera, porque al final de cuentas, la Junta Directiva aprobó un apetito con este indicador que era de 3,43% y sin embargo, cerraron en menos de un 2%. Eso es muy importante porque muestra mayor capacidad analítica desde el punto de vista del otorgamiento de crédito, en este caso de consumo.

Llama la atención que viene hablando de 69.685 créditos, pero cuando valoran cómo está esa cartera, se bajan a 54.378 créditos y la cartera en la que antes tenía colocados ₡381.000 millones, el saldo que tiene activo en la cartera son ₡292.000 millones. Todas esas son cancelaciones anticipadas.

El esfuerzo para crecer debe ser mucho mayor en virtud de que había clientes que pasaban bien el filtro del *scoring*. Los datos del informe son más amplios para detallar por nivel de puntaje, pero llama la atención ese aspecto desde el punto de vista de estrategia de negocio que hay que considerar.

En resumen, a nivel de crédito, el indicador de mora de las líneas de negocio empresarial y personal empresarial se mantienen en niveles de capacidad máxima. Aquí hay que tomar en cuenta que también es un efecto del crecimiento del saldo. Este es un indicador que relaciona el saldo de la mora con respecto al saldo de la cartera, si la cartera no viene creciendo.

Aquí están tratando de sensibilizar para ver la mora anticuada, para restarle o neutralizar el efecto de la caída del saldo.

En la línea de negocio de vivienda, dicho indicador también se ubica en nivel de tolerancia, la mora presentó una mayor morosidad en su incremento en este mes con respecto del crecimiento del saldo total.

En el sector público, con base en el análisis del *scoring*, se están brindando créditos por montos más altos, ya vieron el nivel de endeudamiento pero está a las puertas el que se implemente la directriz que anunció el Gobierno en el sentido de que las deducciones de las cuotas de préstamos en el sector público, ya no solamente en el Gobierno Central sino también en las instituciones descentralizadas, que no alcancen el 20% del salario líquido, con esas Hacienda no va a proceder y también giró la instrucción a las descentralizadas para que no hagan deducciones cuando los niveles de salario líquido pasen de ese umbral.

Es un tema que se debe sopesar y en eso no solamente el Banco Popular sino también el sector cooperativo, y entre ambos representan 30% o 40% del crédito de consumo de todo el sistema, con lo cual pueden tener incidencias significativas sobre la calidad de su cartera y sobre los esfuerzos que deben hacer desde el punto de vista de cobro.

Es un riesgo que está ahí, que se ha dimensionado y que deben monitorearlo.

Se han hecho algunos ajustes partiendo de que eso podría tener alguna implicación significativa sobre los resultados para este año, una vez que la directriz se implemente.

En lo que respecta al análisis de la aplicación del *score* crediticio, se observó la aplicación de este mecanismo en productos que no deben aplicarse, como es el *back to back*, es un tema del cual llaman a la observación al Negocio.

Referente a la calidad de la cartera, los niveles de morosidad de la cartera colocada a través de *scoring* es de un 2% o menos, mientras que el nivel que la Junta Directiva les aprobó fue de un 3,43%. Podrían llegar a 3,43%.

Se podría pensar que pueden ser más agresivos porque la Junta Directiva les aprobó un nivel mayor de apetito. Es un tema que debe valorar el Negocio, si el umbral de corte del *score* lo aplica en niveles más bajos.

El otro tema es la brecha de liquidez y se referirá a dos indicadores que liquidez que son muy importantes, uno es el tema de poder estresar el nivel de liquidez para ver si en condiciones adversas de mercado, el Banco tiene todavía la capacidad para poder atender sus obligaciones. Eso lo hacen a través de dos indicadores, uno con un escenario con un supuesto de que el Banco no puede realizar más negocios en la parte activa, o sea, es un supuesto muy fuerte, ni va a renovar el fondeo a partir de un momento en el tiempo, o sea, es un escenario para paralizar el Banco, lo cual permite tener un indicador del margen de acción con que se cuenta tanto lo interno de la Institución como de los reguladores.

El otro indicador es el Gap de liquidez, dado que el negocio bancario es dinámico y no estático, se requieren Gaps de liquidez que contemplen la parte prospectiva del balance para entender realmente cómo se va a comportar el negocio en el futuro tomando en consideración tanto la entrada como la salida de flujos esperados.

Viene toda la explicación metodológica, se vio con amplitud en el Comité pero sería importante la conclusión que es el resultado de la prueba y lo importante es que el Banco, en este ejercicio estresado, tiene un margen de cerca de cinco meses en donde tendría margen sin enfrentar un nivel de estrés complicado.

En dólares es más corto; sin embargo, sigue siendo positivo a tres meses.

La normativa internacional señala que debería ser a tres meses, en dólares están en el límite, pero en colones tienen un nivel bastante aceptable.

En cuanto al resultado de liquidez, expresa que no explicará las metodologías porque hay todo un desarrollo por detrás y destaca que se mantiene en brechas positivas durante todos los meses tanto en colones como en dólares. Estos datos se basan en las proyecciones financieras.

Agrega que con estos dos indicadores se puede complementar el seguimiento que el Banco está haciendo en materia del cumplimiento del Reglamento de liquidez, la Normativa Sugef 16-13.

Además, este tipo de ejercicios permite ver que el Banco Popular realmente tiene una estructura de activos y pasivos la cual no muestra urgencias de liquidez. Esta situación se presenta tanto para colones como para dólares, en un escenario del run-off, dado que cuenta con los recursos líquidos suficientes para enfrentar un escenario de estrés de ese tipo.

Menciona que este tipo de metodologías ayuda a cuantificar la magnitud de los escenarios de liquidez esperado; es decir, el insumo fundamental que vende un banco es confianza y seguridad y para ello, deben ser cautos con el manejo de la liquidez. De hecho, los indicadores surgen a raíz de la reacción de Basilea después de la crisis del 2008-2009, cuando se demostró que los bancos sólidos desde el punto de vista del capital cerraron porque tenían un descalce desde el punto de vista de liquidez.

Considera importante dar un seguimiento periódico e implementar la metodología por parte del área Financiera, en coordinación con el área de Riesgo para detallar las brechas por la línea de negocio. En este caso se tiene agregado, pero deben dividirlo en banca corporativa, banca minorista, así como la naturaleza del fondeo mayorista o minorista.

Lo anterior es porque el comportamiento de esos fondeos varía, no es igual el fondeo mayorista al fondeo minorista, así como para desarrollar análisis y escenarios que permitan crear apetitos para la institución.

El otro es el cálculo del coeficiente de financiación estable neta; es decir, la relación de financiación estable disponible contra la cantidad de financiación estable requerida. El fin es que sea mayor al 100% y pueda tener una cantidad igual de financiación estable neta disponible para cubrir el financiamiento estable requerido.

Comenta que en la actualidad han alcanzado un 73% y desde el punto de vista de tarjeta de crédito, el saldo que se utiliza del disponible es un 37% del producto porque el contingente es todo el disponible y es necesario decidir cuál se usa. Entonces, cuando se usa el 100%, en promedio los clientes solo están usando esa fracción.

Agrega que a través de un nivel de confianza se encontraría el nivel de ese disponible estable. Por tanto, a través de un análisis de perceptibles se obtiene el percentil 99% y ese se suma al 37%, pero en un escenario conservador el 100% está disponible.

Añade que tienen el total de la financiación estable requerida y ₡2.489 millones requeridos y lo disponible es apenas ₡1.700 millones, o sea, tienen un desfase. Así las cosas, la interrogante es cuáles cambios se deben hacer en el activo y en el pasivo para lograr llegar a ese 100%.

Resalta que ese indicador en la actualidad no es exigido por parte de la Sugef, pero sí lo hará en un futuro, probablemente eliminará los calces de plazo y ya introdujo el límite de cobertura de liquidez. Todo esto se relaciona con la posición y estabilidad de los fondos distribuido por segmento de negocio.

Comenta que si se contempla el percentil al 95% de crecimiento histórico de los minoristas, el resultado permitiría mejorar el indicador de un 70% a un 83%. Agrega que deben definir las acciones para llegar al 100% porque si el regulador en un momento destaca que deben tener por cada colón de financiamiento estable requerido, al menos, un colón, la estructura implicaría variaciones significativas en algunos productos.

Esas variaciones se deben hacer para lograr ese equilibrio entre el financiamiento estable neto requerido con el disponible, además de permitirles tomar decisiones desde el punto de vista y de negocio porque si se aplicara del modo mencionado, impulsaría ajustes graduales para estar mejor preparados para enfrentar ese tipo de indicadores.

Acerca del límite de concentración del fondeo mayorista, explica que han tenido clientes en donde han concentrado un total de ₡180.160 millones en captaciones. Entonces, si un cliente de estos decide retirar el dinero, generaría un faltante muy significativo; motivo por el cual, establecieron un límite en casos donde las captaciones mayoristas con un límite de ₡71.899 millones y en dólares \$36 millones.

Añade que ese procedimiento no es sencillo porque sería reducir un cliente que tenía ₡140.000 millones a ₡71.000 millones, lo cual generaba una situación de estrés.

Presenta los clientes mayoristas desde el punto de vista de captación, el límite es ₡71.899 millones, un cliente en un momento tuvo ₡160.000 millones, se ha tratado de bajar y siempre está por encima del límite. Este, sin duda, es un tema de riesgo por la concentración, pero también es un tema sensible de gestionar.

Expone que otro cliente tuvo saldos por encima del límite aprobado por el Comité, fue el caso de Mutual Valores. Con este cliente se ha bajado la concentración, pero sigue representando una parte muy significativa del segmento de clientes mayoristas, o sea, uno de cada ₡5 del segmento mayorista está en ese cliente. Además de que ellos tienen límites de concentración por emisor y ante una situación de incertidumbre sobre el Banco podría salir.

Agrega que si ese cliente es más agresivo y el límite es más conservador y estarían tratando de restringir. Declara que desconoce los límites de ese cliente.

El límite en dólares es de los \$36 millones y uno de los clientes se ha mantenido de manera permanente. El cliente Banco de Costa Rica también estuvo por encima, pero ya se normalizó.

El plazo promedio de esos vencimientos es de 350 días, son certificados a plazos relativamente cortos y en el caso de los dólares, los plazos están a 372 días en uno de los clientes y 310 días el otro. También tiene una concentración significativa desde el punto de vista del saldo total del segmento mayorista.

Recuerda que esto es gestionar riesgos y optimizar la relación binomial de riesgo-rendimiento y costo de oportunidad y el tema es realizarlo de manera gradual. La Norma en la actualidad no lo pide de ese modo, pero sí lo hará dentro de poco.

Procede a leer las conclusiones:

En cuanto al riesgo asociado a la liquidez, de acuerdo con la metodología de cálculo establecida para el NSFR (Indicador de Financiación Estable Neta) el Banco se ubica por debajo del estándar definido para el indicador (cobertura de 1), con lo cual se evidencia la volatilidad histórica de la captación institucional, situación que incrementa el nivel de riesgo ante escenarios severos de liquidez.

Se destaca la sensibilización efectuada al NSFR, en donde se determinó respecto al producto "Tarjeta de Crédito", que lo adecuado corresponde a utilizar el saldo consumido más una desviación esperada a un nivel de confianza del 99%, con lo cual se estaría reflejando dentro del indicador el comportamiento del producto más acorde con la realidad histórica de la institución.

Aunque la SUGEF, no haya dictaminado normativa respecto de la implementación del NSFR en sistema financiero nacional, como sana práctica el Banco debe seguir implementando y automatizando este tipo de indicadores que le permita medir de una forma oportuna el posible impacto que tienen las decisiones de gestión en el riesgo de liquidez tanto operativa como estructural.

El seguimiento al límite de clientes mayoristas evidencia que la administración está haciendo un esfuerzo por disminuir la concentración en este tipo de fondeo, sin embargo, en moneda nacional se evidencia que la CCSS, continúa superando el límite establecido y en moneda extranjera el Instituto Costarricense sobre Drogas. Aunado a que el BCR también mantiene una concentración importante que requiere seguimiento.

Señala que no se está considerando eliminarlo de un día para otro, pero sí es necesario monitorearlo y dentro de un marco ordenado buscar cómo converger hacia el límite.

Para riesgo operativo destaca la situación con los riesgos de fraude cibernético y menciona que tiene 2.039 clientes que en el periodo de julio de 2017 a enero de 2020 se han expuesto a una práctica, ya sea vía fraude *phishing* o fraude llamada tripartita, fraude *skimming* (Clonado de tarjetas) por tarjetas de débito o por tarjetas de crédito y agrega que el monto expuesto es de ₡1.329 millones y \$89.000.

Un hecho que puede tener incidencia sobre servicio al cliente es la eliminación de la posibilidad de abrir favoritas a través de la Web, se mantuvo la apertura en el App y ahora se habilitará en la plataforma.

Comenta que se incrementó la cantidad de llamada tripartitas en los últimos meses y están iniciando la implementación de un plan piloto mediante un mecanismo conductual que permite identificar realmente la persona quien ingresa a la cuenta y parece que el nivel de efectividad de este sistema es muy alto. Con el plan piloto se verificará si es efectivo y si lo es, se contrataría.

Explica que la contratación requiere de \$2 por usuario por año, más o menos, \$500.000, por tanto, deberán valorar el costo y beneficio.

Menciona que cubiertos por seguro son \$6 millones y trataron de simular un posible rango y se obtuvo como resultado que el promedio es una cantidad de pérdidas de \$129.000 y un percentil 95 de \$200.000, por tanto, estarían en \$84.000 a \$200.000.

Agrega que el matemático quien realizó el ejercicio manifiesta que en la proyección no se ve una tendencia creciente, el promedio de las pérdidas para el año 2019 es de \$129.000 con una desviación estándar de más o menos \$81.000, las pérdidas no tienden a incrementarse en el tiempo a un mes se podrían dar pérdidas entre los \$48.000 y los \$211.000. Si se materializan los \$211.000, en un año son \$2.400 millones.

Procede a leer las recomendaciones:

Se considera prudente que la Dirección Financiera analice la propuesta metodológica de brechas de liquidez presentada en el siguiente informe, a efectos de valorar su inclusión como parte de los indicadores periódicos para el control del riesgo de liquidez.

Asimismo, se considera importante que, como parte de la evaluación a realizar por la Dirección Financiera, se incluya la posibilidad de analizar las brechas por líneas de negocio, clientes mayoristas y minoristas, afinar el elemento de prepago de los créditos, entre otros. Lo anterior, facilitaría el desarrollo de escenarios de estrés, así como la construcción de otros que complementen y apoyen la toma de decisiones acertada acorde a la realidad del Banco.

Unido a lo anterior, se recomienda a la Dirección Financiera analizar la posibilidad de incorporar dentro del perfil de riesgo de liquidez, los siguientes indicadores derivados del análisis de Brechas de Liquidez.

Se recomienda a la Dirección Financiera Corporativa incorporar dentro de la gestión de la liquidez estructural, la implementación y automatización del NSFR que permita contar con elementos para el análisis y la toma de decisiones a efectos de para mitigar el riesgo de liquidez en periodos de tensión, asimismo definir una estrategia de largo plazo para alcanzar la cobertura mínima deseable según estándares internacionales.

Se insta a la Dirección Financiera Corporativa y a la División de Tesorería Corporativa a continuar gestionando la concentración de fondeo en captaciones mayoristas a efectos de cumplir en el mediano plazo con el límite de concentración de clientes mayoristas.

Se debe brindar un seguimiento estricto al cronograma de implementación con el objetivo de reportar el avance de cada una de las tareas, así como alertar sobre posibles desviaciones.

Explica que la última recomendación se refiere al módulo de crédito. Continúa con la lectura de las conclusiones:

Se recomienda el asignar formalmente el acompañamiento por parte de la DOCAP en el proceso de implementación de estos desarrollos. Este elemento se trata de un factor crítico de éxito en la gestión.

Agrega que se refiere específicamente a multiredict, la herramienta para analizar los créditos.

Otra recomendación que presenta es "Mantener constante coordinación con el Programa y Proyectos relacionados como el Programa de Crédito, Solución Integral de Crédito y Solución Integral de Cobranza".

Sigue leyendo las recomendaciones:

Por la importancia de este proyecto, el cual es CORE de crédito de la Institución se recomienda dar un seguimiento al CETI, al menos quincenal y que el Director del Proyecto tenga la potestad de solicitar incluir algún tema específico fuera de este plazo.

En lo concerniente al fraude electrónico, recomienda contratar una empresa que brinde los servicios de monitoreo y baja de sitios web fraudulentos en horario 24/7, para lo cual se requiere agilizar los procesos de contratación. Además, dice que se podría agilizar los procesos de implementación de las 42 recomendaciones que planteó la División de Seguridad de la Información para palear los ataques informáticos.

Sumado a lo anterior:

Valorar algunas alternativas para dificultar a los perpetradores la inclusión de cuentas favoritas, como por ejemplo el retraso en la activación de las cuentas favoritas, incluir favoritas solo por banca fácil, o por el canal IVR, o en Oficinas Comerciales, por el APP al tener esta aplicación mensajes personalizados, una combinación de estas u otras medidas, lo anterior mientras se implementan las recomendaciones brindas por la División de Seguridad de la Información.

Indica que en lo concerniente a esta última solo se han podido gestionar 36 clientes. Se pueden incluir cuentas favoritas por el canal de Banca Fácil o por el App.

Otras recomendaciones son:

Ajuste protocolo y guía de atención de Phishing, alineación con llamadas tripartitas.

Ajustar la web transaccional y APP para que puede enviar mensajes personalizados por SMS.

Asimismo, lee la propuesta de acuerdo para este tema:

Dar por recibido los informes integrales de riesgos de los meses de octubre y noviembre 2019.

Solicitar al Comité Corporativo de riesgos que dé seguimiento a la implementación de las recomendaciones incluidas en los informes integrales de riesgos de octubre y noviembre 2019, y que informe a esta Junta Directiva, dentro de un plazo de tres meses, el avance de la atención a esas recomendaciones. Las recomendaciones a las que deben dar seguimiento serían:

Se considera prudente que la Dirección Financiera analice la propuesta metodológica de brechas de liquidez presentada en el siguiente informe, a efectos de valorar su inclusión como parte de los indicadores periódicos para el control del riesgo de liquidez.

Asimismo, se considera importante que, como parte de la evaluación a realizar por la Dirección Financiera, se incluya la posibilidad de analizar las brechas por líneas de negocio, clientes mayoristas y minoristas, afinar el elemento de prepago de los créditos, entre otros. Lo anterior, facilitaría el desarrollo de escenarios de estrés, así como la construcción de otros que complementen y apoyen la toma de decisiones acertada acorde a la realidad del Banco.

Unido a lo anterior, se recomienda a la Dirección Financiera analizar la posibilidad de incorporar dentro del perfil de riesgo de liquidez, los siguientes indicadores derivados del análisis de Brechas de Liquidez.

Indicador	Definición
Tiempo a insolvencia	Número de días en el cual la brecha de liquidez pasa de positiva a negativa
Efectivo / activo	Efectivo más disponibilidades en entidades locales y del exterior sobre activo total
Préstamos a depósitos	Total de créditos brutos entre depósitos totales (depósitos incluye depósitos con el público más depósitos con entidades a plazo)
Captaciones a la vista / activo	Captaciones a la vista con el público y entidades sobre activo total
Fondeo mayorista/activo total	Fondeo total (excepto depósitos del público) entre activo total
Disponibilidades en el exterior	Disponibilidades en entidades del exterior como porcentaje de las obligaciones con el público

Se recomienda a la Dirección Financiera Corporativa incorporar dentro de la gestión de la liquidez estructural, la implementación y automatización del NSFR que permita contar con elementos para el análisis y la toma de decisiones a efectos de para mitigar el riesgo de liquidez en periodos de tensión, asimismo definir una estrategia de largo plazo para alcanzar la cobertura mínima deseable según estándares internacionales.

Se insta a la Dirección Financiera Corporativa y a la División de Tesorería Corporativa a continuar gestionando la concentración de fondeo en captaciones mayoristas a efectos de cumplir en el mediano plazo con el límite de concentración de clientes mayoristas. Se debe brindar un seguimiento estricto al cronograma de implementación con el objetivo de reportar el avance de cada una de las tareas, así como alertar sobre posibles desviaciones.

Se recomienda el asignar formalmente el acompañamiento por parte de la DOCAP en el proceso de implementación de estos desarrollos. Este elemento se trata de un factor crítico de éxito en la gestión.

Mantener constante coordinación con el Programa y Proyectos relacionados como el Programa de Crédito, Solución Integral de Crédito y Solución Integral de Cobranza

Por la importancia de este proyecto, el cual es CORE de crédito de la Institución se recomienda dar un seguimiento en el CETI, al menos quincenal y que el Director del Proyecto tenga la potestad de solicitar incluir algún tema específico fuera de este plazo.

Contratar una empresa que brinde los servicios de monitoreo y baja de sitios web fraudulentos en horario 24/7, para lo cual se requiere agilizar los procesos de contratación.

Agilizar los procesos de implementación de las 42 recomendaciones que planteo la División de Seguridad de la Información para palear, los ataques informáticos.

Valorar algunas alternativas para dificultar a los perpetradores la inclusión de cuentas favoritas, como por ejemplo el retraso en la activación de las cuentas favoritas, incluir favoritas solo por banca fácil, o por el canal IVR, o en Oficinas Comerciales, por el APP al tener esta aplicación mensajes personalizados, una combinación de estas u otras medidas, lo anterior mientras se implementan las recomendaciones brindadas por la División de Seguridad de la Información

Ajuste protocolo y guía de atención de Phishing, alineación con llamadas tripartitas.

Ajustar la web transaccional y APP para que puede enviar mensajes personalizados por SMS.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, menciona que este informe, aunque sea muy extenso, es de gran importancia.

El Director, Sr. Hidalgo Chávez, manifiesta que le gustaría ver el escenario estresado; es decir, conocer las implicaciones de pasar los créditos que están en la capacidad máxima, además de conocer cuánto representan las reducciones de planilla. Sumado a lo anterior, desea saber qué pasaría si les siguen cancelando y no logran reducir la cartera de crédito.

En otras palabras, considera importante conocer el escenario de máximo estrés para conocer los impactos, además de la propuesta del plan.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, indica que, en cuanto a las recomendaciones planteadas por la Dirección Corporativa de Riesgos, debe quedar claro que no es la Junta Directiva la que está presentando esas recomendaciones, pues hay planteamientos de mayor acción y estudio como la contratación de una empresa que brinde los servicios de monitoreo y baja de sitios web fraudulentos en horario 24/7, para lo cual se requiere agilizar los procesos de contratación.

Destaca que, si ese tema se plantea como una disposición de la Junta Directiva, la Administración debería ejecutarlo, pero primero deben estudiar y valorar esa posibilidad. Por tanto, el Comité Corporativo de Riesgo debe dar el seguimiento oportuno para saber si esa propuesta es viable.

Expresa que uno de los temas críticos es el de crédito porque no se puede avanzar bastante; motivo por el cual, pregunta si la administración conoce las causas para mantener todas esas cancelaciones a pesar de todos los esfuerzos para mantener los niveles de colocación. De este modo, deben estudiar cómo evitar las cancelaciones, las razones, quiénes se están llevando los clientes y cómo se está contrarrestando.

Por las razones expuestas, sería interesante elaborar un análisis de ese tipo para contrarrestar esos efectos en la actualidad y principalmente por la coyuntura que dificulta colocar créditos.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, manifiesta que cambiará un poco la redacción del acuerdo propuesto mociona para:

1. Dar por recibido los informes integrales de riesgos de los meses de octubre y noviembre 2019.
2. Solicitar al Comité Corporativo de Riesgo que valore la implementación de las recomendaciones incluidas en los informes integrales de riesgos de octubre y noviembre 2019, y que informe a esta Junta Directiva, dentro de un plazo de tres meses, el avance de la atención a esas recomendaciones.
3. Solicitar al Comité Corporativo de Riesgo que valore escenarios alternativos para estresar aún más el análisis, por ejemplo, cuánto representa el tema de las deducciones de planilla, qué sucede si se sigue cancelando anticipadamente y no se logra reactivar la cartera de crédito.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido los informes integrales de riesgos de los meses de octubre y noviembre 2019.

2. Solicitar al Comité Corporativo de Riesgo que valore la implementación de las recomendaciones incluidas en los informes integrales de riesgos de octubre y noviembre 2019, y que informe a esta Junta Directiva, dentro de un plazo de tres meses, el avance de la atención a esas recomendaciones. Las recomendaciones que deben valorar son:

- **Se considera prudente que la Dirección Financiera analice en el siguiente informe la propuesta metodológica de brechas de liquidez presentada, a efectos de valorar su inclusión como parte de los indicadores periódicos para el control del riesgo de liquidez.**
- **Asimismo, se considera importante que como parte de la evaluación por realizar por parte de la Dirección Financiera, se incluya la posibilidad de analizar las brechas por líneas de negocio, clientes mayoristas y minoristas, afinar el elemento de prepago de los créditos, entre otros aspectos. Lo anterior, facilitaría el desarrollo de escenarios de estrés, así como la construcción de otros que complementen y apoyen la toma de decisiones acertada acorde a la realidad del Banco.**
- **Unido a lo anterior, se recomienda a la Dirección Financiera analizar la posibilidad de incorporar dentro del perfil de riesgo de liquidez, los siguientes indicadores derivados del análisis de Brechas de Liquidez.**

Indicador	Definición
Tiempo a insolvencia	Número de días en el cual la brecha de liquidez pasa de positiva a negativa
Efectivo / activo	Efectivo más disponibilidades en entidades locales y del exterior sobre activo total
Préstamos a depósitos	Total de créditos brutos entre depósitos totales (depósitos incluye depósitos con el público más depósitos con entidades a plazo)
Captaciones a la vista / activo	Captaciones a la vista con el público y entidades sobre activo total
Fondeo mayorista/activo total	Fondeo total (excepto depósitos del público) entre activo total
Disponibilidades en el exterior	Disponibilidades en entidades del exterior como porcentaje de las obligaciones con el público

- Se recomienda a la Dirección Financiera Corporativa incorporar dentro de la gestión de la liquidez estructural, la implementación y automatización del NSFR que permita contar con elementos para el análisis y la toma de decisiones a efectos de mitigar el riesgo de liquidez en periodos de tensión, asimismo definir una estrategia de largo plazo para alcanzar la cobertura mínima deseable según estándares internacionales.
- Se insta a la Dirección Financiera Corporativa y a la División de Tesorería Corporativa a continuar gestionando la concentración de fondeo en captaciones mayoristas a efectos de cumplir en el mediano plazo con el límite de concentración de clientes mayoristas. Se debe brindar un seguimiento estricto al cronograma de implementación con el objetivo de reportar el avance de cada una de las tareas, así como alertar sobre posibles desviaciones.
- Se recomienda el asignar formalmente el acompañamiento por parte de la DOCAP en el proceso de implementación de estos desarrollos. Este elemento se trata de un factor crítico de éxito en la gestión.
- Mantener constante coordinación con el Programa y Proyectos relacionados como el Programa de Crédito, Solución Integral de Crédito y Solución Integral de Cobranza.
- Por la importancia de este proyecto, el cual es core de crédito de la Institución se recomienda dar un seguimiento en el CETI al menos quincenal y que el Director del Proyecto tenga la potestad de solicitar incluir algún tema específico fuera de este plazo.
- Valorar la contratación de una empresa que brinde los servicios de monitoreo y baja de sitios web fraudulentos en horario 24/7, para lo cual se requiere agilizar los procesos de contratación.
- Agilizar los procesos de implementación de las 42 recomendaciones planteadas la División de Seguridad de la Información para paliar, los ataques informáticos.
- Valorar algunas alternativas para dificultar a los perpetradores la inclusión de cuentas favoritas, como por ejemplo el retraso en la activación de las cuentas favoritas, incluir favoritas solo por Banca Fácil, o por el canal IVR, o en Oficinas Comerciales, por el APP al tener esta aplicación mensajes personalizados, una combinación de estas u otras medidas, lo anterior mientras se implementan las recomendaciones brindadas por la División de Seguridad de la Información.
- Ajuste protocolo y guía de atención de Phishing, alineación con llamadas tripartitas.
- Ajustar la web transaccional y APP para que puede enviar mensajes personalizados por SMS.

3. Solicitar al Comité Corporativo de Riesgo que valore escenarios alternativos para estresar aún más el análisis, por ejemplo, cuánto representa el tema de las deducciones de planilla, qué sucede si se sigue cancelando anticipadamente y no se logra reactivar la cartera de crédito". (060)

(Ref.: Acuerdo CCR-1-Acd-3-2019-Art-4 y CCR-1-Acd-7-2020-Art-7)

ARTÍCULO 5

3.2.4.- El Comité de Riesgo recomienda a la Junta Directiva Nacional que proponga a las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular, valorar la creación de un Comité de Activos y Pasivos (ALCO) en sus organizaciones, de forma tal que coordine temas de relevancia que eventualmente puedan ser comunicados e inclusive expuestos en el Comité ALCO del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CR-BP-28-Acd-242-2019-Art-3)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, menciona que en un principio esa fue la propuesta del acuerdo, pero después lo revisó detalladamente y observó que no procede porque el tema de un Comité de Activos y Pasivos (ALCO) tiene sentido cuando hay un margen financiero con activos y pasivos que se deprecian a distintos plazos de vencimiento, por tanto, las acciones se orientan a comprender cómo minimizar el impacto de margen al mismo tiempo que se identifican los activos sensibles a variaciones de tasas de interés y los pasivos y buscar estrategias de inmunización.

Se disculpa porque esta solicitud no procede por la naturaleza de la gestión de recursos de las Sociedades, las cuales invierten su capital para sus necesidades de liquidez, pero no hay una intermediación como tal y aunque tenga su rendimiento no es un margen de intermediación.

Por las razones expuestas, en virtud de la naturaleza de los negocios de las Sociedades y debido a que la estructura de estas no gestiona un margen financiero como tal y sus negocios se sujetan al cumplimiento de regulaciones, no se considera conveniente la creación de un Comité de Activos y Pasivos (ALCO).

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

En virtud de la naturaleza de los negocios de las Sociedades Anónimas, y dado que su estructura no gestiona un margen financiero como tal y su negocio se sujeta al cumplimiento de las regulaciones, no se considera conveniente la creación de comités de activos y pasivos en ellas.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“En virtud de la naturaleza de los negocios de las Sociedades Anónimas, y dado que su estructura no gestiona un margen financiero como tal y su negocio se sujeta al cumplimiento de las regulaciones, no se considera conveniente la creación de comités de activos y pasivos en ellas”. (061)
(Ref.: Acuerdo CR-BP-28-Acd-242-2019-Art-3)

ARTÍCULO 6

3.2.5.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para información, los cambios en la Ley Orgánica del Banco Central (Ley No. 7558), sobre Supervisión Consolidada.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, menciona que esta es una reforma que se da a la Ley del Banco Central y tiene que ver con la parte de supervisión consolidada y es un requisito del ingreso de Costa Rica a la OCDE.

Recuerda que la red de seguridad financiera tiene cuatro componentes: la parte de seguro de depósitos, que tiene como fecha focal el 14 de febrero, la parte de resolución bancaria, la participación del Banco Central como prestamista de última instancia y el tema de supervisión bancaria.

Acota que esto adolecía de un tema, pues la norma o la Ley no llevaba a una supervisión consolidada. Indica que tratará de destacar los artículos principales, pero le parece muy importante, porque por medio de la ley se da claridad de las responsabilidades y el rol que debe tener la empresa controladora sobre el resto de los componentes del Conglomerado.

Así pues lo primero que está en la norma es que incorpora el concepto de supervisión consolidada que no existía por medio de la ley. En segundo lugar, establece nuevas responsabilidades para la empresa controladora, en este caso el Banco Popular. Además, fortalece las acciones de las Superintendencias, otorgando nuevas facultades y define responsabilidades y sanciones a nivel de empresa, funcionarios, clase gerencial, directores, auditores, auditores externos, entre otros.

El primer artículo que se refiere al tema lo que hace es definir la supervisión consolidada e indica que es una supervisión complementaria a la que ya hace y además es integral que aplica el supervisor responsable, en función de la industria que está supervisando.

Asimismo, se indica que cuando el supervisor responsable determine que deben adoptarse acciones preventivas o correctivas sobre los riesgos detectados, coordinará las acciones por adoptar con el supervisor individual o los supervisores individuales. Aclara que en este caso el supervisor responsable va a ser Sugef, por lo que cuando detecte alguna situación, lo que hace es coordinar con Supen o Sugeval, para poner algún ejemplo, alguna acción que tenga que corregirse a nivel de las otras sociedades.

Recuerda que la Ley establece, en el artículo 136 que tiene que existir un reglamento para juzgar la situación económica y financiera de los intermediarios. Indica que esto se reglamenta después por Conassif a través del reglamento que se conoce como Sugef 24-00, que tiene un componente cuantitativo, que tiene un peso de 80% y un cualitativo de un 20%.

Ahora se está agregando que además de esas consideraciones deben valorarse elementos como gobierno corporativo, gestión de riesgos, situación financiera, económica, legal o de operaciones y cumplimiento legal y regulatorio.

Indica que el artículo 142 dice que la sociedad controladora responderá, subsidiaria e ilimitadamente, por el cumplimiento de las obligaciones a cargo de cada una de las entidades y empresas integrantes del grupo financiero domiciliadas en el país, aun por las obligaciones contraídas con anterioridad a la integración del grupo.

Además, aclara que ninguna de las entidades y empresas del grupo responderá por las pérdidas de la controladora o de otras entidades o empresas del grupo. Ciertamente, la ley habla de varias disposiciones en las cuales debe estar muy atenta la empresa controladora. De hecho, la ley establece transitorios en algunos casos de dos años o tres años para contar con una serie de aspectos que hay que reglamentar y que no están claros.

En ese sentido, menciona que corresponde a la empresa controladora del grupo financiero suministrar al supervisor responsable la información sobre la actividad y el tamaño de las empresas que conforman el grupo económico, incluidas las operaciones fuera de balance o la participación en vehículos de propósito especial, entre otros aspectos, con la finalidad de identificar potenciales riesgos que pueden afectar la actividad, operativa, solvencia y estabilidad de la entidad supervisada. Reitera que esto es algo que le corresponde al Banco por ser la empresa controladora del grupo financiero. Además, debe informar previamente al supervisor responsable, sobre cambios en el grupo económico, incluidos aquellos cambios que impacten el control o la estructura de este.

Comenta que alguno de los temas que había que valorar es, por ejemplo, el tema que se dio de cambios de estructura en algunas de las sociedades, como Director Corporativo de Riesgo pidió información y en ese momento le dijeron que no era parte de sus competencias, por lo que considera que temas como esos se deberían definir, para efectos de conocer cuál es el alcance de esa disposición legal.

Igualmente, entre los deberes de la empresa controladora se dice que La empresa controladora del grupo financiero local o la entidad financiera que funja como tal será la responsable de las relaciones del grupo o conglomerado financiero con el supervisor responsable y deberá velar por que cada una de las empresas supervisadas cumplan las disposiciones legales y regulatorias, atiendan los requerimientos de información y documentación, y cumplan las medidas u órdenes administrativas emitidas por dicho supervisor en el ejercicio de sus facultades, en la forma y el plazo establecido o que este disponga.

Menciona que esto no es algo que se delega, sino que se debe tener un mecanismo, pues finalmente la responsabilidad es de la empresa controladora, quien tiene una responsabilidad muy directa.

Por otra parte, detalla que hay varias funciones que se le dan al Superintendente General de Entidades Financieras, entre los que se incluye el concepto de importancia sistémica.

Destaca que el artículo 4 del Reglamento de Gobierno Corporativo hablaba del principio de proporcionalidad y decía que si había normas de rango superior que se oponían o entraban en contradicción con algunas de las disposiciones del Reglamento de Gobierno Corporativo, prevalecía la norma superior, como lo puede ser la ley del Banco.

Ahora bien, por medio de esta ley se le da la facultad al superintendente para definir las condiciones o requisitos mínimos de idoneidad, responsabilidades y funciones de aspectos gobierno corporativo, gestión de riesgos y otros.

Señala que le llama la atención como se va a instrumentalizar esto. Además, el superintendente va a indicar las disposiciones que deben respetarse sobre el nombramiento de los miembros independientes en dichos órganos. Así pues, ellos van a normar esto y lo va a enviar a consulta, pero es un tema al que se le tiene que prestar atención en su momento. Igualmente ellos van a dictar disposiciones y normativas sobre la política de remuneraciones.

Igualmente, sobre los conflictos de interés, sustentados en un marco legal que es la reforma a la Ley del Banco Central, van a dictar normativa para operativizar el tema, al igual que sobre el manejo de información privilegiada.

Por otra parte, destaca entre las funciones del superintendente general de entidades financieras la de Informar, con carácter obligatorio e inmediato, al Conassif sobre los problemas de gobierno corporativo, de gestión de riesgos, de liquidez, de solvencia o de transgresión de las leyes o normas dictadas por el Banco Central o el Conassif, detectados en las entidades y empresas supervisadas con alcance individual o consolidado.

Comenta que le parece interesante este informe. Así pues, Sugef tiene que presentar trimestralmente al Conassif un informe completo sobre la situación económica y financiera de las entidades y empresas supervisadas, a nivel individual y consolidado, y sobre el gobierno corporativo,

la gestión de riesgos e incumplimientos legales o normas, entre otros, con base en los lineamientos previamente definidos por él. En este informe, el superintendente deberá indicar, explícitamente, cuáles entidades, empresas y grupos o conglomerados financieros, en su criterio, requieren mayor control y seguimiento.

Destaca que ese informe lo hace la Sugef, pero con base en la información que el Banco va a proporcionar. Señala que se ocupa una norma, que estará redactando en su oportunidad la Sugef, que someterá a consideración de Conassif sobre esa materia.

Recuerda que esto va ligado a las resoluciones bancarias, porque es ahí donde va ligado el esquema de resolución bancaria y desde ahí se harían alertas y se le estaría comunicando al cuerpo administrativo que tomará la decisión, si la empresa no entra en algún grado de inestabilidad y no se dé viabilidad, de ir las induciendo de manera ordenada hacia un proceso de venta o liquidación.

Por su parte, las liquidaciones van desde el 1% al 2% del patrimonio, es decir, en caso del Banco Popular de ₡7.000 millones a ₡14.000 millones. Entre algunas de las infracciones graves menciona la de que se presente en los registros contables información falsa o impresa o no revelen un informe, por acción o por omisión, su verdadera situación financiera o de riesgos. Destaca que está es una falta considerada muy grave con una multa muy alta.

Al ser las **diecinueve horas** sale el Director, Sr. Francisco Cruz Marchena.

Comenta que en la parte financiera se tiene más control, pero en materia de riesgos no se conoce muy bien qué es lo que ellos consideran que se debe informar.

En cuanto a las infracciones graves, señala que van del 0,5% al 1% del patrimonio, es decir, en el caso del Banco entre ₡3.500 millones a ₡7.500 millones. Algunas de estas faltas corresponden, por ejemplo a que no se proporcione la información establecida por reglamento, sobre la situación jurídica, económica, financiera, de gobierno corporativo o de riesgos, de alcance individual o consolidado, en la forma, el contenido o el plazo establecido o requerido.

Reitera que el Banco debe informar sobre las situaciones de los componentes del Conglomerado, pues de lo contrario se podría incurrir en una infracción.

También se considera una infracción grave que se incumplan las normas sobre gestión de riesgos, gobierno corporativo o idoneidad, emitidas por el Conassif. Señala que ciertamente se requiere de norma para interpretar, pero la ley como tal quedó con estas disposiciones.

Por otra parte, señala que también hay sanciones a órganos de dirección y funcionarios. Comenta que esto se refiere a. incumplimiento de un funcionario, ya sea a nivel de órgano de dirección, gerente, subgerente, auditor, subauditor o puestos similares. En el caso de un auditor, considera que ellos pueden hacer recomendaciones, pero supone que el proceso lo tiene que llevar la Contraloría.

En este aspecto, comenta que hay multas de entre diez a cien salarios base, lo que aproximadamente ronda entre ₡4.600.000 a ₡46.000.000. En el caso de los auditores externos, menciona que si cometen alguna irregularidad o dejan de advertir alguna situación, se someten a multas de hasta 200 salarios base y la suspensión del registro de auditores externos hasta por un plazo de 5 años.

Destaca que esto es lo que corresponde, grosso modo, los aspectos más importantes de la modificación. Expresa que esto también se presentó en la junta directiva de Popular Pensiones y Popular Valores, mientras que la Sra. Jessica Ortega Marín, lo presentó en Popular SAFI y el Sr. Alberto Navarro Barahona en Popular Seguros, porque es importante que todo el Conglomerado conozca esto.

Menciona que había algunas recomendaciones en torno a que esto se remitiera a cada una de las juntas directivas, que estudiaran esto y conocieran los alcances. También hay varias recomendaciones para instrumentalizar y dar seguimiento a esta norma. Por su parte, la propuesta de acuerdo que se trae es dar por recibida la presentación sobre la modificación de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, las cuales incluyen normativas sobre la supervisión consolidada e instruir a la Administración para que establezca los mecanismos necesarios para el adecuado cumplimiento de las nuevas disposiciones sobre supervisión consolidada.

Al ser las **diecinueve horas con dos minutos** reingresa el Director, Sr. Francisco Cruz Marchena.

Insiste que en el documento que se remitió a esta Junta Directiva hay recomendaciones más específicas, para efectos de definir responsables. En este sentido, se está definiendo como responsable a la Dirección Corporativa de Riesgo que es la que debe acuñar la información y asesorar a los órganos de dirección sobre algún tipo de riesgo o alguna situación que pudiera llevar al incumplimiento de esta norma.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, comenta que definitivamente con esta modificación hay un nuevo paradigma sobre el tema de la supervisión. Así pues, si bien es cierto hay bastantes elementos que históricamente, de una u otra forma, los supervisados tienen que estar cumpliendo con Sugef, está claro que se le da mucho énfasis al tema punitivo en cuanto a la inobservancia de entregar documentación que no sea veraz.

Viendo todo el espectro de llevar un hilo o una ruta correcta en el tema normativo y de cumplimiento, es importante darle énfasis, sobre todo desde el punto de vista operativo, a que los gerentes de las compañías tengan muy claro que cada vez que llega un requerimiento de la

supervisión, independientemente de cuál superintendencia sea, tengan un canal a través de la Dirección Corporativa de Riesgo y del Área de Cumplimiento Normativo, que depende de este órgano de dirección, para que no se le escape ningún tema, por la responsabilidad tan clara que está determinada en la exposición que hizo el Sr. Aguilar Rojas.

Reitera que se debe hacer énfasis con los gerentes en la idea de estar muy alertas de que la comunicación que llegue de las superintendencias la comparta con el área de cumplimiento y con la Dirección Corporativa de Riesgo.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, indica que lo que tiene que ver con el artículo 4 se da 36 meses después de su publicación, lo cual sería el 4 de noviembre del 2022 y lo que tiene que ver con la supervisión consolidada se va a dar 24 meses después de la publicación, lo que llevaría a noviembre del 2021.

En este sentido, considera que es muy temprano para entrar en detalles de algunas de las cosas que se están mencionando, pues le parece que la normativa prevé que debe existir algún nivel de reglamentación de parte del supervisor, ya sea la Superintendencia de Entidades Financieras o el propio Conasif y habrá muchas cosas en las que tengan que ponerse de acuerdo.

Expresa que le parece que esto es un proceso que tiene que llevarse muy ordenadamente a nivel del Conglomerado y tendrá que haber alguien, aunque considera que si bien la Dirección Corporativa de Riesgo puede participar, pero no ser la cabeza que dirija, sino la Gerencia del Banco, que debe ir consolidando acciones a nivel del Banco y a nivel de grupo.

Así pues, no le parece que en este momento se comiencen a emitir una recomendación para ser atendida, pues esto es más integral que eso. Es decir, debe existir un programa en el cual como grupo se va a ir abordando cada uno de los temas. Probablemente habrá que cambiar reglamentación, reportes e incluso la forma de trabajar de algunas personas, como podrá suceder en la propia Auditoría en algunos aspectos, o en Dirección de Riesgo en algunos otros aspectos. Por ejemplo, se debe definir cuál va a ser el alcance de la Dirección Corporativa de Riesgo, cuál es la responsabilidad de las Sociedades con respecto al Banco, pues como bien se decía, a veces ni quieren brindar la información.

Reitera la idea de que esto es algo más integral y añade que hay un tiempo para hacerlo, pero debe hacerse de una forma ordenada y de forma mucho más estructurada. Así pues, considera que la disposición de la Junta Directiva en este momento debería ir por la línea de que la administración del Banco, entendiéndose la cabeza de la Gerencia, en coordinación con la Dirección Corporativa de Riesgo y todas las áreas que correspondan, pues también hay muchos aspectos de legalidad y reglamentación que deben revisarse, establezcan un programa integral y un cronograma en el cual se pueda ir ejecutando este proyecto.

Señala que incluso que habrá cosas que no se sabrá cómo ejecutar, pues no se cuenta todavía con la reglamentación que disponga Sugef, por lo que habrá que irlo sincronizando conforme se den las disposiciones de los entes reguladores.

Insiste en que el tema debe abordarse como Junta Directiva con un acuerdo más integral y general, alrededor de ir construyendo un elemento de implementación mucho más estructurado.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

1. Dar por recibida la presentación sobre las modificaciones a la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, las cuales incluyen normativa sobre la supervisión consolidada.

2. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que establezca un programa integral, en coordinación con las Sociedades Anónimas del Conglomerado, para el adecuado cumplimiento de las nuevas disposiciones sobre supervisión consolidada.

La presentación de este programa deberá realizarse en un plazo de tres meses.

3. Comunicar este acuerdo a las Sociedades Anónimas del Conglomerado.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.; Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.; Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A. y Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibida la presentación sobre las modificaciones a la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, las cuales incluyen normativa sobre la supervisión consolidada.

2. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que establezca un programa integral, en coordinación con las Sociedades Anónimas del Conglomerado, para el adecuado cumplimiento de las nuevas disposiciones sobre supervisión consolidada.

La presentación de este programa deberá realizarse en un plazo de tres meses.

3. Comunicar este acuerdo a las Sociedades Anónimas del Conglomerado”. (062)

(Ref.: Acuerdo CCR-2-Acd-10-2019-Art-2)

ARTÍCULO 7

5.1.- La Sra. Natalia Romero López, Asistente Técnica, y el Sr. Diego Francisco Sancho Bolaños Fiscalizador del Área de Fiscalización de Servicios Económicos, División de Fiscalización de Servicios Económicos, comunican la aprobación del presupuesto inicial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal por la suma de ¢445.600,9 millones.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, comenta que es importante la aprobación del presupuesto por parte de la Contraloría General de la República sin ninguna observación mayor en cuanto a la forma o al fondo, salvo algunas partidas en las que solicitan que se clasifiquen de acuerdo con el manual que ellos tienen establecido, porque no era en una cuenta sino en otra, pero en realidad son muy pocas observaciones.

Destaca que el presupuesto, tanto de ingresos como de egresos, fue aprobado por ¢445.600,9 millones. Señala que había sido una preocupación, sobre todo de la Comisión de Plan Presupuesto y Estados Financieros, que se cumpliera con todos los detalles que establece la Contraloría y sobre las plantillas que ellos ponen a disposición para que se haga el trabajo.

Indica que se brindaron cinco días hábiles para las reclasificaciones que ha mencionado y en ese plazo se cumplió con las observaciones de la Contraloría, pues eso fue remitido a mediados del mes de diciembre y se hizo tal y como se plantea. Además, ellos hacen énfasis sobre la responsabilidad del jerarca superior sobre el presupuesto que ha sido aprobado.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, mociona:

Dar por recibido el oficio DFOE-EC-1015 /20262, mediante el cual la Sra. Natalia Romero López, Asistente Técnica, y el Sr. Diego Francisco Sancho Bolaños Fiscalizador del Área de Fiscalización de Servicios Económicos, División de Fiscalización de Servicios Económicos, comunican la aprobación del presupuesto inicial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal por la suma de ¢445.600,9 millones.

Al respecto, la Junta Directiva, acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio DFOE-EC-1015 /20262, mediante el cual la Sra. Natalia Romero López, Asistente Técnica, y el Sr. Diego Francisco Sancho Bolaños Fiscalizador del Área de Fiscalización de Servicios Económicos, División de Fiscalización de Servicios Económicos, comunican la aprobación del presupuesto inicial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal por la suma de ¢445.600,9 millones”. (063)

ARTÍCULO 8

5.2.-El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, informa sobre la participación de algunos delegados en el curso “Brindar herramientas requeridas para comprender los aspectos más relevantes de la buena gobernanza”, impartido por la Universidad Fundepos Alma Mater, el 7 de setiembre y 23 de noviembre de 2019.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo DAT-267-2019, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, informa sobre la participación de algunos delegados en el curso “Brindar herramientas requeridas para comprender los aspectos más relevantes de la buena gobernanza”, impartido por la Universidad Fundepos Alma Mater, el 7 de setiembre y 23 de noviembre de 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo DAT-267-2019, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, informa sobre la participación de algunos delegados en el curso “Brindar herramientas requeridas para comprender los aspectos más relevantes de la buena gobernanza”, impartido por la Universidad Fundepos Alma Mater, el 7 de setiembre y 23 de noviembre de 2019”. (064)

ARTÍCULO 9

5.3.-El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, informa sobre la participación de algunos delegados en el curso “Generalidades de Gobierno Corporativo”, impartido por la Universidad Fundepos Alma Mater, el 7 de setiembre y 23 de noviembre de 2019.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo DAT-262-2019, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, informa sobre la participación de algunos delegados en el curso “Generalidades de Gobierno Corporativo”, impartido por la Universidad Fundepos Alma Mater, el 7 de setiembre y 23 de noviembre de 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo DAT-262-2019, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, informa sobre la participación de algunos delegados en el curso “Generalidades de Gobierno Corporativo”, impartido por la Universidad Fundepos Alma Mater, el 7 de setiembre y 23 de noviembre de 2019”. (065)

ARTÍCULO 10

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, indica que, tal como se había definido al inicio de la sesión, pasarán a abordar, de forma privada, los puntos 1.1 Conformación de Comités y Comisiones de Junta Directiva Nacional, y 2. Asuntos de Directores.

Por la naturaleza de la moción, comenzarían con Asuntos de Directores.

Añade que, a pesar de haberse mocionado para sesionar de manera privada, mociona para:

Contar con la presencia del Auditor Interno y del Director Jurídico durante esta parte de la sesión.

Sometida a votación la moción, cuenta con dos votos a favor y cinco en contra, por lo que queda denegada.

Al ser las **diecinueve horas con doce minutos**, se retiran la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

El Director, Sr. Cruz Marchena, propone que se le ordene a la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo; al Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; al Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla, y al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco que se esperen fuera de la Sala, las restantes personas pueden retirarse a sus casas.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, indica que en vista de lo sucedido el lunes 20 de enero, desea señalar que se sintió muy mal y desea hacer patente esa manifestación y recordar que a ellos los eligió la Asamblea de Trabajadores y se le indicó a cada uno si era propietario o suplente para el periodo 2018-2022. Todos los miembros de esta Junta Directiva son servidores públicos.

Con la renuncia del Sr. Arias Alvarado, el Sr. Cruz Marchena asume la suplencia, a realizar la parte que le corresponde, en un momento donde ejerce sus potestades, pero con ciertas limitaciones, según lo que se les dijo.

Es importante señalar que esa suplencia se da, según lo que dice el artículo, en forma temporal y definitiva, artículos 21 y 22.

Cree que cuando analizaron toda esta situación, y viendo lo que se tenía el miércoles 15 de enero, los asesores legales, Sres. Max Obando Rodríguez y Juan Luis León Blanco, les brindaron su criterio, el cual se basó en esos artículos.

En su opinión, ambos asesores fueron muy claros en decirles lo que debían llevar a cabo. Sin embargo, el lunes vieron que toda esa parte se cambia cuando vuelven a preguntar, y por una sencilla razón: el Sr. Armando Rojas Chinchilla mantiene su posición en la parte jurídica y el Sr. Juan Luis León Blanco la cambia.

Igualmente, cuando los Directores nombrados por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras tomaron este rol como parte de esta Junta Directiva, tomaron un acuerdo -que creen que todos han respetado- en el sentido de que sus respectivos suplentes serían partícipes de las Sociedades Anónimas, así como que fueran los presidentes, por el vínculo que poseen, se les ha reconocido y dado esa participación.

Expresamente el Sr. León Blanco indicó:

“El Asesor Legal, Sr. León Blanco, refiere que la sustitución del Director que no está, se hace en ausencias temporales y permanentes, así se establece, con lo cual él entra a funcionar inmediatamente después de que falta, a partir del momento de la renuncia, y mientras dura el proceso.

En el caso de los Directores que son nombrados por la Asamblea de Trabajadores, se hace una convocatoria, en el momento que deba hacerse, de acuerdo con lo que establezca el Directorio Nacional, para hacer la elección del nombramiento del titular y de un nuevo suplente, y eso es así porque uno de los requisitos es la ratificación por parte del Poder Ejecutivo de ese nombramiento”.

Siendo de esta forma, el Sr. Cruz Marchena siempre tiene su nombramiento como suplente y no ha sido ratificado -como debe ser- por el Poder Ejecutivo en calidad de propietario; este es uno de los aspectos que deben tomar en cuenta.

La propuesta que tenían era que la Procuraduría General de la República brindara un criterio, para contar con bases muy fundamentadas para tomar cualquier decisión y estar protegidos ante algunas situaciones que les pudieran suceder. Sin embargo, no se optó por eso, por los criterios presentados el lunes 20, tanto por parte del Sr. Rojas Chinchilla como del Sr. León Blanco.

El criterio del Sr. Rojas Chinchilla fue precisamente el mismo dado por el Sr. Rodríguez Obando el 15 de enero, mientras en el caso del Sr. León Blanco, lo varió completamente.

Con esto desea salvar su responsabilidad ante la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras de las acciones que se puedan dar aquí e incumplimiento a la ley y a los artículos 21 y 22 de la Ley Orgánica del Banco Popular.

Asimismo, desea solicitar que tanto el Sr. Rojas Chinchilla como el Sr. León Blanco puedan brindar de nuevo los criterios fundamentados que externaron el lunes, dado que esos no quedaron consignados en el acta.

El Director, Sr. Cruz Marchena, indica que precisamente solicitó que esta parte de la sesión fuera privada y solicitó la permanencia de la Gerencia General Corporativa y de la Auditoría General porque tiene bases fundamentales para pedir lo que va a indicar.

En primer lugar, inicia fundamentando y motivando el acto, que tiene la finalidad de proteger el interés público y cumplir con las normas de gobernanza, como lo solicitó en su momento, así como con el buen gobierno corporativo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, además de sumarse una fuerte preocupación de que nuestra Junta Directiva al día de hoy no cuenta con la figura de la Presidencia, exponiendo la continuidad del negocio, la operatividad y la administración como corresponde, amparado en el artículo 1 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que dice que el Banco es propiedad de los trabajadores por partes iguales, que la dirección y la administración corresponde a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras de este Banco, de la cual como delegado es parte.

Se insiste en que es suplente e igual lo sigue siendo, no hay problema, pero en este momento está asumiendo con todas las prerrogativas que la norma establece y representa, dentro de esa Asamblea, alrededor de 4300 trabajadores y fue juramentado en una asamblea para cumplir fielmente con la Ley Orgánica del Banco, además de que el artículo 17 dice que debe contarse con un presidente y un vicepresidente, y hoy cuentan con la vicepresidencia, la cual debe asumir la presidencia en casos temporales de conformidad con la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Ley 1644, la cual consigna que se elegirá en el seno de la Junta Directiva, un presidente y un vicepresidente.

Adicionalmente, ese mismo articulado señala que en ausencia o impedimento transitorio del presidente, será reemplazado por el vicepresidente, y enfatiza que es en ausencia o impedimento, pero aquí ya no hay ausencia, ya no se tiene presidente.

Esto se consigna en el artículo 37 de la Ley Orgánica del Banco, en ausencia temporal y ahora no están ante una ausencia, ya no existe presidente, por lo cual no les queda otro camino más que tener que recurrir a nombrar nuevamente y que para los efectos, según el artículo 18, se requiere el quórum mínimo, que son cinco directores, y sus decisiones serán tomadas por mayoría simple, con excepción del nombramiento del auditor interno y el gerente general. Esto en concordancia con el artículo 21, el cual se refiere a los suplentes, lo cual refiere a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

El artículo 22 indica que los miembros de Junta Directiva cesarán cuando renuncien y se repondrá el miembro dentro de los 30 días hábiles, lo cual es competencia de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras a través de su Directorio.

Además, el artículo 27 consigna que por mayoría no inferior a cinco votos se designará al gerente y al auditor.

Paralelamente, ampara el tema de las sesiones privadas, para que se vaya consignando ahí en lo sucesivo. La Ley General de la Administración Pública, en su artículo 54 dice, en el inciso 1, que las sesiones del órgano serán siempre privadas, más bien la excepción es que haya personas, pero el órgano podrá disponer, acordándolo así por unanimidad de los miembros presentes, el acceso a las personas.

En virtud de ello, además de otros asuntos que se pueden estar abordando, solicita, de previo al nombramiento de las comisiones que deben nombrarse, que se nombre la presidencia y vicepresidencia en esta sesión, porque es necesario. Rectifica, sería solo la presidencia, pues la vicepresidencia ya está.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, consulta al Sr. Cruz Marchena si le permite alguna reacción.

El Director, Sr. Cruz Marchena, responde que es el Sr. Espinoza Guido quien está presidiendo.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, le manifiesta al Sr. Cruz Marchena que le agradece el reconocimiento, pues lo que dijo anteriormente fue que no hay presidente.

La misma normativa del Banco establece qué hacer en estos casos, pero lo que desea exponer es lo siguiente: Si lo que les incomoda es que él sea el presidente, simplemente él renuncia a la presidencia y que se nombre otro presidente, y dejan que la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras cumpla su labor; si quieren nombrar un presidente aquí, eso sería ilegal, él lo que haría es levantarse e irse, rompe el quórum en protesta por una acción irregular.

Así pues, les conmina, les recomienda, evitar eso, lo cual le parece innecesario.

Hoy está en una etapa de muchos cambios en la Institución, renunció el presidente, el Banco tiene un cuerpo normativo -y el Sr. Cruz Marchena como abogado lo debe saber-, se les ha explicado varias veces en qué consiste ese procedimiento, la gerente general se está acogiendo a su jubilación, se ha nombrado un gerente interino. Se tiene aún pendiente una respuesta de la Procuraduría General de la República, es decir, hay una serie de situaciones que cualquiera desde afuera -sobre todo desde la Sugef- a las cuales se les está poniendo atención, está absolutamente seguro.

Así pues, no deben "echarle más leña al fuego", sino hacer las cosas como debe ser; hay un marco de legalidad en el cual se deben mover como Directores, tanto los electos por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras como los designados por el Poder Ejecutivo.

Hoy son un cuerpo colegiado; el Director, Sr. Díaz Vásquez, desde el inicio insistió en que fueran uno solo, un solo cuerpo colegiado, no los de la Asamblea por un lado y por otro, los del Poder Ejecutivo. Están trabajando por el bien de la Institución, están "sacando agua del bote" desde el principio, hoy han logrado enderezar el barco y han visto resultados sumamente satisfactorios, ese es el producto de un trabajo conjunto que han podido permear en toda la organización.

Desconoce qué motiva la propuesta del Director, Sr. Cruz Marchena, supone que tiene un interés personal en esto, pero reitera que si la molestia es con él, no se involucre a la Institución, por favor; si es él quien les molesta, se hace a un lado, nunca quiso estar en la presidencia, esta la está asumiendo porque es la responsabilidad que la ley le otorga al vicepresidente en estas circunstancias.

La Directora, Sra. Badilla López, indica que todo lo demás lo tiene muy claro, el nombre del propietario debe ratificarlo la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

En este momento tienen nombrada, unánimemente, la vicepresidencia. Pregunta si el tema de la presidencia está escrito en algún sitio.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, responde que lo que se indicó por medio de la lectura textual que hizo el Sr. Max Rodríguez de la Ley Orgánica del Banco, lo que quedó en el acta -que fue aprobada, con acuerdo firme-... pero eso es una situación de cumplimiento de marco normativo, pero si desean ahora tomar otra decisión, él no tiene ningún problema.

La Directora, Sra. Badilla López, manifiesta que no encuentra necesario que entren en roces.

El Director, Sr. Hidalgo Chávez, expresa que hay un antecedente de un miembro suplente que asume la propiedad por muerte, donde está participando también el Auditor Interno y el Asesor Legal de ese momento, el Sr. Humberto Jimenez, y el Secretario, Sr. Manuel Rivera.

En esa sesión lo que se dice es:

"el Lic. Román Carvajal, como suplente, hoy está acá en su calidad de director en pleno derecho, porque en la Junta Directiva Nacional existen los nombramientos del Director propietario y del Director suplente, pero no es así en las juntas directivas de las Sociedades Anónimas... Propone, con todo respeto, plantear a la Junta Directiva Nacional que la incorporación del Lic. Román Carvajal sea absolutamente total en los puestos que ocupaba el anterior señor, López Aguilar, o sea todas las posiciones de la Junta Directiva Nacional y de las comisiones y comités de la Junta Directiva Nacional y comunicar al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, el fallecimiento del Vicepresidente, MBA Wálter López Aguilar, y la incorporación del Lic. Fernando Román Carvajal como suplente en las actividades de esta Junta y de las demás Sociedades, para lo que corresponda.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, acuerda, por unanimidad:

"Comunicar al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, el fallecimiento del Vicepresidente, MBA Wálter López Aguilar, y la incorporación del Lic. Fernando Román Carvajal como suplente en las actividades de esta Junta y de las demás Sociedades, en lo que corresponda".

ACUERDO FIRME.

Y asimismo, comunicar a la Gerencia, interpretando y aclarando la voluntad del Lic. Román Carvajal, y que por el silencio asume que hay acuerdo por parte de los Directores y Directoras, se mociona para:

Designar como Vicepresidente de la Junta Directiva Nacional, al Sr. Fernando Román Carvajal, cédula número...

Presente el designado, acepta el cargo y jura su fiel cumplimiento".

Por lo anterior se observa que ya hay un acto y ahí no hubo ninguna impugnación de ilegalidad. El criterio es que siga el proceso, la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras debe llevarlo a cabo, pero lo que sucede es hay aquí un tema de que como que se va a poner en riesgo la

institucionalidad, por un tema de que se están brincando la parte legal, pero ya hay antecedentes y no pasó nada, e inclusive fue nombrado de una vez por la Junta Directiva.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, desea indicar algo en respuesta a lo indicado por el Director, Sr. Hidalgo Chávez.

En la Junta Directiva se han dado por *default* acciones que no deberían haberse dado, se han dado muchas cosas que saben que no están bien, no había reglamentos de varias cosas, 50 años y no hay ciertos lineamientos y se han hecho atrocidades. Nada les cuesta hacer las cosas bien hechas, sabe que la Asamblea debe nombrar, pero debe nombrar al propietario, y los nombramientos de presidente y vicepresidente se hacen con el propietario y no con el suplente, quien tiene otra funcionalidad.

Si la Asamblea decide al final que el Sr. Cruz Marchena sea el propietario, así será y aquí vendrá a ejercer su rol, pero opina que deberían esperar a que la Asamblea haga su proceso y que la Junta Directiva haga lo que le corresponde.

Como responsabilidad de la Asamblea, ellos deben reunirse y convocar, no les llevará más de dos meses y mientras tanto la Junta Directiva puede continuar su trabajo, haciéndolo bien.

No les cuesta nada esperar, hay que recordar que siempre se tiene el riesgo de la prensa y que digan que se arrogaron una potestad y eso es muy contraproducente. Por eso hace el llamado a pensar y analizar que deben ser prudentes en todo lo que hacen, para protección de todos, y en este caso, si piensan hacer eso, ella no estaría de acuerdo, precisamente porque su posición es respetar el rol político de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y esperar a que venga el propietario.

Como parte de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, ella no haría este tipo de cosas, en función de respetar a esta como órgano político que corresponde, y esta Junta Directiva.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, señala estar absolutamente de acuerdo con todo lo manifestado por la Directora, Sr. Alvarado Villegas, en la primera y segunda intervención.

El Director, Sr. Cruz Marchena, indica que desea aclarar que no ha dicho, de sus palabras, que no hay presidente, es el artículo 37 de la Ley Orgánica del Banco Central lo que les remite a eso, hizo lectura literal.

Por otra parte, aquí no hay ninguna ilegalidad, entonces lo que están diciendo es que el voto de los suplentes en este momento no vale, o sea, están conformados como Junta Directiva y debe decirlo, ya la Procuraduría General de la República ha dictaminado infinidad de veces que el suplente entra en una sesión con todos los derechos, obligaciones y prerrogativas que la ley le ordena, de ahí que todos los acuerdos que se tomen, estén los titulares o estén los suplentes, son total y absolutamente válidos y no tienen ningún grado de nulidad.

Ahora, no ve ningún problema ni tiene ningún interés en esto, lo que tiene interés es en que se conforme nuevamente la Junta Directiva como debe estar porque hoy están y mañana no, eso es lo que está proponiendo, no está proponiendo ninguna ilegalidad, porque primero verifica la legalidad y no tiene ningún interés personal en nada.

La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras hará lo que tenga que hacer, nombrar al propietario, el que sea, pero la Junta Directiva debe velar por la continuidad de esta organización, y que mañana a él no lo llame la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras a decirle que él estuvo presente en la Junta Directiva y no enmendaron esas situaciones.

Aquí se está ante una ausencia permanente, no es temporal, y el Sr. Espinoza Guido ha venido asumiendo la presidencia como Vicepresidente, pero ya no pueden darle más largas al asunto, les toca resolver, les guste o no, y si mañana alguien quiere impugnar el acto o las decisiones que tomen, está en la libertad de hacerlo, será un agente externo, unos tribunales de justicia, un contencioso administrativo o la misma Procuraduría quien dirá si estuvo mal o bien.

El problema es que se pone en riesgo la continuidad, porque hoy salen los presentes y no saben qué puede pasar, ese es un tema fundamental que deben valorar como principio de continuidad de un negocio, de una institución tan importante como el banco de los trabajadores, el Banco Popular, y esa es la esencia de la norma.

Si el legislador no hubiese querido que el negocio del Banco Popular continuara en una junta directiva, ninguno de los titulares tuviera suplente, pero la idea es que nunca se rompiera el quórum estructural y se está cumpliendo, lo están haciendo.

Pueden poner que él será suplente toda la vida, no hay problema, pero no es él, es que hoy tiene una responsabilidad como titular en este Órgano Colegiado y esto es parte de lo que está demandando, y por eso se está grabando, porque ahí está la motivación del acto, que no se desea es otra cosa, pero la concordancia de las normas les dice otra cosa, y esa es una decisión de esta Junta Directiva, que tiene la autonomía para tomar las decisiones.

Hoy está él y mañana no, mañana estará otro y tomará las decisiones; entonces, los acuerdos que tomen deben ir orientados, principalmente, pensando primero en la organización, no en personas, ni siquiera está pensando él en nada.

Tal vez estarán pensado que como Carlos Arias era presidente, él lo está pidiendo, pero no, eso es un error absoluto.

El presidente y el vicepresidente y los puestos importantes deben ser nombrados por los titulares, vicepresidente se tiene, en don Raúl Espinoza, quien está asumiendo la Presidencia, está bien, y puede hacer las consultas, pero esta decisión deben tomarla hoy, no pueden "patear más el tarro", porque ahí sí que sería muy irresponsable y no se va a sumar a una irresponsabilidad con una interpretación contraria.

Ninguno de los actos y acuerdos que tomen aquí va a ser ilegal, y está total y absolutamente seguro porque ahí está la normativa que los respalda, están los dictámenes de la Procuraduría y va a citar uno, porque él se dedica a esto todos los días.

Se refiere al dictamen C-186-2001, consulta Sra. Barbara Hostein Quirós, Directora Ejecutiva del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, ante la renuncia de la presidencia, concluye que debe nombrarse nuevamente el presidente.

Concluye que ante la vacante o ausencia definitiva que ha producido en la presidencia del Consejo, por los motivos que señala, debe procederse a la elección del nuevo presidente.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, expresa que hay una estructura establecida reglamentariamente de la Junta Directiva -presidente y vicepresidente- y también está establecida la normativa general del Banco, como ha pasado con las juntas de crédito local, cuando renuncia alguien debe volverse a nombrar el presidente.

Aquí debe nombrar esta Junta Directiva. Hoy el Sr. Raúl Espinoza está asumiendo como vicepresidente esa representación, pero hay una responsabilidad de nombrar el presidente, no van a seguir así todo el año, porque qué pasaría si la Asamblea no convoca.

Esta Junta Directiva debe nombrar su presidente, no es que no se quiera continuar con don Raúl en la presidencia, sino que se trata de cumplir con toda la estructura que está establecida. Eso es potestad de este Órgano Colegiado y ahí no ve un paso mal dado porque se debe definir.

El día de mañana la Asamblea nombrará a quien corresponda, pero no por eso esa la persona deberá ser el presidente, habrá que elegir nuevamente, es lo mismo que deben hacer ahora, mientras tanto.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, expresa que la semana pasada, en la sesión del miércoles, cuando el Sr. Carlos Arias presentó la renuncia, la opinión de los dos asesores legales presentes en la sesión, don Max Rodríguez y don Juan León, coincidían en que lo que había que hacer -y fue ante una consulta suya, respecto a los pasos que debían seguirse- y se indicó, a la luz de los reglamentos y leyes, lo que quedó consignado en el acta, que el procedimiento para suplir a la persona que ha renunciado es convocar a una asamblea y el seno de esta los delegados eligen a esa persona y se dijo que si don Francisco quería optar por eso, lo podía hacer, y que lo que establece la normativa del Banco Popular es que la Asamblea tiene 30 días como máximo para hacer esa convocatoria, mientras tanto, el vicepresidente asume la presidencia.

Eso es lo que indica la normativa interna del Banco, si los presentes como Junta Directiva quieren variar eso, es incumplir el acuerdo que se tomó en firme.

La Directora, Sra. Badilla López, indica que no hubo acuerdo sobre eso.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, señala que es un comentario, y esta Junta Directiva tomó el acuerdo con base en el criterio legal; si se ve desde el punto de vista de intención, como muchas veces han actuado es esta Junta Directiva, con la verdadera intención, y si hay algo erróneo, se corrige, pues esa era la intención.

Si lo que no se quiere es hacer eso, pues lo van a disculpar, pero sí justificaría la no participación en ese proceso de votación de la Junta Directiva, porque tiene dudas razonables acerca del procedimiento.

Además, el procedimiento implica que debe estar presente el Gerente y el Auditor General y la votación se hace por medio de boletas. Si eso se quiere hacer, habría que convocarlos a ellos; le parece que lo más transparente es que ese tema se convoque en una sesión de Junta Directiva y si lo quieren hacer el lunes, pues el lunes se hará, se convoca en la agenda de trabajo, como punto 1, la elección del presidente de la junta directiva.

Reitera que no tiene ningún interés personal en esto, lo único que desea es evitar que se cometan actos indebidos y, sobre todo, ilegales. Y acaban de ver, precisamente en la presentación del informe integral de riesgo, las multas y sanciones que pueden ser atribuidas a un director y a otras personas similares por incumplimiento de deberes.

Quisiera llamar a la sensatez y a la precaución para no hacer las cosas atropelladamente, si eso lo quieren hacer, la mayoría manda, no hay ningún inconveniente, de su parte no va a poner ninguna objeción, solo que si se va a hacer, que se haga con las consultas correspondientes y de manera correcta, agendado en una sesión y que esto no sea nada oculto, que sea transparente y cristalino.

Le duele que las cosas se hagan así, como a golpe, como a la fuerza, no le gusta, cree que todos están en el mismo barco y todos tienen las mismas responsabilidades e intereses, pero bueno, las cosas cambian.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, señala que ella no estaría participando en esa acción que piensan hacer, opina que deberían tomarse algunos criterios y analizarlo antes de hacer este tipo de cosas, no estaría de acuerdo, sentiría que estaría pasando por encima de la decisión de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y ella le debe una responsabilidad a esta.

Se retira la Directora, Sra. Villegas Alvarado, al ser las **veinte horas**.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, expresa que se debe retirar ya, si el Sr. Cruz Marchena desea presentar esa moción, él se retira y quienes se queden que terminen haciendo lo que desean.

El Director, Sr. Cruz Marchena, indica que, entonces, ante la ausencia de la presidencia y de la vicepresidencia, se debe nombrar un presidente ad hoc.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, acota que el vicepresidente está nombrado, eso debe estar claro.

El Director, Sr. Cruz Marchena, señala que somete a votación la propuesta, presentada por su persona y si se aprueba, el Sr. Espinoza Guido tiene toda la libertad de retirarse y de suceder esto, se debe nombrar un presidente ad hoc.

El Presidente, Sr. Espinoza Guido, somete a votación lo mocionado para:

Nombrar en esta sesión, No. 5702, del miércoles 22 de enero, a la persona que ocupará el puesto de Presidente de la Junta Directiva Nacional.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por mayoría:

“Nombrar en esta sesión, No. 5702, del miércoles 22 de enero, a la persona que ocupará el puesto de Presidente de la Junta Directiva Nacional”. (066)

Vota en contra el Presidente, Sr. Espinoza Guido.

Señala que la Directora, Sra. Villegas Alvarado, se retiró, le parece que en señal de protesta, y le acaba de escribir un mensaje para que por favor justifique su retiro.

Lamenta haber llegado a este nivel, nunca creyó, jamás, llegar a este nivel de disociación de esta Junta Directiva, falta de cohesión y de sensatez.

Lo lamenta muchísimo, se va a retirar en señal de protesta por este procedimiento indebido, incorrecto, por esta falta de compañerismo, de tolerancia y de respeto al ordenamiento jurídico y legal que tiene esta institución. Que Dios los acompañe, muchas gracias y buenas noches.

Al ser las **veinte horas con tres minutos**, se retira el Presidente, Sr. Espinoza Guido.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, expresa que una vez escuchada la propuesta hecha por el Dr. Cruz Marchena de que en ausencia del vicepresidente, esta Junta Directiva en lo que resta de esta sesión será dirigida por su persona, por ser la de mayor edad.

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

“Nombrar al Sr. Gilbert Díaz Vásquez como Presidente ad hoc, en lo que resta de la sesión No. 5702, del miércoles 22 de enero, ante el retiro de la sesión del Presidente, Sr. Raúl Espinoza Guido de esta sesión”. (067)

Así pues, procederán al nombramiento del presidente de esta Junta Directiva, permitiendo que la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras cumpla con el proceso establecido en su reglamentación.

Ingresan la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; y el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, al ser las **veinte horas con cinco minutos**.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, expresa que como escuchó en la primera sesión que había un análisis jurídico que se había efectuado, pregunta si ese proceso está avalado desde el punto de vista legal.

No desea ninguna explicación legal, porque no le corresponde verla, pero sí debe preguntar si toda esa actuación está respaldada por el Asesor Legal en la parte técnica que le corresponde.

El Asesor Legal, Sr. Blanco León, responde que es una decisión de esta Junta Directiva, al haber una renuncia del presidente, volver a nombrarlo y si tienen las condiciones y soberanamente ellos deciden hacerlo, por supuesto la ley y la normativa los facultan para efectuarlo.

El Presidente ad hoc, Sr. Díaz Vásquez, mociona para:

Extender la sesión No. 5702, del miércoles 22 de enero, hasta las 8:40 p.m.

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

“Extender la sesión ordinaria No. 5702, del miércoles 22 de enero, hasta las 8:40 p.m.” (068)

El Presidente ad hoc, Sr. Díaz Vásquez, expresa que procederán a la elección del presidente de esta Junta Directiva, con la presencia del Auditor Interno y de la Gerente General Corporativa.

La Directora, Sra. Badilla López, propone al Sr. Óscar Hidalgo Chávez.

El Director, Sr. Hidalgo Chávez, acepta la propuesta.

Se procede a la votación mediante boletas.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, indica que habiendo realizado el conteo junto con el Auditor Interno, se ratifica que queda electo el Sr. Óscar Hidalgo, con cinco votos presentes.

El Presidente ad hoc, Sr. Díaz Vásquez, de acuerdo con lo anterior mociona para:

1. Nombrar al Sr. Óscar Hidalgo Chávez como Presidente de la Junta Directiva Nacional hasta tanto la Asamblea de Trabajadores nombre a los directores propietario y suplente de esta Junta Directiva que corresponda y sean ratificados por el Poder Ejecutivo.

2. Instruir a la Administración a fin de que realice los comunicados correspondientes a las instancias que deben conocer sobre este nombramiento.

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

“1. Nombrar al Sr. Óscar Hidalgo Chávez como Presidente de la Junta Directiva Nacional hasta tanto la Asamblea de Trabajadores nombre a los directores propietario y suplente de esta Junta Directiva que corresponda y sean ratificados por el Poder Ejecutivo.

2. Instruir a la Administración a fin de que realice los comunicados correspondientes a las instancias que deben conocer sobre este nombramiento”. (057)

ACUERDO FIRME.

El Presidente ad hoc, Sr. Díaz Vásquez, indica que en vista de la elección del presidente, la conformación de comisiones y comités quedará para la próxima sesión.

Al ser las **VEINTE HORAS CON TREINTA Y CINCO MINUTOS** finaliza la sesión.

Sr. Óscar Hidalgo Chávez
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5703

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SETECIENTOS TRES** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional a las **DIECISIETE HORAS CON OCHO MINUTOS DEL LUNES VEINTISIETE DE ENERO DE DOS MIL VEINTE**.
Presentes: el Presidente, Sr. Óscar Hidalgo Chávez; el Vicepresidente, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Grace Badilla López; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilbert Díaz Vásquez; el Director, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; la Directora suplente, Sra. Alejandra Mora Chacón. Además, la Gerente General Corporativa a. i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Ausente: la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

"1.- Aprobación de las actas de las sesiones ordinarias N.º 5701 y 5702.

2.- Asuntos de Presidencia.

2.1.- Conformación de Comités y Comisiones de Junta Directiva Nacional.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos resolutivos.

4.- Recomendación de la Comisión *ad hoc* que revisa el concurso realizado para la selección del Subgerente General Negocios y los hallazgos al oficio AG-296-2019.

4.1.- Asuntos de Gerencia.

4.1.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a. i., comunica que a partir del 13 de febrero se acogerá a la jubilación y, en consecuencia, laborará hasta el 12 de febrero de 2020. (Ref.: Oficio GGC-69-2020)

4.1.2.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a. i., adjunta el oficio DPE-298-2019 de la División de Planificación Estratégica, mediante el cual comunica las acciones realizadas para la atención de los acuerdos 861 de la sesión 5683 y 633 de la sesión 5665, referentes al Cuadro de Mando Integral 2019-2023. (Ref.: acuerdo GGC-1832-2019)

4.1.3.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a. i., remite solicitud de prórroga para el 31 de marzo de 2020 para atender el acuerdo 947 de la sesión 5692, sobre el proceso de vinculación de las Pautas y Orientaciones Políticas vigentes. (Ref.: Oficio GGC-31-2020)

4.2.- Asuntos de Comisiones.

Comisión de Asuntos Jurídicos

4.2.1.- La Comisión de Asuntos Jurídicos eleva, para aprobación, la propuesta de *Reglamento corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los Órganos de Dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras*. (Ref.: Acuerdo CAJ-BP-21-Acd-108-2019-Art-4)

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local

4.2.2.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local recomienda a la Junta Directiva Nacional acoger la renuncia de la Sra. Karina Gómez Sánchez como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de Pavas. Además, recomienda se instruya a la Secretaría General que comunique el respectivo acuerdo a las partes interesadas, así como a la Dirección de Capital Humano para el trámite que corresponda ante la Contraloría General de la República. (Ref.: acuerdo CPPyJCL-1-Acd-3-2020-Art-5)

5.- Asuntos informativos.

5.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para conocimiento, el Informe de operación y funcionamiento de los cajeros automáticos. Lo anterior en atención al acuerdo 760 de la sesión 5675. (Ref.: acuerdo CCTI-BP-21-Acd-189-2019-Art-8)

5.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para conocimiento de las Juntas Directivas del Conglomerado, la propuesta del Modelo de Seguridad de la Información para el Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-22-Acd-197-2019-Art-3)

5.3.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a. i., remite el Informe de viajes al exterior con corte al II semestre del 2019. (Ref.: GGC-52-2020)".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria 5701 y 5702.

La Directora, Sra. Mora Chacón, señala que en la página 5, línea 9, solicita que se cambie en su intervención el número de artículo, pues lo correcto es el artículo 21 de la Ley Orgánica del Banco.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Aprobar, con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria 5701, celebrada el 20 de enero del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Aprobar, con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria No. 5701, celebrada el 20 de enero del 2020”. (075)

ARTÍCULO 3

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria 5702.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, manifiesta estar de acuerdo con el acta 5702, hasta el momento en el que se retiró, a las 20:03 horas. A partir de esa hora, dice estar en desacuerdo con los puntos tocados y, por supuesto, con el acuerdo tomado.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, indica estar también en desacuerdo a partir de ese mismo punto, puesto que se retiró de la sesión a las 20:00 horas. Por consiguiente, no aprueba el artículo 10 de la agenda correspondiente.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, pregunta al Asesor Legal, Sr. León Blanco, si, en el caso de los directores que se retiraron, procede realizar alguna justificación en cuanto a la conformación del quórum.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, expone que lo más importante es la aclaración de hasta qué punto participaron los directores que se retiraron, por lo que es trascendental el haber expresado el momento en el que se salieron de la sesión. De esta forma se consigna la justificación de su salida ante no desear participar del resto de la reunión.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, agradece la explicación.

La Directora Suplente, Sra. Mora Chacón, dice tener una observación al acta, ubicada en la página 53, línea 28, ya que se debe eliminar la palabra “retiran” donde se registra el ingreso del Auditor Interno y de la Gerente General Corporativa.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Aprobar, con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria 5702, celebrada el 22 de enero del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Aprobar, con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria No. 5702, celebrada el 22 de enero del 2020”. (076)

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, y la Directora, Sra. Villegas Alvarado, votan la aprobación del acta a excepción del artículo 10, a partir del momento en que se retiraron de la sesión.

ARTÍCULO 4

2.- Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, informa que la semana pasada se comentó sobre la elaboración de una propuesta para la conformación de los comités y de las comisiones de la Junta Directiva. Añade no haber hecho observación o cambio alguno al respecto, de modo que se mantiene la misma propuesta contenida en el agenda anterior, por lo que si alguien tiene algún comentario sobre la conformación, entonces abre el espacio para ello. De otro modo, la somete a su consideración.

Mociona para:

Derogar los acuerdos JDN-5693-Acd-951-2019-Art-3, JDN-5675-Acd-759-2019-Art-3c y en su lugar tomar el siguiente acuerdo:

Conformar las siguientes comisiones y comités:

Comité Corporativo de Auditoría

- Sr. Raúl Espinoza Guido (Vicepresidente, Junta Directiva Nacional), Coordinador
- Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena (Presidente Junta Directiva Popular Seguros)
- Sra. María José Fonseca Madrigal (Presidenta Junta Directiva Popular Valores)
- Sra. Silvia Morales Jiménez (Presidenta Junta Directiva Popular SAFI)
- Sr. Fernando Faith Bonilla (Presidente Junta Directiva Popular Pensiones)

Se adiciona como integrantes del Comité a la Gerencia General y la Auditoría Interna de la respectiva Sociedad.

Comité Corporativo de Tecnología de Información

- Sra. Grace Badilla López (Junta Directiva Nacional), Coordinadora
- Sra. Alexander Villegas Rojas (Popular SAFI)
- Sr. Kleiber Rojas Varela (Popular Seguros)
- Sr. Steven Oreamuno Herra (Popular Pensiones)
- Sr. Alfonso Molina Rodríguez (Popular Valores)

- El Gerente General Corporativo
- El Director de Tecnología de Información
- El Director de Riesgo Corporativo

Comité de Remuneraciones del Conglomerado Banco Popular

- Sr. Óscar Hidalgo Chávez (Junta Directiva Nacional), Coordinador
- Sra. Lilliam González Castro (Popular Pensiones)
- Sra. Patricia Sánchez Villalta (Popular Seguros)
- Sra. Evelyn Salazar Hernández (Popular SAFI)
- Sr. Alfonso Molina Rodríguez (Popular Valores)

Comité de Cumplimiento

- Sr. Raúl Espinoza Guido

Comité Corporativo de Riesgo

- Sra. Grace Badilla López (Junta Directiva Nacional), Coordinadora
- Sra. Krizzia Coto Morales (Popular Valores)
- Sra. Alejandra Mora Chacón (Popular Pensiones)
- Sr. Alexander Villegas Rojas (Popular SAFI)
- Sr. Carlos Nieto Vargas (Popular Seguros)

- El Director de Riesgo Corporativo
- El Gerente General Corporativo, quien podrá delegar su participación en otro representante de la alta administración
- Un miembro externo.

- Se adiciona como integrante del Comité la Gerencia General de la respectiva Sociedad.

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local

- Sr. Gilberth Díaz Vázquez, Coordinador
- Sra. Marta Villegas Alvarado

Comité Corporativo de Nominaciones

- Sr. Gilberth Díaz Vázquez (Junta Directiva Nacional), Coordinador
- Representante Popular SAFI
- Sr. Óscar Hidalgo Chávez (Junta Directiva Nacional)
- Sr. Fernando Faith Bonilla (Popular Pensiones)

- Sra. Krizzia Coto Morales (Popular Valores)
- Sra. Grethel Mora Chacón (Popular Seguros)

Comisión Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial

- Sra. Margarita Fernández Garita, Coordinadora
- Sra. Marta Villegas Alvarado

Comisión de Plan Presupuesto y Estados Financieros

- Sra. Margarita Fernández Garita, Coordinadora

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos

- Sr. Juan Luis Blanco León, Asesor Legal, Junta Directiva
- Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director Jurídico”.

A respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Derogar los acuerdos JDN-5693-Acd-951-2019-Art-3, JDN-5675-Acd-759-2019-Art-3c y en su lugar tomar el siguiente acuerdo:

Conformar las siguientes comisiones y comités:

Comité Corporativo de Auditoría

- Sr. Raúl Espinoza Guido (Vicepresidente, Junta Directiva Nacional), Coordinador
- Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena (Presidente Junta Directiva Popular Seguros)
- Sra. María José Fonseca Madrigal (Presidenta Junta Directiva Popular Valores)
- Sra. Silvia Morales Jiménez (Presidenta Junta Directiva Popular SAFI)
- Sr. Fernando Faith Bonilla (Presidente Junta Directiva Popular Pensiones)

Se adiciona como integrantes del Comité a la Gerencia General y la Auditoría Interna de la respectiva Sociedad.

Comité Corporativo de Tecnología de Información

- Sra. Grace Badilla López (Junta Directiva Nacional), Coordinadora
- Sr. Alexander Villegas Rojas (Popular SAFI)
- Sr. Kleiber Rojas Varela (Popular Seguros)
- Sr. Steven Oreamuno Herra (Popular Pensiones)
- Sr. Alfonso Molina Rodríguez (Popular Valores)

- El Gerente General Corporativo
- El Director de Tecnología de Información
- El Director de Riesgo Corporativo

Comité de Remuneraciones del Conglomerado Banco Popular

- Sr. Óscar Hidalgo Chávez (Junta Directiva Nacional), Coordinador
- Sra. Lilliam González Castro (Popular Pensiones)
- Sra. Patricia Sánchez Villalta (Popular Seguros)
- Sra. Evelyn Salazar Hernández (Popular SAFI)
- Sr. Alfonso Molina Rodríguez (Popular Valores)

Comité de Cumplimiento

- Sr. Raúl Espinoza Guido

Comité Corporativo de Riesgo

- Sra. Grace Badilla López (Junta Directiva Nacional), Coordinadora
- Sra. Krissia Coto Morales (Popular Valores)

- Sra. Alejandra Mora Chacón (Popular Pensiones)
- Sr. Alexander Villegas Rojas (Popular SAFI)
- Sr. Carlos Nieto Vargas (Popular Seguros)
- El Director de Riesgo Corporativo
- El Gerente General Corporativo, quien podrá delegar su participación en otro representante de la alta administración
- Un miembro externo.
- Se adiciona como integrante del Comité la Gerencia General de la respectiva Sociedad.

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local

- Sr. Gilberth Díaz Vázquez, Coordinador
- Sra. Marta Villegas Alvarado

Comité Corporativo de Nominaciones

- Sr. Gilberth Díaz Vázquez (Junta Directiva Nacional), Coordinador
- Representante Popular SAFI
- Sr. Óscar Hidalgo Chávez (Junta Directiva Nacional)
- Sr. Fernando Faith Bonilla (Popular Pensiones)
- Sra. Krissia Coto Morales (Popular Valores)
- Sra. Grethel Mora Chacón (Popular Seguros)

Comisión Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial

- Sra. Margarita Fernández Garita, Coordinadora
- Sra. Marta Villegas Alvarado

Comisión de Plan Presupuesto y Estados Financieros

- Sra. Margarita Fernández Garita, Coordinadora

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos

- Sr. Juan Luis Blanco León, Asesor Legal, Junta Directiva
- Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director Jurídico". (070)

ACUERDO FIRME.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, señala sobre la integración del Comité Corporativo de Auditoría y el Comité Corporativo de Tecnología de la Información que cuentan con un integrante de la Junta Directiva. No obstante, el reglamento vigente establece que deben ser dos miembros, no uno. Por ende, considera que la propuesta se contrapone al *Reglamento de Comités y Comisiones*, por lo que sugiere que la Junta Directiva modifique el Reglamento, para no entrar en contradicciones.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, opina que, si se considera conveniente, se le solicite al Asesor Legal, Sr. León Blanco, que remita a este órgano director una propuesta de cambio del *Reglamento de Comités y Comisiones* del Conglomerado en un plazo de ocho días, a fin de que el Comité Corporativo de Auditoría, el Comité de Tecnología de la Información, el Comité Corporativo de Nominaciones y el Comité Corporativo de Riesgo se conformen por uno o dos directores de la Junta Directiva Nacional.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, opina que la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos podría tener mayor visión sobre este tema, puesto que podría hacer una revisión más detallada y, de este modo, no recaería la responsabilidad en solo una persona, dado que dos pueden trabajar mejor.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, considera innecesario lo anterior, en vista de que es suficiente la asesoría del Asesor Legal, Sr. León Blanco, para contar con un pronunciamiento; sobre todo, tomando en cuenta que no se trata de un tema de gran complejidad, sino que se debe analizar bajo la luz de la normativa de la Superintendencia. No obstante, si el resto de los presentes se inclinan porque se incorpore el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla, a la toma de la decisión mediante la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, entonces lo somete a votación.

Al respecto, únicamente la Directora, Sra. Villegas Alvarado, y el Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, votan porque la tarea recaiga en el Asesor Legal, Sr. León Blanco, y en el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla, quienes conforman la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

Por consiguiente, se somete a votación la siguiente moción:

Solicitar al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, que remita a esta Junta Directiva, en el plazo de 8 días, la propuesta de cambios al Reglamento de Comisiones y Comités del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a fin de que se indique que el Comité Corporativo de Auditoría, el Comité Corporativo de Tecnología de Información, el Comité Corporativo de Nominaciones y el Comité Corporativo de Riesgo estarán conformados por de 1 a 3 directores de la Junta Directiva Nacional.

Al respecto la Junta Directiva acuerda, por mayoría:

“Solicitar al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, que remita a esta Junta Directiva, en el plazo de 8 días, la propuesta de cambios al Reglamento de Comisiones y Comités del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a fin de que se indique que el Comité Corporativo de Auditoría, el Comité Corporativo de Tecnología de Información, el Comité Corporativo de Nominaciones y el Comité Corporativo de Riesgo estarán conformados por de 1 a 3 directores de la Junta Directiva Nacional”. (071)

ACUERDO FIRME.

Votan a favor: el Presidente, Sr. Hidalgo Chávez; la Directora, Sra. Badilla López; el Director, Sr. Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Mora Chacón; el Director, Sr. Cruz Marchena.

Votan en contra: la Directora, Sra. Villegas Alvarado, y el Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido,

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, propone que, además de que la revisión sea puntual sobre los elementos por analizar, se tomen en cuenta algunos de los artículos que envuelven la normativa sobre los Comités, puesto que se debería ajustar también. Por consiguiente, por un lado se basará en las recomendaciones contenidas en la normativa de la Contraloría General de la República y, por otro, en la gobernanza de esta Junta Directiva y de todos los elementos que la rodean. Debido a esto, procurará hacer una revisión general de todo el Reglamento, para adecuarlo a la necesidad antes planteada.

Por su parte, tal y como se ha comentado en otras oportunidades, propone que la conformación de los comités y de las comisiones sea de una a tres personas que formen parte de la Junta Directiva, a fin de que se piense en la flexibilidad del órgano director a futuro, según las necesidades que esta tenga.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, agradece al Asesor Legal, Sr. León Blanco, por adelantar su criterio, aunque esperarán a que pase el plazo de los ocho días para valorar la debida propuesta ante la Junta Directiva formalmente.

ARTÍCULO 5

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, comenta que en algún momento se consideró iniciar las sesiones a las 5:00 pm, sobre todo por la dificultad de desplazamiento por el tránsito, de manera que le gustaría saber la posibilidad de iniciar a las 4:30 pm y retomar la idea de contar con una hora límite para finalizar las sesiones, a las 7:00 pm. Ciertamente se puede ampliar el horario, según sea requerido, pero sí considera importante retomar el reunirse de 4:30 pm a 7:00 pm. La idea es analizar los temas de mayor relevancia desde el punto de vista de importancia y estrategia para la organización. Asimismo, opina que los temas informativos no requieren mayor exposición, sino darles solo lectura, lo que podría ayudar a agilizar el avance de la sesión. Así las cosas, expone esta propuesta y está abierto a escuchar sugerencias al respecto.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, indica no tener ningún inconveniente con esta propuesta; sin embargo, en vista de que fue la Sra. Margarita Fernández Garita quien originalmente propuso esta idea como directora propietaria, considera que sería conveniente esperar a que ella se manifieste al respecto.

La Directora, Sra. Mora Chacón, dice haber conversado previamente sobre este tema con la Directora, Sra. Fernández Garita, quien sale de su oficina a las 3:45 pm, por lo que prevé que a las 4:30 pm podría llegar a las sesiones sin problema. Solo se propuso el comenzar a sesionar a partir de las 5 pm, en caso de que se diera algún inconveniente. Sin embargo, informa que la Sra. Fernández Garita estaría anuente a este cambio de hora de las sesiones y, por ende, en caso de que se le dificultara llegar a tiempo, entonces ella comunicaría lo correspondiente.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, en vista de que la Directora, Sra. Fernández Garita, conversó con su suplente, Sra. Mora Chacón, propone que se analice la propuesta para comenzar a las 4:30 pm, a partir de este próximo miércoles. Por consiguiente, mociona para:

Derogar el acuerdo JDN-5700-Acd-033-2020-Art-6, tomado en la sesión ordinaria 5700 del 15 de enero del 2020, y en su lugar tomar el siguiente acuerdo:

Realizar las sesiones ordinarias de la Junta Directiva Nacional los lunes y miércoles de 4:30 p.m. a 7:00 p.m.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Derogar el acuerdo JDN-5700-Acd-033-2020-Art-6, tomado en la sesión ordinaria 5700 del 15 de enero del 2020, y en su lugar tomar el siguiente acuerdo:

Realizar las sesiones ordinarias de la Junta Directiva Nacional los lunes y miércoles de 4:30 p.m. a 7:00 p.m.”. (072)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

3.- Asuntos de Directores.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, manifiesta que tiene cuatro preguntas puntuales por hacer, de modo que son muy rápidas de contestar. La primera está dirigida al Asesor Legal, Sr. León Blanco: a pesar de que ya se aprobó el acta de la sesión 5702, en el último punto, en el que se eligió el presidente de esta Junta Directiva, quisiera saber si, según su criterio, encontró todo a derecho, es decir, si el procedimiento se desarrolló dentro de un marco legal apropiado.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, responde que, una vez que se terminó la deliberación sobre el nombramiento del presidente *ad hoc*, dice haber ingresado a la sesión, momento en el que los participantes habían tomado ya la decisión respectiva y, al estar reunido el cuórum de ley y por estar este facultado para llevar a cabo este proceso -de acuerdo con el artículo 17 de la Ley Orgánica del Banco Popular en relación con el artículo 37 de la Ley del Sistema Bancario Nacional- se procedió con lo correspondiente. Por ende, de acuerdo con su opinión jurídica, el acto se hizo adecuadamente.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, agradece por la respuesta y, en seguida, indica que la segunda pregunta está dirigida al Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, en cuanto a si tiene algún conflicto de intereses para ejercer la presidencia de esta Junta Directiva.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, responde no ser la persona indicada para decir si tiene algún conflicto de intereses, dado que en el Comité Corporativo de Nominaciones están analizando el reglamento que regula el tema del conflicto de intereses a fin de estudiar su situación. Incluso, parte de la inquietud que su persona planteó en dicho Comité es la importancia de consignar con claridad el concepto de *conflicto de interés*. Ciertamente manifiesta haber consultado por su parte sobre el tema a personas de gran trayectoria en áreas de supervisión, quienes respondieron que, de conformidad con lo que establece la Ley Orgánica del Banco Popular, existe la potestad de elegir a todos los miembros que representan a un sector (cooperativismo, solidarismo, etc.) y no se menciona ninguna distinción para el nombramiento de la presidencia en este sentido.

Agrega que, históricamente, el Banco Popular ha tenido representantes del sector de ahorro y crédito ocupando la presidencia, además de que han sido miembros de una cooperativa de ahorro y crédito a la vez, ya sean presidentes o gerentes de ellas. En fin, el conflicto de intereses se da cuando existe un interés o una participación particular en el patrimonio de alguna empresa o de una entidad relacionada que desee hacer negocios con el Banco.

Entonces, de acuerdo con lo anterior, no tiene en este momento participación patrimonial alguna (excepto la que establece el hecho de ser miembro de una cooperativa). Tómese en cuenta que todos los que son parte de este órgano director son parte de alguna organización social, como el caso una asociación solidarista, la cual tiene un aporte igual por parte de sus socios en el patrimonio. A su vez, todos los demás podrían ser parte de esta organización y, aun así, eso no implicaría un conflicto de interés.

Sin duda, cuando sea necesario tomar decisiones relacionadas con la organización que su persona representa, si se llegara a analizar algún crédito o alguna situación particular, entonces efectivamente debería apartarse de ella. No obstante, todos representan sectores sociales y, por lo tanto, de una u otra manera se vinculan con el Banco. Como consecuencia, el Banco financia actividades de diferente índole (sector comunal, solidarismo, cooperativismo, profesionales, colegios, etc.).

Cabe agregar que el informe de la Superintendencia indica que si existe algún conflicto de intereses, entonces este se debe administrar. No significa, entonces, que sea malo y no se pueda dar un conflicto de interés, puesto que se puede gestionar debidamente.

Por lo tanto, esperará a la política correspondiente y, de conformidad con ella, tomarán las medidas necesarias. En todo caso, dice que llegará el momento oportuno para hacer las justificaciones respectivas.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, agradece por la amplitud de la respuesta. En seguida anuncia que la tercera pregunta es también para el Presidente, Sr. Hidalgo Chávez: dice notar que no se encuentra presente el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla, por lo que le gustaría saber las razones de ello, dado que esta persona ha sido un pilar fundamental en la construcción de los criterios de esta Junta Directiva, particularmente en el caso de su persona. Además del motivo, sería importante saber si esta será la norma.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, responde que, cuando el Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, ocupaba el puesto de presidencia, había realizado la misma pregunta sobre la representación de la Dirección Jurídica en esta Junta Directiva, la cual depende de la Gerencia General Corporativa, además de tomar en cuenta que este órgano director cuenta con un asesor propio: en aquel momento, se consideró que su presencia era necesaria. No obstante, ahora como presidente, su persona opina que ya cuentan con su propio asesor legal, quien les brindará el apoyo debido. Además, en adelante, manifestó expresamente al Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, que no debe convocar al Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla. Paralelamente, cuentan con la presencia de la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo, quien representa la parte administrativa de la institución, de manera que si eventualmente se considera que hace falta criterio sobre algún tema, entonces será posible solicitarlo a la Dirección Jurídica o al Asesor Legal de la Junta Directiva o bien, a quien sea necesario.

Cabe decir que las decisiones de esta Junta Directiva no tienen que fundamentarse en todo momento en el criterio de la Dirección Jurídica, pues reconoce que este Órgano Director cuenta con la capacidad de hacerlo o tomar un acuerdo en el que se solicite un criterio técnico adyacente. Esta fue su decisión y fue quien solicitó que no se convocara al Director Jurídico.

Asimismo, solicitará a los miembros que se continúen reuniendo de esta manera. Conviene tener presente que, de acuerdo con la normativa, la Junta Directiva se puede conformar solo con sus miembros representantes e invitar a todas las demás personas que hoy los acompañan, tales como el Auditor Interno, la Gerente General Corporativa, al Director Corporativo de Riesgo, etc. Así, podrán participar de las sesiones o cuando lo consideren oportuno. Aclara que desde el punto de vista de la dinámica, estas personas siempre suelen estar presentes en las sesiones, pero por ahora, esta fue su decisión. En todo caso, si el resto de los miembros del órgano director le permiten mantener esta decisión, entonces seguirá solicitando su respaldo en cuanto a quiénes puedan participar de cada sesión. De otro modo, entonces que la Junta Directiva tome la decisión más acertada, pues no tiene inconveniente con ello.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, agradece por la respuesta y manifiesta que, para su persona, es muy importante contar con la participación del Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla, no solo debido a su amplio conocimiento sobre Derecho Bancario y su gran experiencia dentro del Banco Popular, sino por su participación dentro de varios órganos colegiados, como lo es esta Junta Directiva.

Por ende, solicita al Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, reconsiderare esta idea, lo que no quiere decir que desaprobe la única presencia del Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, pues considera que el complemento es importante. Además, deben tomar en cuenta que ambos son dos recursos de altísima valía, por lo que sería un desperdicio el acudir solo a uno de ellos. Sin embargo, es consciente de que la decisión es particular de la presidencia de la actual presidencia, en el sentido de a quién se invite a cada sesión.

Por último, hace la cuarta pregunta y se disculpa por haber abusado del tiempo: en relación con el acuerdo que se tomó en la última sesión de Junta Directiva, con el cual se nombró al actual presidente, desea manifestar que a partir de esta sesión (y posiblemente en las próximas), los acuerdos que su persona apoye estarán acompañados de una advertencia sobre las serias dudas que tiene acerca de los posibles conflictos de interés del presidente designado por cinco directores, toda vez que el presidente ha reconocido que ese tema aun es ambiguo y hace falta aclararlo. Por ende, opina que esta Junta Directiva hace un flaco favor al ampliar dicha ambigüedad con un nombramiento que eventualmente podría estar teñido de conflictos de interés, pese a que en el presente no existan, pero es importante determinar si existen o no para el bien de este órgano colegiado y de la institución, pensando en acatar la normativa vigente, en especial atención al acuerdo Sugef 16-16.

Asimismo, le parece importante que la Dirección Corporativa de Riesgo efectúe una evaluación de los riesgos que podrían, eventualmente, determinarse a partir de esta designación.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, expresa que este es un tema que se ha abordado en este Órgano Colegiado y reitera que su persona está en la mejor disposición, ya que lo que se busca es generar el beneficio del Banco.

Explica que, como se ha mencionado, los miembros de esta Junta Directiva tienen conflictos de interés por las relaciones ya sea comerciales o por los proyectos que se han aprobado en este Órgano Colegiado, que benefician a uno u otro sector. En ese sentido, las decisiones tomadas han contado con la participación de todos los directores.

Así, considera que este es un tema complicado, pero si es necesario tomar alguna otra decisión cuando se presenta, por lo menos, un conflicto, así se hará.

Al respecto, puntualiza que no es que el conflicto esté mal, sino la forma en la que se gestiona y se regula.

Aclara que este tema quedará consignado con transparencia y se atenderá como corresponde, por lo que se emitirán los informes que se requieran.

Consulta si algún otro director desea referirse al tema.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, comenta que, como es bien sabido por los miembros de este Órgano Colegiado, su posición siempre ha sido velar por las disposiciones de la Asamblea de Trabajadores.

Por tanto, al ser parte de este Órgano Colegiado, le parece que se debe ser vigilante de la legalidad.

Cree que la forma en la que se llevó a cabo el artículo 10 del acta y el nombramiento del Sr. Óscar Hidalgo Chávez no estuvo bien.

Así, este acto lo comentó con algunos delegados de la Asamblea de Trabajadores de su sector y preocupados se unieron para elaborar el documento que procederá a presentar.

Manifiesta que se trata de un recurso de revocatoria de apelación de subsidio, por lo que procederá a realizar la lectura completa del documento.

"En mi condición de miembro titular de la Junta Directiva Nacional, nombrada en representación de los trabajadores y trabajadoras por el sector Comunal, y debidamente ratificada por el Poder Ejecutivo, en cuyo caso mi idoneidad al cargo ya ha sido revisada por la Sugef, con el oficio SGF-3875-2019, debidamente legitimada al respecto, por este medio interpongo recurso de revocatoria con apelación en subsidio, e incidente de nulidad de actuaciones, en contra de la decisión tomada por los cinco miembros presentes en la sesión ordinaria número 5702 celebrada el día miércoles 22 de enero del 2020, de nombrar como presidente de la Junta Directiva Nacional al señor Óscar Hidalgo Chávez, ello con fundamento en lo dispuesto en los artículos 58, 162 y 343 de la Ley General de la Administración Pública y de conformidad con los siguientes hechos:

Hechos:

1- Los cinco miembros presentes en el dictado del acuerdo impugnado, en esa sesión, cometieron serias violaciones al procedimiento aplicable para suplir a un titular que renuncia en forma permanente a la Junta Directiva, pues omitieron abiertamente la voluntad de la Asamblea de Trabajadores de determinar si el suplente de don Carlos Arias Alvarado, quien renunció a su cargo, cuenta con el apoyo de la Asamblea, se esto, de sus miembros y no solo del Directorio, ya que él no fue escogido como suplente, y necesariamente debe nombrarse un nuevo titular, el cual podría ser el mismo señor Francisco Marchena, que es la persona que se escogió como suplente, si así lo decide la Asamblea en un acto democrático de elección. Don Francisco ha sido ratificado en su puesto como suplente por el Poder Ejecutivo, pero no como titular, y en esa condición necesariamente tuvo que abstenerse de votar la remoción del ascenso temporal del Vicepresidente, pues tiene un conflicto de interés, al haber manifestado en este mismo foro, que él se convierte en titular de pleno derecho ante este órgano, incluso, y más grave, al haber votado en contra de que se efectuara una consulta a la Procuraduría General de la República, que nos permita tener certeza jurídica de que se debe necesariamente un nuevo titular, tal y como lo dispone la Ley Orgánica del Banco, en su artículo 22, inciso g, temas que incluso son propios de conocimiento de la Procuraduría de la Ética Pública.

2- Existe una evidente nulidad de actuaciones al haberse nombrado a don Óscar Hidalgo como Presidente de la Junta Directiva, pues él ocupa un cargo de Gerente de una Cooperativa de Ahorro y Crédito (Coopeservidores) la cual es supervisada por la Sugef, al ser parte del Sistema Financiero Nacional.

El Artículo 23 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, que se le aplica al Banco Popular y de Desarrollo Comunal, según lo dispone el artículo 47 de su ley orgánica, en forma clara establece que el cargo de miembro de Junta Directiva del Banco es incompatible con quienes sean o durante el año anterior hayan sido miembros de la junta o consejo directiva de sociedad financieras privadas, o que a la fecha del nombramiento tengan a sus padres, cónyuges o hijos con esa calidad, así como, los funcionarios de esas empresas.

Una Cooperativa de Ahorro y Crédito no es una Sociedad Financiera Privada, sino que es una Asociación, no obstante, el principio de evitar el conflicto de interés es un asunto que esta Junta Directiva debe proteger, pues así lo ordena el Acuerdo Reglamento Sugef 16-16, sobre Gobierno Corporativo, y es un hecho que parece muy claro que nombrar, aun temporalmente a una persona que tienen conflicto, es un acto viciado en su contenido, que además puede generar responsabilidad de las personas que lo tomaron, ay que compromete el nivel de riesgo, y daña la imagen y reputación de la entidad ante nuestros clientes y ahorrantes.

3- Ante la renuncia del director, el señor Carlos Arias Alvarado a su cargo como miembro de la Junta Directiva Nacional, de conformidad con el artículo 22, incisos f y g, de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal que establecen lo siguiente:

f) El que renuncie a su cargo o sufra incapacidad legal. La renuncia deberá ser presentada ante la Junta Directiva Nacional.

g) La reposición de un miembro se hará dentro de los treinta días siguientes, mediante el procedimiento establecido en el artículo 15, según se trate de un director de nombramiento de la Asamblea de los Trabajadores o del Poder Ejecutivo.

De acuerdo a la norma, el procedimiento a seguir debe ser la convocatoria de la Asamblea para reponer la persona que renuncia, en los términos que la propia Ley prescribe, y lo prudente y conveniente es que dada la temporalidad, el Vicepresidente asuma la Presidencia, así una vez esté recompuesto el colegio, se dará la votación de todos sus miembros para escoger el nuevo presidente por el resto del actual periodo.

La misma Ley prevé que el suplente suple al directivo ausente, lo cual puede ser temporal, o bien en forma definitiva, si la Asamblea de Trabajadores en un acto de su entera competencia, así lo decide.

El Acuerdo Sugef 16-16, en relación con el buen gobierno corporativo, así como la posición de la Sugef al respecto, establece, dentro de otros, que las buenas prácticas de gobierno corporativo enfatizan en la adecuada administración de las entidades supervisadas, en la prevención y gestión de conflictos de intereses, en la transparencia y rendición de cuentas, en la prevención y gestión de riesgos, en el proceso de la toma de decisiones por parte de los órganos de dirección, y con el acuerdo tomado de nombrar a una persona que tiene un claro conflicto de interés, y la imposibilidad material de nombrar a alguien más, debe la junta anular el acto dictado, y proceder a solicitar a la Asamblea de Trabajadores en forma inmediata la sustitución del titular ausente, en ese interín, debe el Vicepresidente asumir sus obligaciones legales.

La decisión tomada no refleja un acto de transparencia, pues no se entienden los motivos para remover al Vicepresidente, que ocupaba el cargo transitoriamente, para nombrar a otro Presidente igualmente en forma transitoria, pero que tienen el inconveniente que dicha persona ocupa un cargo de Alta Gerencia en un ente financiero supervisado, que es además parte de la competencia del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, todo lo cual, podría tenerse en forma visible como un claro conflicto de interés, y una violación al artículo 136 de la Ley General de la Administración Pública, por ser carente de motivación el acto dictado, ello pues, es verificable que en virtud del conflicto de cargos, don Óscar suele ausentarse de participar al tener que dirigir una empresa cooperativa financiera, es evidentemente limitada.

Petitoria:

En virtud de los hechos descritos, así como del derecho invocado, interpongo recurso de revocatoria con apelación en subsidio, en contra del acuerdo de nombramiento del presidente de la Junta Directiva Nacional del Baco Popular y de Desarrollo Comunal, del señor Óscar Hidalgo Chávez.

Ruego resolver de conformidad, y en forma prudencial, por producir daños de difícil o imposible reparación el dictado del acto, solicito se suspenda, tal y como lo permite el artículo 148 de la Ley General de la Administración Pública”.

Lo leído es su petitoria, por lo que espera que se resuelva, ya que como lo citó no estaba de acuerdo con el nombramiento, pues se debía realizar el proceso en la Asamblea de Trabajadores.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, a partir de lo señalado, comenta que su persona no podría ni ser director de esta Junta Directiva.

Por otra parte, destaca que la petitoria la realiza parte de un sector, no la Asamblea de Trabajadores.

Por ende, según lo expuesto, se debe trasladar la petitoria de la Sra. Marta Villegas Alvarado al Asesor Legal de la Junta Directiva, con el fin de que realice el análisis respectivo y que en un tiempo prudencial efectúe una recomendación.

Consulta si algún otro Director desea efectuar otro pronunciamiento.

La Directora, Sra. Mora Chacón, expresa que tiene una inquietud, pues su persona tuvo que efectuar un trámite similar en otra administración. Por tanto, recuerda que el proceder se realizó antes de la aprobación del acta correspondiente.

Así, recuerda que la Junta Directiva tomaba el acuerdo si procedía o no y se votaba en función de ello, por lo que se le brindaba un plazo al asesor legal para que emitiera criterio.

Por tanto, considera que el Asesor Legal debe realizar la asesoría pertinente, en el sentido de si el trámite se puede realizar, aunque no se haya presentado según la normativa.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, opina que por lo extenso de la argumentación y por las bases de la fundamentación, así como por las diferentes formas de plantear las pretensiones, es importante referirse en la forma correspondiente, si hay una procedencia procesal o de fondo de los argumentos con suficiente respaldo.

Por ello, le parece que lo que procede es someterlo a revisión y que esta Junta Directiva a partir de su criterio pueda brindar respuesta a la inquietud presentada.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, señala que aparte de que se le brinde el trámite, es importante revisar si está presentado en tiempo y forma.

Esto, según lo manifestó la Sra. Mora Chacón.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, entiende la inquietud de la Directora, por lo que sería parte de los elementos que considere el Asesor Legal en este tema, pues ya se había tomado el acuerdo en firme.

Además, se debe tomar en cuenta que ya se han dado casos similares, como lo señaló la Directora Mora Chacón.

El Director, Sr. Cruz Marchena, se refiere al recurso, el cual se debe plantear antes de la ratificación del acta, según lo establece la Ley General de la Administración Pública.

Por consiguiente, sería un recurso de revisión, pues un recurso de revocatoria no es procedente. Esto, pues el artículo 55.2, dice que debe ser interpuesto antes de que se ratifica.

Así, el acta debió ser votada de forma negativa.

Igualmente, por un tema de transparencia, se puede trasladar al Asesor Legal para su revisión.

Acota que todos los actos tomados en la sesión No. 5702 se realizaron bajo el marco de legalidad. De hecho, en el acta se evidencian las citas normativas mencionadas por su persona.

Además, recuerda que hizo alusión a un dictamen de la Procuraduría General de la República.

Acota que los miembros de esta Junta Directiva han tratado de realizar bien las cosas y se seguirá por ese camino. Igualmente, manifiesta que se tendrán diferencias, pero esto enriquecerá la labor como miembros de este Órgano Colegiado.

Lo citado, a pesar de la prerrogativa de que su voz y voto no son válidos.

Destaca que los dictámenes de la Procuraduría General de la República en reiteradas oportunidades han establecido lo contrario, lo cual es una base fundamental para esta Junta Directiva.

Puntualiza que hace referencia a los dictámenes de la Procuraduría, al ser esta el abogado del Estado y lo si no se resuelve en esta instancia, se deberá acudir a ella.

No obstante, comenta que, en el caso concreto de las suplencias, nombramientos y la existencia de la Presidencia existe criterio.

Agrega que los señores Directores se retiraron de la sesión y para hacerlo se tiene que pedir permiso al cuerpo colegiado, debido a que la normativa que aplica es la Ley General de la Administración Pública.

Asimismo, destaca que el artículo 54 de dicha Ley señala que las sesiones son privadas, sin embargo, no le molesta que se cuente con la presencia de funcionarios del Banco. No obstante, la excepción es esa y basta con que solo un miembro de esta Junta Directiva solicite que no haya otras personas, por lo que se debe respetar.

Nombra nuevamente el artículo 54 de la Ley General de Administración Pública, que en su inciso 1) dice:

"1. Las sesiones del órgano serán siempre privadas, pero el órgano podrá disponer, acordándolo así por unanimidad de sus miembros presentes, que tenga acceso a ella el público en general o bien ciertas personas, concediéndoles o no el derecho de participar en las deliberaciones con voz pero sin voto".

En ese sentido, considera que el caso de esta Junta Directiva es especial y es necesario contar con la compañía y asesoría de otras personas.

Por otra parte, señala que el artículo 55 de dicha Ley, en sus incisos 1) y 2), indica:

"1. Caso de que alguno de los miembros del órgano interponga recurso de revisión contra un acuerdo, el mismo será resuelto al conocerse el acta de esa sesión, a menos que, por tratarse de un asunto que el Presidente juzgue urgente, prefiera conocerlo en sesión extraordinaria.

2. El recurso de revisión deberá ser planteado a más tardar al discutirse el acta, recurso que deberá resolverse en la misma sesión”.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, igualmente, manifiesta que fuera de que esta Junta Directiva acoja su recurso de revocatoria, por haberlo propuesto de forma extemporánea, desea dejar constando en actas su desacuerdo con la decisión tomada.

Lo anterior, pues recuerda que ella representa a la Asamblea de Trabajadores y es necesario que esta realiza el proceso del nombramiento de la persona propietaria.

Por tanto, mantiene su tesis y lo presentará al no estar de acuerdo con la parte del acta en la que se realizó el nombramiento del Presidente.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, expresa que en este foro todas las opiniones son respetables, por lo que mociona para:

Trasladar al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, el recurso de revocatoria con apelación en subsidio e incidente de nulidad de actuaciones en contra de la decisión tomada por los cinco miembros presentes en la sesión ordinaria número 5702 celebrada el 22 de enero del 2020, de nombrar presidente de la Junta Directiva Nacional al señor Óscar Hidalgo Chávez.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“**Trasladar al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, el recurso de revocatoria con apelación en subsidio e incidente de nulidad de actuaciones en contra de la decisión tomada por los cinco miembros presentes en la sesión ordinaria número 5702 celebrada el 22 de enero del 2020, de nombrar presidente de la Junta Directiva Nacional al señor Óscar Hidalgo Chávez**”. (077)

ARTÍCULO 8

4.1.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., comunica que a partir del 13 de febrero se acogerá a la jubilación, y en consecuencia laborará hasta el 12 de febrero de 2020. (Ref.: Oficio GGC-69-2020)

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, comenta que en el documento recibido por el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social se establece que su persona puede hacer efectiva su jubilación a partir del 13 de febrero.

Por tanto, en la sesión previa a su retiro presentará su Informe de salida y aunque si bien es cierto hay un modelo establecido por la Contraloría General de la República, emitirá algunas recomendaciones para que sean consideradas por la Junta Directiva y la Gerencia.

La Directora, Sra. Badilla López, manifiesta que se debe tomar en cuenta que la fecha inicial de salida de la Sra. Magdalena Rojas Figueredo era el 28 de febrero, esta Junta Directiva tomó el acuerdo de que la persona que la iba a sustituir lo haría el 1º de marzo.

Por tanto, le parece fundamental tomar un acuerdo para modificar la fecha de ingreso de la persona que fungirá como Gerente General Corporativo.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, en ese sentido, comenta que tiene una propuesta en este tema, dado que recibió la notificación de la Sra. Magdalena Rojas Figueredo.

Primeramente, le desea muchos éxitos a la Sra. Rojas Figueredo en esta etapa de su vida, tema que ya había conversado con ella, por lo que respeta las razones por las cuales desea adelantar su salida del Banco.

Menciona que, como la Junta Directiva Nacional ya había tomado la decisión de nombrar al Sr. Maurilio Aguilar Rojas como Gerente General Corporativo a partir del 1º de marzo, en este caso habrá que plantear inmediatamente que la salida de la actual Gerente se dará el 12 de febrero y que a partir del 13 de febrero asumirá el cargo de forma interina el Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

Por tanto, mociona para:

1. Dar por recibido el oficio GGC-69-2020, mediante el cual la Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., comunica que a partir del 13 de febrero se acogerá a la jubilación, y en consecuencia laborará hasta el 12 de febrero de 2020.

2. Modificar el inciso 2 del acuerdo JDN-5696-Acd-999-2019-Art-5, a fin de que se lea de la siguiente manera:

2. Como parte del ordenamiento interno de las estructuras de Gobierno Corporativo, y dado que cumple con los requisitos de idoneidad establecidos en la normativa Sugef 22-18, nombrar a Maurilio Aguilar Rojas, mayor, casado, cédula de identidad uno-

seiscientos cinco-novecientos cuarenta y cinco, máster en Finanzas, vecino de El Roble de Santa Bárbara de Heredia, 350 metros suroeste de la entrada del Ebais de El Roble, para que sustituya el puesto de Gerente General Corporativo de forma interina, a partir del 13 de febrero del 2020 y hasta que se nombre al Gerente General Corporativo en propiedad.

Una vez nombrado el Sr. Maurilio Aguilar Rojas, deberá abocarse de inmediato al acompañamiento de la Sra. Magdalena Rojas Figueredo para garantizar que la transición sea ordenada y en busca de dar seguimiento y tener el conocimiento necesario para asegurar la continuidad de los planes y acciones establecidos sin sobresaltos ni desviaciones.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido el oficio GGC-69-2020, mediante el cual la Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., comunica que a partir del 13 de febrero se acogerá a la jubilación, y en consecuencia laborará hasta el 12 de febrero de 2020.

2. Modificar el inciso 2 del acuerdo JDN-5696-Acd-999-2019-Art-5, a fin de que se lea de la siguiente manera:

2. Como parte del ordenamiento interno de las estructuras de Gobierno Corporativo, y dado que cumple con los requisitos de idoneidad establecidos en la normativa Sugef 22-18, nombrar a Maurilio Aguilar Rojas, mayor, casado, cédula de identidad uno-seiscientos cinco-novecientos cuarenta y cinco, máster en Finanzas, vecino de El Roble de Santa Bárbara de Heredia, 350 metros suroeste de la entrada del Ebais de El Roble, para que sustituya el puesto de Gerente General Corporativo de forma interina, a partir del 13 de febrero del 2020 y hasta que se nombre al Gerente General Corporativo en propiedad.

Una vez nombrado el Sr. Maurilio Aguilar Rojas, deberá abocarse de inmediato al acompañamiento de la Sra. Magdalena Rojas Figueredo para garantizar que la transición sea ordenada y en busca de dar seguimiento y tener el conocimiento necesario para asegurar la continuidad de los planes y acciones establecidos sin sobresaltos ni desviaciones”. (073)

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, indica que, si esta Junta Directiva lo tiene a bien, él estaría conversando con la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, y con el Sr. Aguilar Rojas esta semana para coordinar algunos aspectos de cara a esta transición en un puesto de tal importancia, pues se requiere aligerar agendas y conocer temas relevantes.

Al ser las **dieciocho horas con diecinueve minutos** ingresa el Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Manuel Rivera Garita.

ARTÍCULO 9

4.1.2.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a. i., adjunta el oficio DPE-298-2019 de la División de Planificación Estratégica, mediante el cual comunica las acciones realizadas para la atención de los acuerdos 861 de la sesión 5683 y 633 de la sesión 5665, referentes al Cuadro de Mando Integral 2019-2023. (Ref.: Acuerdo GGC-1832-2019)

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita, saluda a todos y les desea un feliz año 2020.

Menciona que realmente se trata de un tema bastante sencillo, pero importante, en el sentido de que, desde el punto de vista normativo, internamente existe un procedimiento y una serie de directrices que regulan el proceso de formulación de la estrategia. Evidentemente, la experiencia de la formulación de la Estrategia Global, del Modelo de Gestión de Negocios, de los Planes de Acción y del Cuadro de Mando Integral hizo que a finales del año 2018 se hiciera un repaso y una actualización de toda la normativa interna que existía para alinearla con la nueva experiencia y con una nueva forma de gestionar estos productos.

Indica que este tema debe ser presentado ante la Junta Directiva Nacional porque existen dos acuerdos específicos al respecto, a saber, el inciso 4 del acuerdo 633 de la sesión 5665 del 21 de agosto de 2019, que indica:

(...)

4. Instruir a la Administración para que proceda a ajustar la normativa interna de nivel operativo (directrices, procesos, procedimientos, instructivos y plantillas) que corresponda.

Posteriormente, el 30 de octubre de 2019, cuando se aprobó el Cuadro de Mando Integral, se tomó el acuerdo 861 de la sesión 5683, que indica:

(...)

Se instruye a la Administración para que actualice la normativa interna que corresponda en el sentido de que se utilice en lo sucesivo este concepto de Cuadro de Mando Integral (CMI) en vez del concepto de Balanced Scorecard (BSC).

Además, se procedió con la actualización de los riesgos del proceso, según el oficio DRO-0345-2019 del 20 de setiembre de 2019, y ya se tenía inventariado un conjunto de modificaciones de forma para el documento. La buena noticia para la parte técnica es que se logró documentar, actualizar y publicar lo que se denomina el *Macroproceso de Gestión Estratégica*, que es un conjunto de procesos específicos para la formulación, evaluación y seguimiento de la estrategia, más las Directrices en la materia. Por tanto, se desea presentar esta actualización para solicitar que se den por atendidos los acuerdos citados.

Expresa que la presentación es meramente descriptiva de que, a lo interno del documento, lo que aparece subrayado corresponde a los elementos que se modificaron en el documento oficial que posee la División de Gestión de la Calidad, de manera que la versión definitiva está publicada.

Anota que, dentro de la normativa, no se tenía la formulación del Modelo de Gestión de Negocios, de modo que se incorporó un capítulo específico para esta materia. La parte de instrumentalización de la estrategia sufrió muchísimas modificaciones y también hubo elementos de priorización de proyectos estratégicos, entre otros, más otros aspectos de validación, por ejemplo, del Modelo de Gestión de Negocios, de los Planes de Acción y del Cuadro de Mando Integral.

Observa que la normativa que regula esta materia es bastante robusta y se tuvo el cuidado de que en este nivel estuvieran cubiertos todos los detalles para tener respaldo no solo en la parte metodológica, sino también en la parte normativa.

Añade que también se muestran los ajustes efectuados en el documento denominado *Directrices Internas: Gestión de la estrategia en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*, en especial la incorporación del Esquema de Gobernanza de los Instrumentos de Planificación del CFBPDC y la nueva gestión de los diferentes productos de la planificación estratégica del Conglomerado.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Con la actualización de la normativa interna del Proceso Clave 1.0 Desarrollo de la Visión y la Estrategia en su versión 2019:

- **Macroproceso Gestión de la estrategia en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**
- **Directrices internas Gestión de la estrategia en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

Dar por atendidos los siguientes acuerdos relacionados con la actualización de la normativa interna aplicables al proceso de planificación estratégica del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal:

- **JDN-5683-Acd-861Art-5,Inciso:1a.**
- **JDN-5665-Acd-633Art-7,Inciso:4a.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Con la actualización de la normativa interna del Proceso Clave 1.0 Desarrollo de la Visión y la Estrategia en su versión 2019:

- **Macroproceso Gestión de la estrategia en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**
- **Directrices internas Gestión de la estrategia en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

Dar por atendidos los siguientes acuerdos relacionados con la actualización de la normativa interna aplicables al proceso de planificación estratégica del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal:

- **JDN-5683-Acd-861-Art-5,Inciso:1a.**
- **JDN-5665-Acd-633-Art-7,Inciso:4a.” (078)**

(Ref.: Acuerdo GGC-1832-2019)

La Directora, Sra. Badilla López, consulta si se tiene a disposición una especie de compendio del documento para poder consultarlo.

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita, responde que se puede hacer llegar con todo gusto.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, solicita al Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita, que haga llegar a los integrantes de esta Junta Directiva, por medio de la Secretaría General, un compendio resumido del documento recién aprobado.

ARTÍCULO 10

4.1.3.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a. i., remite solicitud de prórroga para el 31 de marzo de 2020 para atender el acuerdo 947 de la sesión 5692, sobre el proceso de vinculación de las Pautas y Orientaciones Políticas vigentes. (Ref.: Oficio GGC-31-2020)

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita, menciona que el inciso 2 del acuerdo 947 de la sesión 5692 del 2 de diciembre del año 2019 dice lo siguiente:

2. Instruir a la Administración para que brinde el apoyo, asesoría y acompañamiento al Directorio Nacional y a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras en el proceso de vinculación de las Pautas y Orientaciones Políticas vigentes con los instrumentos de planificación del Conglomerado, así como la definición de los indicadores cuantitativos y cualitativos para medir el grado de implementación de dichas Pautas.

Indica que a ese momento la parte técnica de la Administración había entregado a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras un trabajo de vinculación de todas las Pautas con todo el mapa estratégico que se tenía a ese momento, incluyendo una propuesta de indicadores estratégicos definidos desde diferentes puntos de la Estrategia que podrían ser el insumo principal para los indicadores de las Pautas y, eventualmente, a futuro un proceso de rendición de cuentas en esa materia.

Sin embargo, anota que el Directorio Nacional el 13 de noviembre de 2019 informó a la Junta Directiva Nacional que en una segunda etapa iba a tomar esos insumos para profundizar en una serie de ejercicios a partir del mes de enero de este año, para asegurar los elementos existentes o bien entrar en una fase de construcción de indicadores que se considere que estén haciendo falta.

Detalla que esas audiencias, que son un conjunto de sesiones de trabajo, empezarán a partir del martes 4 de febrero, según la convocatoria recibida hoy. Aclara que el tema es que, a nivel del Sistema de Seguimiento de Acuerdos CAR-SI y para el cumplimiento del acuerdo por parte de la Administración, el plazo de atención quedó para el 7 de enero de 2020 y las sesiones de trabajo darán inicio hasta el 4 de febrero. Por tanto, lo que se propone es ampliar el plazo del acuerdo hasta el 31 de marzo, valorando que para ese punto ya se habrá concluido el ejercicio.

Enfatiza que se trata de un trabajo conjunto entre la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, la Junta Directiva Nacional y la Administración, y aunque ya hay un producto entregado, ahora se quiere profundizar en algunos temas para generar una propuesta definitiva.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Otorgar prórroga a la Administración, al 31 de marzo del 2020, para atender el acuerdo 947 de la sesión 5692, sobre el proceso de vinculación de las Pautas y Orientaciones Políticas vigentes.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Otorgar prórroga a la Administración, al 31 de marzo del 2020, para atender el acuerdo 947 de la sesión 5692, sobre el proceso de vinculación de las Pautas y Orientaciones Políticas vigentes”. (074)
(Ref.: Oficio GGC-31-2020)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con treinta y tres minutos** se retira el Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Manuel Rivera Garita.

ARTÍCULO 11

4.2.1.- La Comisión de Asuntos Jurídicos eleva, para aprobación, la propuesta de *Reglamento corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los Órganos de Dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras*. (Ref.: Acuerdo CAJ-BP-21-Acd-108-2019-Art-4)

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, menciona que este documento fue remitido a la Comisión de Asuntos Jurídicos para su análisis, producto de un acuerdo de esta Junta Directiva en relación con definir de una forma reglamentaria lo que tenía que ver con el conocimiento y las competencias de las personas integrantes de Órganos de Dirección, de Juntas de Crédito Local y de Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, pues había una discusión sobre cuál era la mejor forma de tratar la medición o evaluación de conocimientos y competencias una vez concluido algún tipo de capacitación, para lo cual se requiere de una estructura legal.

Por tanto, la Dirección de Capital Humano remitió esta propuesta de reglamento, a la cual se aplicó algunos ajustes por parte de la Comisión, para luego someterla a la aprobación de esta Junta Directiva.

El objeto de este Reglamento es regular las actividades de desarrollo de las competencias y de conocimientos de las personas que ocupan algún cargo, como director o directora en un Órgano de Dirección del Conglomerado, los miembros de las Juntas de Crédito Local del Banco, así como los delegados y delegadas de la Asamblea Nacional de los Trabajadores y Trabajadoras, ocupen o no algún cargo en cualquiera de sus órganos adscritos, con el fin de contribuir con el crecimiento de las destrezas y habilidades que se requieren para el ejercicio de su puesto, que les permita cumplir su función en el fortalecimiento del Conglomerado.

En el artículo 3, se establece que las actividades de desarrollo de competencias deben ajustarse a un plan anual de capacitación, de modo que este es el primer insumo importante para que cada uno de los funcionarios, y dichas actividades de capacitación deben efectuarse por medio del CAYC (Centro de Aprendizaje y Crecimiento) del Banco Popular.

En el artículo 4, *Del fortalecimiento de la actividad ordinaria*, se establece que:

El desarrollo de competencias y conocimientos debe atender los requerimientos del Conglomerado, materializados en el Plan Anual de Capacitación, en función de su actividad ordinaria, el Plan Estratégico y los Planes de Acción. La capacitación debe fortalecer la toma de las decisiones en función del conocimiento, así como de la orientación de la actividad bancaria y financiera, y de los fines de la Ley Orgánica del Banco, para los miembros de la Asamblea.

En el artículo 5, *De la planificación de las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos*, se dice que:

Cada dependencia deberá entregar a la instancia competente, a más tardar en la tercera semana del mes de junio del año anterior a su aplicación, la propuesta del Plan Anual de Capacitación de las personas destinatarias, con su respectiva estimación presupuestaria. Corresponderá a la respectiva Junta Directiva aprobar el Plan y el Presupuesto presentado.

En el artículo 6 se establece los objetivos de las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos como sigue:

Son objetivos de las actividades de desarrollo de competencias y conocimientos las siguientes:

- a. *Implementar un sistema de aprendizaje y crecimiento enfocado en el desarrollo de las competencias y conocimientos de los temas estratégicos de la industria financiera.*
- b. *Promover la actualización de las personas integrantes de los Órganos de Dirección, Miembros de Juntas de Crédito Local, así como miembros de la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras del Conglomerado en la actividad y normativa que los regula.*

Procede con la lectura del artículo 7, *De la ejecución de las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos nacionales e internacionales*, que es muy importante:

1- *Para la ejecución de las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos, las Entidades del Conglomerado contratarán, según sean procesos de inscripción en cursos abiertos en el país, o a nivel internacional, en forma directa, o si se trata de una capacitación específica que no se imparta en forma general al público, a través del procedimiento de contratación administrativa.*

2- *Los procesos de inscripción a las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos se sujetarán a lo siguiente:*

- a. *Para las capacitaciones internacionales de los miembros de los Órganos de Dirección del Conglomerado, se requiere el acuerdo de la JDN, o de la respectiva Junta.*
- b. *Para las capacitaciones nacionales de alguno de los miembros del Órgano de Dirección del Conglomerado se requiere la autorización del Presidente de la JDN o del Presidente de la respectiva Junta. En el caso de que la capacitación nacional sea para el Presidente del Órgano de Dirección, se requerirá el acuerdo en los mismos términos que para las capacitaciones en el extranjero.*
- c. *La solicitud de inscripción debe presentarse ante el CAYC, según los procedimientos que se establezcan al efecto.*
- d. *En el caso de solicitudes de inscripción de las personas miembros de la ATTBPCD, las mismas deben ser solicitadas por un acuerdo de su Directorio, y tienen que ser autorizadas por el Director Ejecutivo de la Asamblea. Una vez aprobadas, deben enviarse al CAYC para el trámite administrativo correspondiente.*

Para las solicitudes de los miembros de una Junta de Crédito Local, las mismas deben ser autorizadas por la Gerencia General Corporativa, y el respectivo Gerente de la Sucursal. Una vez aprobada, deben enviarse al CAYC para el trámite administrativo respectivo.

e. En cualquier caso de personas que se han inscrito debidamente a alguna actividad nacional o internacional y no asistan por cualquier motivo, éste deberá presentar una justificación ante la instancia superior que le autorizó su participación. En caso de que la justificación sea aceptada por dicha instancia, se le eximirá del reintegro del costo. Caso contrario deberá reintegrar la suma desembolsada por la Entidad correspondiente en forma inmediata, la cual en los casos que corresponda, se descontará de la respectiva dieta.

3- *En forma anual, el CAYC deberá presentar al respectivo Órgano de Dirección, un informe de todas las capacitaciones impartidas en el Conglomerado, que incluya al menos, el nombre del participante, el grupo al que pertenece, cargo que ocupa, temas del curso, fecha y costo.*

En el artículo 8, De las excepciones, se establece que:

La Junta Directiva Nacional, o la respectiva Junta, puede autorizar en forma excepcional alguna capacitación que no se encuentre prevista en el respectivo plan de capacitación, para lo cual deberá motivar las razones que fundamentan la solicitud.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, indica que no le queda claro cómo se procede en el caso de las personas integrantes de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, pues estima que se está haciendo referencia al Directorio Nacional y se dice que la inscripción a las capacitaciones debe ser solicitada mediante un acuerdo de este, pero no le queda claro si se trata de actividades nacionales o internacionales.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, responde que no se hace distinción entre capacitaciones nacionales e internacionales.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, añade que también se dice que la capacitación tiene que ser autorizada por el Director Ejecutivo de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, de manera que entiende que la inscripción se autoriza mediante un acuerdo del Directorio Nacional y el Director Ejecutivo es el que autoriza la salida del país, el pago de los viáticos y la capacitación misma.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, aclara que lo que se quiso decir es que, una vez aprobada por parte del Directorio Nacional la capacitación que sea, la Dirección Ejecutiva del Directorio es la que se encarga de la parte operativa para dar cumplimiento.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, señala que allí se dice otra cosa distinta y le extraña que se diga que el Directorio Nacional toma un acuerdo que luego aprueba el Director Ejecutivo que es un subordinado. Además, esa redacción roza con la normativa que en esta materia tiene definida la Contraloría General de la República en términos de aprobaciones, pues cualquier salida del país y cualquier pago de viáticos tienen que ser aprobados por la Junta Directiva Nacional, porque el Directorio no es un ente ejecutivo ni está dentro de la estructura administrativa del Banco, sino que es un órgano que coordina el accionar de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, y como tal no tiene competencia para aprobar estas cosas, y menos la Dirección Ejecutiva que está debajo de ese Directorio, por lo cual este tema debería revisarse.

Igualmente, no encuentra ninguna disposición, como sí existe para el resto de los funcionarios del Banco, incluyendo a las personas integrantes de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, que establezca la necesidad de presentar informes sobre todas las capacitaciones, sobre todo cuando se trata de capacitaciones en el exterior, pues existe toda una normativa interna que establece cómo tiene que justificarse la actividad, la debida existencia del contenido presupuestario, la comprobación de que la actividad forma parte del Plan Anual de Capacitación aprobado en la Institución y que la actividad sea conteste con los intereses de esta.

Por tanto, consulta si se echaría mano de esa otra reglamentación existente en el Banco o en qué quedaría esta materia normativa tan relevante.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, responde que en el artículo 3, inciso c, se estableció que, según los procedimientos que existen al efecto, efectivamente se tiene que cumplir con todo lo dispuesto con observancia rigurosa de todo lo que tiene que ver con la rendición de informes, pero no está mal agregar una redacción específica para que no haya duda.

En cuanto a la competencia del Director Ejecutivo, considera que es mejor suprimir el texto donde se habla de él, para no llamar a confusión.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, agrega que también debe quedar claramente establecido que es la Junta Directiva la que tiene que tomar la decisión con respecto a las capacitaciones.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, indica que también debe consignarse en este Reglamento que debe cumplirse la normativa interna de aplicación general para todo el personal que obliga a rendir informes sobre las capacitaciones recibidas.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, propone reservar la aprobación de este tema para la sesión del próximo miércoles, de manera que se presente con las modificaciones sugeridas en esta ocasión.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, considera que el alcance de la capacitación puede quedar muy general cuando se lee el desarrollo de las competencias y conocimientos de los temas estratégicos de la industria financiera, mientras que después en el texto se habla de la actividad y normativa que la regula.

Estima que podría optarse por una redacción más precisa de los temas de interés para capacitaciones, porque un enunciado que se cree general podría dejar por fuera algunos temas. Por tanto, podría elaborarse una especie de listado de temas que sirva de referencia.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, observa que debe revisarse muy bien ese aspecto, para que la redacción no sea tan abierta que se admita todo, sobre todo recordando que la misma Superintendencia, en materia de sostenibilidad, ha estado hablando de líneas de créditos verdes, de manera que se podría establecer líneas de capacitación deseables.

Dicho esto, mociona para:

Posponer, para el lunes 3 de febrero del 2020, la aprobación de la propuesta de Reglamento corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los Órganos de Dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Posponer, para el lunes 3 de febrero del 2020, la aprobación de la propuesta de Reglamento corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los Órganos de Dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras”. (079)
(Ref.: Acuerdo CAJ-BP-21-Acd-108-2019-Art-4)

ARTÍCULO 12

4.2.2.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local recomienda a la Junta Directiva Nacional acoger la renuncia de la Sra. Karina Gómez Sánchez, como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de Pavas. Además, recomienda se instruya a la Secretaría General que comunique el respectivo acuerdo a las partes interesadas, así como a la Dirección de Capital Humano para el trámite que corresponda ante la Contraloría General de la República.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

1. Acoger la renuncia de la Sra. Karina Gómez Sánchez, como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de Pavas, representante del sector cooperativo.

2. Instruir a la Secretaría General para que comunique el presente acuerdo a las partes interesadas, así como a la Dirección de Capital Humano para el trámite que corresponda ante la Contraloría General de la República

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Acoger la renuncia de la Sra. Karina Gómez Sánchez, como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de Pavas, representante del sector cooperativo.

2. Instruir a la Secretaría General para que comunique el presente acuerdo a las partes interesadas, así como a la Dirección de Capital Humano para el trámite que corresponda ante la Contraloría General de la República”. (080)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-1-Acd-3-2020-Art-5)

ARTÍCULO 13

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para conocimiento, el Informe de operación y funcionamiento de los cajeros automáticos. Lo anterior en atención al acuerdo 760 de la sesión 5675. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-Acd-189-2019-Art-8)

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, dice que los temas informativos se incluyen por ser temas de Comités, pero si no tienen comentarios o dudas se dan por conocidos, pues son temas muy operativos.

La Directora, Sra. Badilla López, comenta que este tema se desarrolló ampliamente en el Comité de Tecnología de Información, pues responde a una solicitud hecha por la Junta Directiva Nacional y aparte de presentar el funcionamiento de los cajeros a raíz de algunas inquietudes hechas por ella, queda corroborado que algunos tienen oportunidades de mejora.

Comenta que se hizo referencia a los planes de mejora del proceso de atención, de su parte se siente satisfecha, pues no surgió a raíz de la solicitud del informe y que se valora con la intención de que realmente se dé un servicio oportuno y que los cajeros estén al 100% en todas las ubicaciones, por otro lado, están analizando qué hacer con el manejo de efectivo y con la empresa que terceriza el servicio.

Indica que queda satisfecha con el informe, pues es un tema que parece mínimo, pero en hecho que los clientes puedan acudir a cualquier cajero y que funcione, es muy importante, ya que en Heredia existían algunas fallas y quejas de los usuarios.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, señala que le llamó la atención el mapa de la ubicación de los cajeros automáticos y dónde hace falta llegar, por ejemplo, Limón por el costado del Caribe, zona Huetar, por lo que considera que deben valorar qué estrategia utilizan para llegar a esta zona.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, explica que existe un protocolo establecido, para los requisitos mínimos en relación con un estudio realizado sobre el costo beneficio, pues tiene que ver con temas de transaccionalidad y cuánta es la población por atender.

Dice que entiende la inquietud, pues se desea presencia del Banco en lugares donde no están siendo atendidos por la banca, pero el principal problema es el traslado de efectivo, pues se hace a través de una empresa y existen pólizas, pero el servicio hacia estas localidades no lo brinda, actualmente, la empresa que tiene el monopolio en el país, por lo que es una limitación muy importante.

Considera que atienden estas necesidades con los puntos BP, pues en la mayoría de los pueblos existe una pulpería o tienda para llegar a los clientes, pero en el tema de los cajeros, más que el costo, se trata del traslado de efectivo.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, agradece, pues en estos temas deben realizar el análisis de cuánto va a contribuir en los ingresos y depende de la transaccionalidad, pues incluye costos de conexión, de movilidad de efectivo, seguridad, seguros, etc.

Señala que es una cantidad de cajeros automáticos importante los que están instalados, además de la red de ATH y la conexión de otros bancos, solicita a la Administración que haga la evaluación respectiva, a pesar, de que el Banco Central de Costa Rica hizo una propuesta para que cada vez menos se use el efectivo y se utilice más los medios electrónicos, comenta que es una transición y que se hará las valoraciones respectivas. Agradece a la Comisión de Tecnología que revisó toda la propuesta.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, comenta que es un rol operativo, pero evidencia deterioro y si bien existe un plan de acción a nivel interno deberían sopesar la eficacia, por ejemplo, cerraron por falta de efectivo 9 cajeros en julio, 17 en agosto y en setiembre 19, por otro lado, el total de ATM sin fallas fue decreciendo con forme avanzaron en el trimestre, en julio 314, en agosto 313 y en setiembre 270.

Ahora bien, deben de validar y establecer indicadores periódicos para ver si el plan de mejora se dedica reducir los niveles de fallas reportadas.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, indica que es importante, pero si el Comité de TI recomienda estos temas, deben de acatarse, pero a lo que se refiere es que si necesitan algún apoyo o decisión específica de la Junta Directiva Nacional, por lo que es importante que se tomen en cuenta los señalamientos.

La Directora, Sra. Badilla López, indica que este tema responde a un acuerdo, por lo que se da por cerrado, pero deben darle seguimiento.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Dar por conocido el Informe de operación y funcionamiento de los cajeros automáticos. Lo anterior en atención al acuerdo 760 de la sesión 5675.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe de operación y funcionamiento de los cajeros automáticos. Lo anterior en atención al acuerdo 760 de la sesión 5675”. (081)

(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-Acd-189-2019-Art-8)

ARTÍCULO 14

5.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para conocimiento de las Juntas Directivas del Conglomerado, la propuesta del Modelo de Seguridad de la Información para el Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-22-Acd-197-2019-Art-3)

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, comenta que el crecimiento de las herramientas y los instrumentos digitales producto de la transformación digital y que particularmente está viviendo el Banco, expone de una manera acelerada los riesgos en materia de seguridad de la información.

Comenta que los funcionarios de TI han hecho una labor extraordinaria en este aspecto, pues hicieron una recomendación al Conglomerado y el Comité la elevó a la Junta Directiva, por lo que considera que vale la pena analizarlo, dado que es una presentación de muy alto nivel, a pesar de su tecnicismo están en la obligación de hacer un esfuerzo para comprenderlo.

Explica, todo esto porque los riesgos señalados por el grupo y acogidos por el Comité que lo ha elevado a esta Junta Directiva, eventualmente, podrían materializarse de una manera importante, no solo para el Banco, sino en comparación con otras instituciones del mercado, pues es un tema en ascenso y a nivel nacional.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, expresa que la propuesta de acuerdo era dar por conocido, pero si esta Junta Directiva considera que se debe detallar el tema de ciberseguridad y aspectos vulnerables lo pueden hacer, pues es un tema que recobra mucha importancia, pero piensa que deben enfocarse en los aspectos donde el Banco debe reforzarse en los aspectos vulnerables y qué decisión debe tomar la Junta Directiva para apoyar.

La Directora, Sra. Mora Chacón, indica que este tema fue conocido en la Operadora de Pensiones por medio del Comité de TI, dice estar de acuerdo con el Vicepresidente, Sr. Raúl Espinoza Guido, pues es un tema muy importante e interesante, además es novedoso, dado que se está presentando como un nuevo procedimiento a nivel de Banco.

Comenta que en la información a las Sociedades hay dos etapas, el año 1 y 2, y están iniciando con el año 1 en el proceso de recolección de información, a nivel de la Junta Directiva de Pensiones no recuerda que hayan sometido un acuerdo de traslado de información durante ese plazo, pues tiene la duda del momento en que las Sociedades empiezan a dar los insumos.

Explica que se encuentran en la primera etapa de presentación a cada una de las Sociedades y construyendo los insumos para el modelo. Dice que involucran a las Sociedades en la construcción de este, sin embargo, a nivel de programa en el año 2 (2021) las Sociedades entran más fuerte.

Desea aclarar el tema, pues en la Operadora de Pensiones ya se vio y es muy importante, con mucha más razón, por los ataques que han sufrido el Banco y la Operadora de Pensiones en los últimos meses, por lo tanto, le dieron la atención correspondiente.

La Directora, Sra. Badilla López, indica que para abril del 2020 se debe presentar un informe, pues en estos cuatro meses van a definir todo el plan de trabajo de la operación, en seguridad se hace, pero se va a implementar un cambio de modelo.

Así, explica que en setiembre del 2020 hay otras funciones y cierran en diciembre de ese mismo año. Para el 2021 empiezan a integrar a las Sociedades Anónimas para establecer un trabajo conjunto a nivel conglomeral.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, pregunta si deben aprobar el modelo y qué van a ver en esta Junta Directiva, pues tiene la duda si la Comisión tiene el plan de trabajo, lo van a revisar y a dar seguimiento, incluyendo las Sociedades.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, considera que lo que le corresponde a esta Junta Directiva es que conozca el plan de trabajo, pues el Comité ya lo aprobó, y comunicar a las Sociedades en calidad de Asamblea de Accionistas, dado que es este ente el que tiene la facultad de girar instrucciones a sus Juntas Directivas, adicionalmente, podría incluir alguna petición específica para que sea revisada, mejorada, etc.

Por otro lado, en el Plan de Trabajo está previsto el reunir todas las observaciones, para que en el primer trimestre del 2020 se haga una evaluación, por lo que deben tener presente que el Conglomerado está dando un salto cualitativo muy importante, de calidad internacional, en el tratamiento de la seguridad de la información.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, explica que es un tema tanto operativo, como técnico, por lo que la Junta Directiva haría mal en pretender meterse mucho en ello, considera que lo importante es que a nivel del Banco y su Conglomerado esté en la construcción de un modelo de cómo manejar, como grupo, la seguridad de la información, pues todos tienen preocupación sobre este tema.

Considera que la Junta Directiva no debe aprobar el plan de trabajo, el modelo, etc., pues piensa que, a como lo está haciendo, es darle seguimiento a través del Comité de TI al plan que se está construyendo, dado que administrativamente se están accionando hacia las Sociedades, pidiendo información y creando un solo proyecto.

Indica que es un asunto informativo y en algún momento la Junta Directiva lo podría conocer, pero no es un tema que tenga que desarrollar, pues es complejo y operativo, por lo que considera que se debe dar por conocida la propuesta y seguir recibiendo, conforme al seguimiento que da el Comité de TI. Además, piensa que no es de competencia de la Junta Directiva el aprobar y tampoco instruir a las Sociedades, pues todos están trabajando en ello.

Comenta que en la Auditoría Interna tienen un proyecto sobre esta materia y eventualmente se comunicará, pero será informativo.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, señala que eventualmente esta Junta Directiva definiría cómo se desarrolla el avance del cumplimiento del plan de trabajo. Dicho esto, mociona para:

Dar por conocida la propuesta del Modelo de Seguridad de la Información para el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Se queda a la espera de los informes del Comité Corporativo de Tecnología de Información en esta materia.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocida la propuesta del Modelo de Seguridad de la Información para el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Se queda a la espera de los informes del Comité Corporativo de Tecnología de Información en esta materia”. (082)

(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-22-Acd-197-2019-Art-3)

ARTÍCULO 15

5.3.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa, remite el Informe de viajes al exterior con corte al II semestre del 2019. (Ref.: GGC-52-2020)

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Dar por conocido el Informe de viajes al exterior con corte al II semestre del 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe de viajes al exterior con corte al II semestre del 2019”. (083)

(Ref.: GGC-52-2020)

Al ser las **diecinueve horas con trece minutos** se retiran: la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Al ser las **VEINTE HORAS CON VEINTE MINUTOS** finaliza la sesión.

Sr. Óscar Hidalgo Chávez
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

5700SESIÓN ORDINARIA 5704

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SETECIENTOS CUATRO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y SEIS MINUTOS DEL MIÉRCOLES VEINTINUEVE DE ENERO DE DOS MIL**

VEINTE. Presentes: el Presidente, Sr. Óscar Hidalgo Chávez; el Vicepresidente, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Grace Badilla López; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; el Director, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; la Directora Suplente, Sra. Alejandra Mora Chacón. Además, la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Ausente con permiso: la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Asuntos de Presidencia.

2.- Asuntos de Directores.

3.- Asuntos Resolutivos

3.1.- Asuntos de Gerencia

3.2.- Asuntos de Comisiones.

Comité de Nominaciones

3.2.1.- El Comité de Nominaciones traslada, para conocimiento y aprobación, las nuevas propuestas técnicas elaboradas por la Dirección de Capital Humano de los perfiles de los puestos de Gerente General Corporativo, Subgerente General de Negocios y Director de Soporte al Negocio del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CNBP-16-Acd.81-2019-Art.3 y CCN-01-Acd-04-2020-Art-5)

Comité Corporativo de Tecnología de Información

3.2.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para aprobación, la Política de Tecnología de Información. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-Acd-193-2019-Art-11)

3.2.3.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para conocimiento, el Informe de riesgos tecnológicos del Banco, correspondiente al III trimestre. Lo anterior, en cumplimiento de la Actividad I del Plan de Trabajo. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-Acd-194-2019-Art-12)

3.2.4.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada para conocimiento los siguientes informes:

- Informe Mensual de Avance del Proyecto de Actualización de T24 correspondiente a diciembre y en cumplimiento al acuerdo 714 de la sesión 5672 inciso 2).
- Informes sobre el estado de los riesgos asociados al Proyecto de Actualización del Core T24 y la migración a la versión R17 de octubre y noviembre, en cumplimiento al acuerdo 714 de la sesión 5672 inciso 2) (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-01-Acd-03-2020-Art-5)

3.2.5.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para aprobación, la solicitud de prórroga planteada por la Gerencia General Corporativa para el 15 de febrero, para atender el inciso 2) del acuerdo 94 de la sesión 5613 sobre la priorización de proyectos, así como cuál sería la incidencia en el Plan Estratégico y en los planes de acción. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-01-Acd-08-2020-Art-9)

Comité Corporativo de Riesgo

3.2.6.- El Comité Corporativo de Riesgo recomienda a la Junta Directiva Nacional que revise y apruebe el Perfil de Riesgo del Conglomerado 2019-2020 según lo indica el Acuerdo SUGEF 2-10. (Ref.: Acuerdo CCR-1-Acd-4-2020-Art-4)

3.3.- Asuntos de la Secretaría General

3.3.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos, correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2019. (Ref.: SJDN-0055-2020)

4.- Asuntos Informativos.

4.1.- El Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, adjunta para conocimiento, el oficio DIRCR-284-2019 relacionado con límites de endeudamiento para personas físicas y jurídicas. (Ref.: Oficio DIRCR-925-2019)

4.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para conocimiento y análisis, los procesos realizados para que la población con discapacidad logre el acceso a la *app* del Banco. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-Acd-185-2019-Art-4)

4.3.- La Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros eleva, para conocimiento, el plan de acción elaborado por la Administración para la implementación de un sistema integral para la administración del efectivo, en atención de la recomendación No. 1 del Informe de Auditoría Interna AIRI-15-2018, *Administración de efectivo y valores*, y del acuerdo 839 de la sesión 5597. (Ref.: Acuerdo CPPyEF-BP-27-Acd-124-2019-Art-3)

4.4.- El Sr. Luis Guillermo Bonilla Herrera, Procurador Adjunto, Área de la Función Pública, remite respuesta al oficio SJDN-010-2020 en la que se requiere a la Procuraduría que analice si en el caso del Banco Popular es jurídicamente factible excluir a más personas de la negociación de una convención colectiva, de las que indican los artículos 683 y 689 del Código de Trabajo. (Ref.: Oficio C-018-2020)

4.5.- La Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A. comunica a la Junta Directiva Nacional, la solicitud de ampliación de plazo que esa Sociedad está solicitando a la Gerencia General Corporativa para definir una persona de Popular Seguros que estaría asistiendo al proceso de capacitación y programa de cierre de brechas que incluye el Plan de Sucesión. (Ref.: Acuerdo JDPS-276-Acd-031-2020-Art-7)

4.6.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para información, el Informe sobre la participación el Sr. Johan Hidalgo Solís, en el Seminario Taller Internacional denominado "Stress Testing en Carteras de Crédito y Portafolios de Inversión", que se llevó a cabo en Lima, Perú los días del 4 al 6 de diciembre de 2019. Lo anterior en atención al acuerdo 902 de la sesión 5688. (Ref.: Acuerdo CCR-1-Acd-9-2020-Art-9)"

Se aprueba la agenda, con los cambios propuestos.

ARTÍCULO 2

1.- Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, informa que hoy se reunió con personeros del Sindicato, ya que están interesados en abordar algunos temas, que han conversado y donde no ven la celeridad pertinente.

En ese sentido, manifiesta que no conoce la profundidad de los temas, por lo que les solicitó que efectuaron un planteamiento de cuáles son los puntos de atención por parte de la Junta Directiva y de la Administración.

Por tanto, en cualquier momento les estará informando de algún tema por tratar en relación con las propuestas del Sindicato.

En síntesis, expresa que la reunión se basó en entender cuáles eran los requerimientos. Posteriormente, informará sobre algunos temas que se han estado coordinando.

Acota que conversó con el Director Corporativo de Riesgo sobre aspectos particulares por analizar en el Comité Corporativo de Riesgo y que serán de conocimiento de este Órgano Colegiado.

Igualmente, se ha reunido con la Gerente General Corporativa, con el fin de determinar prioridades desde el punto de vista del negocio.

Lo citado, con el propósito de que se tomen las decisiones pertinentes, para que la Administración cuente con las herramientas necesarias y se cumpla con lo aprobado en el Plan Estratégico Corporativo para que el Banco se posicione y vaya ganando mercado, principalmente, por la competencia agresiva de los bancos privados en temas de tecnología, productos y servicios.

En ese aspecto, el Banco Popular no debe quedarse atrás, ni perder el norte definido de construir proyectos de la mano de los sectores sociales.

ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, saluda a los miembros de esta Junta Directiva.

Indica que a pesar de que sabe que le van a decir que este es un tema administrativo, desea dejarlo planteado, ya que con el traslado a las oficinas de La Uruca el personal ha sufrido situaciones y cambios.

Ello lo afirma, pues ha observado a los funcionarios cruzando la calle por debajo del puente Juan Pablo II para tomar el bus que se dirige a San José.

Así, le parece que este es un problema, debido a que cuando el personal no cuenta con las condiciones adecuadas, no se les puede exigir.

A partir de ello, solicita que la Administración busque una medida alternativa para colaborar con los funcionarios, pues le parece que muchos de ellos corren riesgos en su traslado.

Al respecto, comenta que sería importante valorar la contratación de un bus, pues piensa que la salida es complicada para los que van para San José, y lo será más cuando llegue el invierno.

También se debe tomar en cuenta que los funcionarios deben gastar más dinero para trasladarse hasta las nuevas oficinas del Banco Popular.

Por tanto, desea dejar planteado la solicitud para que la Administración busque opciones para darle comodidad a los funcionarios de traslado.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, propone que su persona converse este tema con la Sra. Magdalena Rojas Figueredo y con el Sr. Maurilio Aguilar Rojas, con el fin de analizar las inquietudes y las alternativas.

Posteriormente, le informaría a la Junta Directiva las opciones propuestas.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, explica que desde que se tomó la decisión del traslado a este edificio, se conformó una comisión en la cual su persona, principalmente al principio, tuvo participación. Esto, con el fin de analizar cuáles eran los puntos en los que el personal podía tener una situación más difícil de la que tenía en el Edificio Metropolitano.

Por tanto, en dicha Comisión se discutieron temas importantes, como el del comedor, el de los accesos a restaurantes o lugares donde las personas pudieran comprar, principalmente, los almuerzos o que se tuviera la comodidad para calentar su comida.

Así, si los señores Directores han tenido la oportunidad de conocer el comedor, ha podido evidenciar que las condiciones son mejores a lo que se tenía en el edificio central.

Ahora bien, manifiesta que hay temas culturales porque las personas están acostumbradas a tener sus propios espacios. Por ejemplo, no a todos les gusta ir a un comedor común, sino que prefieren comer en su propia oficina, en su propio espacio. No obstante, la tendencia moderna es otra.

En cuanto al tema de transporte, informa que recientemente se logró concretar un acuerdo con una línea de buses, con un acceso más fácil.

Por otra parte, en relación con los espacios físicos, se ha tratado de ser muy consistentes con el modelo que, incluso esta Junta Directiva conoció, se iba a tener de oficinas. Ello, pues se cuenta con muchos espacios compartidos, salas de reuniones, posibilidades de hacer teletrabajo.

Así, en lo que se determinó que el Banco no le podía otorgar a los funcionarios, por imposibilidad jurídica, se conversó con el Sindicato, con la Asociación Solidarista y con la Cooperativa, con la finalidad de que se tomaran las acciones pertinentes.

No obstante, no se logró concretar con ninguna de las tres organizaciones temas de transporte, ya que el Banco no puede tan siquiera hacer un contrato de parqueo.

Por ello, se acudió a la participación de la Asociación Solidarista y la Cooperativa, de hecho, en ese momento el Sr. Raúl Espinoza Guido, incluso, participó en algunas reuniones, con el fin de instarlos a buscar el beneficio del trabajador, que no necesariamente debe ser responsabilidad del Banco.

En términos generales, considera que se ha actuado de la forma más responsable para el traslado, no obstante, las personas normalmente se quejan, ya que igual sucedía en el otro edificio.

Sin embargo, señala que la Administración ha actuado a favor del trabajador para que cuente con las mejores condiciones.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, indica que no se refiere a las condiciones del edificio, ni que el Banco les pague a los funcionarios el transporte, sino que se generen facilidades para los funcionarios, ya que ha observado cómo cruzan al autopista entre los carros. Esto, pues destaca que el puente peatonal más cercano está lejos, en el Hospital México.

Así, le parece que se pueden gestionar acciones con el Sindicato o la Asociación Solidarista, para que se contrate un bus para los funcionarios.

El Director, Sr. Cruz Marchena, apoya la propuesta realizada por el Sr. Díaz Vásquez, con el fin de que se busque una solución en el traslado de los funcionarios.

Por otra parte, menciona que cuando hay un traslado habitual del trabajador hacia el centro de trabajo, la Sala Segunda se ha pronunciado y ha dicho que es responsabilidad del patrono si a una persona le sucede un accidente.

En ese sentido, manifiesta que se deben activarse las pólizas y las responsabilidades del patrono.

Por ende, considera muy oportuna la propuesta del Director, por lo que se debe atender.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, le parecen bien las inquietudes, por lo que propone que los temas los converse su persona con la Administración, ya que se evidencia la buena intención por parte de esta.

De haber algún tema particular, lo informaría a esta Junta Directiva.

ARTÍCULO 4

3.2.1.- El Comité de Nominaciones traslada, para conocimiento y aprobación, las nuevas propuestas técnicas elaboradas por la Dirección de Capital Humano de los perfiles de los puestos de Gerente General Corporativo, Subgerente General de Negocios y Director de Soporte al Negocio del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CNBP-16-Acd.81-2019-Art.3 y CCN-01-Acd-04-2020-Art-5)

Al ser **las dieciséis horas con cincuenta y dos minutos**, ingresa la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, comenta que posterior a la revisión del Comité de Nominaciones, se remite a esta Junta Directiva la propuesta para el alineamiento del perfil del puesto del Subgerente General de Negocios, con el fin de que sea concordante con el perfil de puesto del Subgerente General de Operaciones.

Manifiesta que entre los ajustes que se realizan está uno en el objetivo del cargo, ya que se realiza una ampliación para que se indique que este perfil tiene la responsabilidad de procesos de negocio bancario, requeridos por el Conglomerado Financiero para la venta y prestación de productos y servicios financieros relacionados con el rol en el desarrollo económico, social y ambiental del Banco.

Destaca que lo citado no estaba en el objetivo anterior y se agregó para darle el alcance requerido a la responsabilidad del rol.

En cuanto a las responsabilidades del puesto, informa que se ampliaron o se generó una redacción más completa, con el propósito de que se incluyan todas las responsabilidades y funciones que tendría a cargo el funcionario que esté nombrado en el puesto de Sugerente General de Negocios.

Por otra parte, cita que se efectuó un ajuste importante en el apartado de las funciones específicas relacionadas con riesgo, puesto que la Dirección Corporativa de Riesgo remitió un perfil de responsabilidad de riesgo, según el nivel jerárquico.

Por tal razón, dicho perfil de riesgo se incorpora a todos los perfiles de puestos, de manera de que queden alineados y ajustados, según su nivel de responsabilidad.

En lo relativo a los requisitos de la formación académica, legal y experiencia, señala que se agregó que la persona contara, preferiblemente, con un énfasis en maestría deseable en: gerencia, mercadeo, banca, contaduría pública y economía. Esta última no estaba en el perfil anterior.

Posteriormente, el tema de la incorporación se mantiene igual y en el apartado de experiencia se hace referencia a que debe contar con experiencia comprobada, de al menos, ocho años en posiciones a nivel gerencial en el sector financiero, público o privado en una institución o empresa supervisada por Sugef.

Indica que lo presentado es la modificación que se efectúa al perfil en lo que corresponde al nivel de experiencia. Luego, se detallan los requisitos, que son legales, pues se refieren a lo establecido en la Ley Orgánica del Banco.

Además, se incluye un apartado donde se separan los requisitos técnicos exigibles y los requisitos técnicos deseables, ya que recuerda que los primeros deben ser comprobados por alguno de los medios establecidos en la normativa interna; ya sea por medio de una prueba o documentos que faculten su cumplimiento.

Por ende, se realizó una modificación para que en el apartado de deseable se incorporara el conocimiento del mercado bursátil, de seguros y de pensiones. Esto, pues recuerda que en algún momento se estableció como un requisito exigible, no obstante, en el Comité se determinó que lo más conveniente era que fuera un requisito deseable.

Asimismo, se mantiene lo que corresponde al perfil competencial, ya que esta variación a nivel de competencias no ha sido modificada, debido a que no se han realizado análisis que ameriten hacer cambios.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, propone que se analice primero este perfil, con el fin de determinar si hay observaciones y consultas.

Destaca que este tema se revisó en el Comité de Nominaciones en detalle y considera que la propuesta encierra muy bien los requisitos para el Subgerente General de Negocios.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, comenta que, en general, le gustaba más el perfil anterior, pero si esta es la propuesta, concretará algunas observaciones.

Señala que en cuanto a la experiencia se lee lo siguiente:

“Con experiencia comprobada de al menos ocho años en posiciones a nivel gerencial en el sector financiero, público o privado en una institución o empresa supervisada por SUGEF”.

Indica que el término de nivel gerencia, a partir de lo que ha sucedido con el otro proceso concursal que se tiene en trámite, ha causado problema. Esto, pues ha sido sujeto de interpretación.

Le parece que se debe especificar lo que establece la normativa Sugef 16-16, así como la normativa Sugef 22-18. Ello está resumido en el procedimiento que define la Junta Directiva.

Recuerda que la Junta Directiva definió un documento llamado "Procedimiento corporativo para los nombramientos de los miembros de los órganos de dirección de las Sociedades Anónimas y de la alta gerencia del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal".

En otras palabras, en este tema no se hace referencia a un nivel gerencial, donde se le puede poner al puesto gerente de contabilidad o gerente de crédito, sino que en el procedimiento se establece que es para nombrar a la alta gerencia y, por ende, define qué es esta. Ello es concordante con lo que establece la norma Sugef 16-16.

Así, la norma establece que la alta gerencia es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizaciones en el logro de los objetivos establecidos por el órgano de dirección, que es la Junta Directiva.

Destaca que se incluye a los empleados o funcionarios que por su función, cargo o posición intervienen o tienen posibilidades de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.

En ese sentido, es todavía más específica, ya que detalla que incluye a los gerentes generales de la entidad del Conglomerado y los Subgerentes, en el caso del Banco.

Entonces, en este punto no se analiza un nivel gerencial, ya que de parte de la Dirección de Capital Humano y de la Asesoría Legal, en el proceso anterior, se ha insistido que el nivel gerencial es relativo.

Ello, pues una persona puede incluir en su curriculum que fue gerente de crédito y esto cuenta. Sin embargo, indica que no es así, porque la posición es de alta gerencia, como se define en el procedimiento.

Por tanto, le parece que para evitar esa problemática se debe definir lo que ya estableció la Junta Directiva, ya que son posiciones a nivel de alta gerencia.

Puntualiza que la normativa Sugef 22-18 es la que determina las condiciones de idoneidad de los funcionarios que se nombren en estos puestos de alta gerencia, por lo que establece que la experiencia que debe buscarse es la específica en entidades financieras, particularmente, en el desempeño de puestos de órganos de dirección o de alta gerencia.

Por consiguiente, su sugerencia es que se especifique conforme la normativa externa lo tiene definido y la interna también. Esto, porque así delimitó la Junta Directiva.

Lo citado, porque por más que ha insistido en este tema en procesos anteriores, no ha sido posible ponerse de acuerdo, ya que hay interpretaciones diferentes tanto por parte de la Dirección de Capital Humano, como de los asesores legales de este órgano colegiado, lo cual conlleva a apreciaciones subjetivas, sin considerar las normas establecidas.

En términos de competencias, detalla que se observa un cuadro al final del curriculum, donde se establece lo deseado al analizar las aptitudes o inclinaciones que la persona tenga.

Destaca que el cuadro tiene cuatro categorías (de a) a la d)) y le llamó la atención que en una posición tan relevante como esta -y pasa lo mismo en el perfil del Gerente General-, el tema de planeación está en c), pero considera que el Banco podría exigir una mejor calificación.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, en cuanto a las observaciones del Auditor Interno, explica que cuando se hace referencia a experiencia en posiciones gerenciales, si se delimita que es a nivel de alta gerencia, los únicos candidatos que se podrían tomar en cuenta para estos procesos son personas que hayan sido Subgerentes o Gerentes Generales.

Por tanto, esta Junta Directiva debe valorar este punto, puesto que implicaría que se deje por fuera personas con experiencia a nivel gerencia, con la competencia, el conocimiento y la habilidad técnica.

Ello, porque el término de alta gerencia está totalmente encasillado a las posiciones de gerente general, para el Banco, según lo que establece el Gobierno Corporativo; así como dos subgerentes o los gerentes generales de las sociedades anónimas.

Solicita que se valore porque eso implicaría dejar por fuera personas que tengan experiencia a nivel gerencial, que dispongan de la competencia, el conocimiento y la habilidad técnica, dado que alta gerencia está totalmente encasillada en esas posiciones: Gerente General del Banco, de acuerdo con lo establecido por Gobierno Corporativo; dos Subgerentes, en este caso el Subgerente General de Negocios y de Operaciones, y los Gerentes Generales de Sociedades Anónimas.

Para esos efectos es importante que se considere la delimitación o la implicación que podría tener, eventualmente, hacer esa modificación.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, a nivel de concurso interno, si alguien que quiera aspirar y nunca ha tenido experiencia en la Subgerencia, consulta qué pasaría, porque no podría concursar si se establece ese límite.

Comenta que sí se han dado casos donde Gerentes o Directores de División han asumido puestos de Subgerencia.

Obviamente está haciendo una sugerencia pero le gustaría escuchar qué opinan o cómo ven la situación. Es posible aclarar o afinar el tema, ya que es razonable lo que se plantea pero también existe ese contrapeso donde se le pueda dar la oportunidad a personas, a nivel interno o externo. Desea escuchar si tienen alguna posición al respecto.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, afirma que le gustaría que la Directora de Capital Humano y, si es necesario, los miembros del Comité, concreten cuáles son los cambios en el perfil y que los justifiquen, porque a pesar de que hay algunas limitaciones, principalmente el nivel salarial y ese es un asunto del cual indudablemente todos coinciden, estima que con el fin de garantizar la mejor gestión para los clientes del Banco Popular y la gobernanza también a nivel administrativo que le corresponde a este Banco, es necesario establecer un perfil que atraiga a los mejores prospectos.

En la medida de lo posible deben adecuarse a esa situación de limitaciones internas que tienen y dice el Auditor Interno que le gustaba más el perfil anterior, aunque personalmente no tiene muy claro cuál es el perfil anterior y cuáles cambios se plantean a nivel de fondo, porque si se tiene un plan de sucesión y se califica, por ejemplo, o se establece que el desarrollo de otros es C, supone que la A es la mayor, entonces, cuestiona en qué les va a colaborar el Subgerente en esta área o cualquier otra área, y el Gerente General con una expectativa tan baja, cuando se supone que son personas que tienen una capacidad magnífica para desarrollar su trabajo y también para colaborar con el seguimiento del desarrollo de otros.

Ya el Auditor Interno se refirió a otros aspectos de esta misma matriz y considera que las expectativas deben ser entre A y B, no menos, porque entonces ni siquiera las deberían establecer, porque si esperan algo de un ejecutivo de ese nivel en C o en D, es porque no es relevante para el perfil y además, estima que le hace falta un poco más de expectativas de qué quieren, no es solamente una experiencia de ocho años, sino que es una experiencia con logros demostrables.

En lo personal no le preocupa tanto que sea de alta gerencia o con experiencia en Alta Gerencia, porque puede haber prospectos muy buenos que hayan desarrollado, de manera demostrada, un trabajo impresionante en corporaciones o en entidades financieras, pero cree que debe ser algo más retador. Ese es el punto que desea defender.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, manifiesta que cuando lo vieron no puntualizaron tanto ese tema pero le parece importante ese asunto de las competencias. Efectivamente, un puesto de Subgerente es indiscutible que debe tener una competencia alta en términos de pensamiento y planificación estratégica, desarrollo de personas, y afirma que comparte más esa posición que el tema de alta gerencia propiamente.

Confirma que puede haber perfiles muy buenos internamente que se pueden potenciar, pero consulta cuáles son los cambios, específicamente, del perfil que había antes en relación con el actual.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, responde que el documento contiene la versión actual en la columna A y la versión propuesta en la columna B.

Básicamente, se hicieron algunos ajustes de alcance en el objetivo del puesto, donde se incorporó, dentro de la redacción del objetivo, la responsabilidad de procesos de negocio bancario requeridos por el Conglomerado Financiero para la venta y prestación de productos y servicios financieros relacionados con el rol de desarrollo económico, social y ambiental.

Añade que el tema de Triple Línea Base no estaba incluido dentro del perfil, en el objetivo del cargo, y se incluyó propiamente en el objetivo.

Con respecto de las funciones, son 26 funciones, algunas se incorporaron como nuevas y otras solamente se ajustaron y se mantienen exactamente iguales.

La No.1 se ajusta, tiene cambios significativos, esta se define como una función de planificar, dirigir, organizar y controlar las políticas y directrices de su gestión provenientes de la Junta Directiva Nacional y la Gerencia General Corporativa, en conjunto con las Direcciones y dependencias a su cargo, orientadas a desarrollar la red de negocio bancario que permita el crecimiento sostenido del Conglomerado Financiero.

Esta se incorporó y tiene un impacto; de hecho, no es que el orden sea importante en cuanto a priorización o en cuanto a importancia, sino que esté incorporado de primero porque están los demás y además, tiene un peso significativo con respecto de la correlación que tiene en su trabajo con la atención de los requerimientos de Junta Directiva, Gerencia General y además, con las Direcciones a cargo.

Posteriormente, en la función No.2, se hace una incorporación de forma, ya que la redacción hacía referencia solo al Banco y se completa por "*Banco Popular*". Se le incluye: "*que aseguren resultados económicos, financieros, sociales, ambientales o de cualquier otra índole que se defina por parte de la Junta Directiva Nacional y en ese órgano, y en sus funciones de Asamblea de Accionistas para su implementación, no solamente que se acojan sino que también se implementen*".

La tercera función se mantiene igual, la cuarta tiene pequeños cambios, algunas de las funciones estaban únicamente enfocadas a Banco y lo que se hizo fue variar la forma, modificarlo para que tuviera un alcance de Conglomerado.

Las siguientes se mantienen igual, en lo que son las funciones, hasta la No.13, a la cual se le agregó: *"impulsar o propiciar proyectos de mejora continua enfocados en incrementar la productividad comercial, trabajando de forma conjunta con la Subgerencia General de Operaciones y la Gerencia General Corporativa"*.

Esta fue una incorporación en el listado de funciones y se hizo una modificación de que se hiciera referencia al Conglomerado Financiero y no únicamente la referencia de Banco.

Se hace una pequeña modificación en la función No.15 con respecto de la Ley 8204, de manera que quede clara cuando se menciona la importancia que tiene esta regulación dentro de la funcionalidad y la operativa de la Institución. Las demás funciones se mantienen iguales y se elimina únicamente la función No.23, y con esto quedarían ajustadas las funciones generales del puesto, para que posteriormente pasen a las funciones específicas relacionadas con riesgo.

Reitera que este apartado varió significativamente porque la Dirección Corporativa de Riesgo, atendiendo una recomendación de la Auditoría Interna, solicita que de acuerdo con los niveles jerárquicos que tiene cada posición de Alta Gerencia, de Direcciones, de Jefaturas y demás posiciones, se le incorporen diferentes niveles de responsabilidad en tareas de riesgo; entonces, todo este apartado se le incorporó de acuerdo con lo que esta área solicitó y les facilitó.

Con respecto a la formación académica, se agregó la carrera de Economía, que no estaba incluida dentro del perfil actual, en el perfil propuesto sí se agrega; y se le incorpora que cuenten preferiblemente con alguna maestría en alguna de las especialidades detalladas, dado que en el anterior se decía que tuviera licenciatura o maestría. En este caso se requiere que, como mínimo, tengan una licenciatura y, como un plus, que tengan una maestría en cualquiera de esas formaciones académicas que mencionó anteriormente, incluyendo la Economía, que fue la que se incorporó en este caso.

Con respecto de la experiencia, anteriormente se establecía que tuvieran experiencia comprobada de al menos ocho años en procesos relacionados con gestión financiera y bancaria en puestos de Gerente, Subgerente o Director de área, que esto podría llegar a facilitar la preocupación del Auditor Interno con respecto de que haya una claridad en cuanto a los puestos que podrían ser tomados en cuenta dentro de la experiencia de un candidato para este perfil.

Añade que si se abre queda con más opción en el sentido de que puede ser un Gerente, un Subgerente o un Director de área y no interpretarlo, como lo interpreta la Auditoría que nivel Gerencial es la alta gerencia y que los limita a esos dos niveles, pero ya sería decisión de la Junta Directiva.

Otro elemento que cambiaron fue que tuviera experiencia gerencial en el sector financiero público o privado, en una institución o empresa supervisada por Sugef.

Anteriormente, la experiencia establecía que contara con experiencia en una institución que contara con activos por un valor mínimo de \$2.000 millones y preferiblemente en la gestión pública. Eso estaba en el perfil anterior y en este se ajusta de manera que quede que tenga experiencia a nivel gerencial en el sector financiero público o privado, y que sea alguna entidad que haya sido o sea supervisada por Sugef. Esa sería la propuesta.

En cuanto a los requisitos legales que se establecen en la Ley Orgánica del Banco Popular, eso se mantiene igual; los conocimientos técnicos deseables y los conocimientos técnicos exigibles, donde el único cambio que se hizo fue que se modificara el conocimiento de mercado bursátil de seguros y de pensiones, como un deseable pero no como un requisito exigible puesto que, aunque la función de Subgerente de Negocios debe tener algún conocimiento en estas áreas, no es requerido como indispensable que ya tenido experiencia o conocimiento en este tipo de negocio.

Con respecto de los cuestionamientos en la valoración de competencias, el tema es bastante amplio, los perfiles ideales que se han establecido para los diferentes niveles y clasificaciones fueron desarrollados con el acompañamiento y la asesoría de dos psicólogos y la empresa que brinda el servicio de las pruebas Kompe, que son pruebas para determinar los niveles competenciales y los perfiles personales del candidato, en este caso, para un proceso de selección, están establecidos de manera estándar.

Esto tiene un proceso inmerso muy minucioso, que llega a un nivel muy fino. Aclara que en planeación, practicidad y precisión, estas se consideran que son competencias de soporte, no son competencias estratégicas en cuando a su definición; entonces, para una posición tan estratégica y de acuerdo con los perfiles ocupacionales que se revisaron, no es requerido que los candidatos cuenten con altos niveles en estas tres competencias en particular, pero si lo que solicita esta Junta Directiva es que se haga nuevamente una revisión de todos los perfiles competenciales en cuanto a lo que ya se tiene preestablecido de acuerdo con cada nivel ocupacional, se puede volver a hacer.

Lo hicieron el año pasado con el acompañamiento del proveedor, se realizaron algunos pequeños ajustes pero estos son los resultados.

Con el estándar que se tiene en este momento, ya definido para puestos de Directores de Junta Directiva para Alta Gerencia, que es el perfil que se tiene definido a nivel competencial, se tiene un promedio de calificación de candidatos donde siempre sale una brecha grande y tienen un promedio, a pesar de como están, de un 78% a nivel de Directores, a nivel de Alta Gerencia, los candidatos que se han valorado.

Este es el promedio y mientras más se incremente la expectativa, que en algunos casos no es necesario pues la brecha se hará más grande, y de acuerdo con la definición de cada una de las competencias, porque en este caso son de soporte; las que son cardinales y gerenciales evidentemente deben tener un nivel más alto, pero las otras son un poco más operativas.

Se puede volver a hacer la revisión, se puede redefinir un nuevo estándar de perfil deseado para estos niveles más altos, que son los niveles más altos que se tienen definidos en la pirámide.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, confirma que discrepa de esa interpretación y le preocupa que eventuales evaluaciones que esta Junta Directiva quiera realizar con ciertas expectativas a la alta gerencia, no cumplan con lo que se espera porque no lo pidieron desde el principio.

Sugiere que se revise un poco más a fondo ese tema y que sea revaluado por la Comisión.

Consulta al Director Corporativo de Riesgo si la eliminación de la deseabilidad de que sea una persona que venga del sector público, siendo este un banco público con toda la maraña de situaciones legales que hay acá de cumplimiento de leyes, etc., en cuáles riesgos podrían incurrir, como órgano director, si definen un perfil en un puesto de alta gerencia que ignore esta realidad.

Refiere que puede ser que encuentren -no aquí obviamente- pero tal vez un ejecutivo con un buen prospecto de una empresa privada que sea muy exitoso y no es lo mismo hacer negocios en un banco privado o en una institución financiera privada que en una institución financiera pública.

Consulta a qué riesgos podrían exponerse. Además, ignora si se perdió en algún momento pero no le pareció encontrar ningún vínculo con el modelo de banca que esta Junta Directiva ha autorizado o ha definido en su Plan Estratégico, se refiere a todos los medios digitales, tecnológicos, el acercamiento al cliente por medio de todos estos recursos, herramientas o instrumentos.

Pregunta dónde pueden encontrar en ese perfil a ese ejecutivo que tenga esa relación, incluso esa experiencia, además de conocimiento, con esas áreas tan vitales para el desarrollo de los negocios en nuestra Institución.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, responde que se habla de una actividad en donde tiende a homologarse mucho toda la parte de la operativa en el marco de intermediación financiera o en las demás industrias que maneja el Conglomerado, a saber la parte bursátil, Pensiones, Seguros y fondos mutuos.

Con respecto de la pregunta relacionada con alguna exposición desde el punto de vista de los miembros de Junta Directiva, por definir un perfil abierto y no condicionado a que debe tener experiencia en materia de Administración Pública, personalmente no lo vería como tal, por lo menos no tiene la referencia y le parece que sería más una consulta a nivel de la Dirección Jurídica.

Desde el punto de vista de riesgos, ciertamente hay dos áreas sensibles desde el punto de vista de la operativa de una entidad pública como esta, a pesar de estar en un mercado competitivo, que es el tema relacionado con la contratación administrativa, un tema ciertamente sensible que tiene una norma particular, y la parte de la gestión de los recursos humanos en virtud de los aspectos convencionales, en donde una persona que está acostumbrada a gestionar una entidad privada no enfrenta ese tipo de obstáculos.

Considera que, claramente, la estructura que tiene el Banco dispone de los mitigantes correspondientes, tiene un área especializada en Contratación Administrativa y la Dirección de Capital Humano también sopesa adecuadamente esa limitante.

Sí podría haber una disonancia que habría que mitigar, en el caso de una persona que no esté familiarizada con ese tipo de restricciones, pero al final de cuentas se trata de gestionar un mercado que es muy competitivo y que tiende a hacer una especie de *commodities*, de comercialización de los servicios en virtud de que son muy similares.

Aunque podría ser deseable, le parece que de entrada no puede establecerse como una restricción como tal, pero sí es un tema que podría valorar la Junta Directiva como deseable en virtud de que restringe grados de libertad cuando se está en una institución pública, con todos los mecanismos de control de la Ley de Control Interno y el rol de fiscalización de la Contraloría General entre otros, pero podrían hacer un mapeo más amplio y más extenso sobre este particular, pero en primera instancia, si bien podría ser deseable, no lo verían como una limitante.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, solicita que no se empiecen a encasillar o a cerrar porque el negocio financiero es muy especializado.

En el tema de intermediación financiera, lo que debe primar en un puesto de esta naturaleza es el conocimiento de la gestión de un negocio financiero, ese es un tema muy importante; si no saben a qué se enfrentan, cuál es la competencia, cuáles son los productos, cuáles son los riesgos, cuál es la gestión, eso es medular.

Ahora, si lo encasillan en el tema público pueden decir que solo vienen personas del sector público, pero puede ser de cualquiera, del Ministerio o cualquiera, no necesariamente de banca si lo dejan así. Entonces, igualmente podrían caer en el extremo de que podría ser un diestro en contratación administrativa, un diestro en el manejo del tema público pero no sabe absolutamente nada o no tiene experiencia en el tema de intermediación. Personalmente prefiere lo otro, o sea, honestamente lo que se busca son balances, eso es lógico, pero para eso hay toda una estructura organizacional donde se le da el soporte a los Subgerentes y al Gerente en términos de temas propiamente legales, sean públicos o sean temas privados, porque se tienen que ver.

Está toda la normativa que emite el Conassif y las superintendencias, que eso es otro mundo también y de lo cual deben tener más claridad sobre esos temas y saber a qué están jugando.

Afirma que aquí se ha tenido mucha experiencia, quienes tienen más años de estar acá en el Banco saben que han tenido a personas nombradas en puestos gerenciales que han venido de banca privada y eso no les ha generado ninguna limitación en el Banco Popular, se pueden ver los números y se puede demostrar que han hecho una buena gestión.

Igualmente hay personas que han venido del sector público, por lo cual se aprecia que es encasillar y no darle oportunidad a potenciales profesionales o personal que pueda contribuir.

Está de acuerdo con que pedir experiencia por experiencia no es un tema, pero sí con logros concretos específicos de lo cual puedan decir que desarrolló una determinada estrategia o hizo crecer a la empresa. Ese tipo de elementos obviamente sí es importante valorarlos.

En cuanto al tema de las competencias, comparte que deberían afinar y exigir, porque son puestos de mucha confianza, son puestos que deben tomar decisiones importantes.

La Directora, Sra. Badilla López, en línea con lo que se apunta, si se limitan únicamente a que venga del sector público, podrían tener a alguien muy experto en temas de contratación, que es la limitante superior de cómo se gestiona en esos temas una empresa pública, pero podrían estar, quizás, un poco desfasados si se compara con el sector financiero privado, que eso sí le parece correcto; no puede ser de otra industria, tiene que ser del sector financiero.

Además, si este perfil se ajusta debidamente y coincide también que en el tema de competencias, deben ser sumamente rigurosos, pues una persona que pase el filtro de entrada debe tener condiciones especiales: liderazgo, adaptabilidad, trabajo en equipo, lo cual le permitirá conocer muy rápidamente la estructura de la organización, adaptarse y, sobre todo, ser más eficiente.

Lo anterior también coincide con la estructura de la organización, que también se tiene muy bien definida y eso ayudará a cualquier ejecutivo de alto nivel a no cometer errores de buenas a primeras.

Coincide también en que deben ver el tema de competencias con un poco más de cuidado, porque son puestos de muchísima responsabilidad que deben contar con habilidades muy marcadas, muy potenciadas, para que puedan realmente hacer un buen trabajo.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, reconoce que siempre se ha dicho que el Banco Popular es especial, creado por una ley especial. De todo lo que se ha hablado acá, en la parte de la propuesta se tiene que debe ejercer un rol económico, se ha hablado mucho de la parte económica, de todos los requisitos que desean que tenga esa persona, pero no ha visto por ningún lado el rol social y el ambiental, cuáles son los conocimientos o qué es lo que van a pedir, o que por lo menos tenga los mínimos conocimientos de lo que se necesita o de lo que desean hacer.

Todos se han enfocado mucho en la parte financiera, en lo que tenga, pero esa parte es muy importante, se está hablando del Banco Popular y de Desarrollo Comunal que es especialmente para los trabajadores, en una misión especial.

Siente que en esta parte, a pesar de ser todo lo que necesitan aquí, por lo menos debe tener algún conocimiento mínimo. Es su apreciación.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, reconoce que es muy válida, pero sí está incluida.

El Director, Sr. Cruz Marchena, estima que son válidos los aspectos que se están asumiendo, pero el nombramiento de una Gerencia y de una Subgerencia, que compete a esta Junta Directiva, son los denominados "puestos de confianza" y la ley es muy clara, ya que establece un plazo de tres meses de período de prueba y no pueden ser excluyentes.

Por ejemplo, la Constitución Política lo que pide para el nombramiento de la idoneidad de los funcionarios públicos, es que se lleve a cabo un concurso bien delimitado, establece los requisitos, etc., se deben apegar a la normativa. Sin embargo, considera que no se debe hilar tan fino como para decir que debe ser de un sector determinado, sea del público o el privado.

Menciona que tal como se ha podido ver, el Presidente de la República nombra y quita a sus ministros, donde algunos llegaron del sector privado y a otros los ha requerido con experiencia del sector público. Él los medirá en el tiempo, si quiere les brinda el plazo de los tres meses o los 15 días, y si se ve que no sirvió, se tendrán esas facultades.

Lo que sí debe indicar, es que considera que se debe nombrar de acuerdo con lo considerado, luego de aplicar el concurso correspondiente apegado a la legalidad y a todo el tema normativo, determinando que el candidato cumpla a satisfacción. Detrás de las personas que se nombren, tendrán todo un equipo de trabajo que conoce y tiene la experiencia y le estarán asesorando en lo que corresponda.

Por otra parte, le parece oportuno que el concurso sea dado en dos líneas, una que son los requisitos de admisibilidad y luego la etapa de entrevista con el fin de conocer el desarrollo y desenvolvimiento de los candidatos, acompañados con personal que les pueda brindar apoyo al respecto.

En su criterio, no deberían ser discriminatorios porque irían contra la Constitución Pública, pues el artículo 192, es muy claro, dice: "Los funcionarios públicos serán nombrados a base de idoneidad comprobada".

Cuando la Procuraduría General de la República desarrolló el tema del artículo anterior y la Sala Constitucional también lo desarrolló, lo que dijo fue que se debe hacer un concurso y que no sea nombrado unilateralmente, que se debe cumplir con el perfil.

Supone que en el Banco Popular se tiene un manual que contenga y establezca el perfil de puesto de gerente y subgerente. Además, se deberá acudir a la Ley Orgánica de la Institución que establece otros requisitos, luego tomar los señalamientos que haga la Auditoría Interna sobre la normativa.

Si el proceso en enmarcado con todos los requerimientos, cumpliendo con ámbito constitucional, se puede escoger a la persona que considera como la mejor y si no sirviera, el Código de Trabajo dice que se tiene un plazo de hasta tres meses para determinar la idoneidad del trabajador.

La normativa brinda todas las prerrogativas y las facilidades que se puedan desarrollar, pero tiene claro que es un proceso que se debe hacer pronto, pues tiene entendido que el proceso lleva aproximadamente un año.

Considera que deben ser ágiles sobre el tema, pues no pueden continuar bajo la incertidumbre tanto de la Junta Directiva como del personal.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, brinda la palabra, solicitando sean concretos, con el fin de presentar la propuesta correspondiente.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, menciona que en el objetivo del puesto se hace referencia a que es responsable de procesos de negocio bancario requeridos por el Conglomerado Financiero para la venta y prestación de productos y servicios financieros, relacionados con un rol de desarrollo económico, social y ambiental del Banco.

Todas las demás funciones que detalla, como es tan amplio, también hace referencia a esa triple línea base que incluye todo lo que es el ámbito social y esa responsabilidad en el tema social que tiene la posición en su generación de negocios, que está dentro de las funciones del cargo.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, acota que, si está dentro del objetivo general, así fue planteado, en las competencias cardinales se incluyó lo referente al compromiso social, lo cual es una competencia importante. Por otra parte, se mencionó el tema de digitalización que, con el tema de innovación y creatividad en ese perfil, también es una competencia que se requiere y será de cara hacia esos cambios.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, menciona que sí está en el objetivo, lo que piensa es en la parte de los requisitos mencionarlo o bien en otra parte, pues si bien encontró en los requisitos técnicos deseables, la parte de la economía social solidaria, pero de ahí en adelante, la parte ambiental que también es importante para la formulación de productos ambientales, lo ideal es que -al menos- tenga algún conocimiento y capacidad de acción en ese sentido.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, manifiesta que, en cuanto a la parte de que el candidato sea del sector público o privado, se pueden hacer algunas apreciaciones subjetivas al respecto, personalmente no es defensor que los candidatos deban ser del sector público o del privado, se podrían hacer valoraciones sobre esa parte.

En lo que sí se debe tener cuidado es en variar normativa, lo hecho por la Junta Directiva se puede variar, pero no se puede hacer con los acuerdos de la Sugef 16-16, ni la Sugef 22-18.

Sobre la valoración sobre cómo será planteado, se debe tener en cuenta esa situación, trató de hacer ver cómo está definido, pues tal como dice la Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, no se consiguen candidatos porque se paga mal. Ese sería otro tema, pero no se puede variar lo dicho por la Superintendencia General de Entidades Financieras, habría que pedirle a esta que cambie las cosas y que interprete que alta gerencia podrían ser otros niveles más bajos, porque tal como lo ha definido no sirve porque no alcanza para pagar el salario.

Insiste en cuanto a que mal haría la Junta Directiva ir más allá de lo que dice la normativa externa, y en cuanto a la normativa interna, le parece que se pueda arreglar para que concuerde el procedimiento con el perfil que están definiendo.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, señala que el tema de la normativa Sugef 16-16, es para calificar cuáles puestos se consideran como de alta gerencia y cuál es la responsabilidad y otro lo son los requisitos para la contratación. Una vez contratada la persona, formará parte de la alta gerencia y cuál será su responsabilidad.

Por otra parte, si hay tema en el nivel interno, será importante revisarlo para no ser inconsistentes, nada costaría solicitar la revisión por parte del Asesor Legal y que, si hay alguna inconsistencia, se presente la solución lo antes posible para definir el proceso.

Personalmente no considera problema en cuanto a que tenga experiencia en la gerencia, pero es importante que no se contradigan en términos de normativa interna.

Por tanto, propone que se revise el tema y que sea agendado para la próxima sesión, igual menciona que se trata del perfil del puesto de subgerente de negocios. El proceso del perfil del gerente de operaciones seguirá su proceso, la idea es hacer las cosas bien.

La Directora, Sra. Badilla López, indica que ella ha sido crítica sobre tanta ambigüedad en lo que se tiene por escrito. En el tanto y el cuanto se pueda dejar lo más definido posible, la forma como serán elegidas las personas es importante, pues es un tema muy frecuente. Es importante que el mecanismo esté lo más claro posible.

El **Presidente, Sr. Hidalgo Chávez**, indica que los elementos que entran en discusión, es el tema de si es de alta gerencia y la parte de las competencias, lo cual se podría revisar.

El **Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido**, indica que particularmente está de acuerdo con que sea revisado con base en lo expuesto en esta oportunidad, principalmente el cumplimiento de las normativas vigentes y las disposiciones internas de esta Junta Directiva, en cuanto a que no haya ninguna inconsistencia en ese sentido.

El **Presidente, Sr. Hidalgo Chávez**, indica que está de acuerdo, pues su propuesta va en esa línea, por lo que mociona para:

En relación con los acuerdos CNBP-16-Acd.81-2019-Art.3 y CCN-01-Acd-04-2020-Art-5, mediante los cuales el Comité de Nominaciones traslada, para conocimiento y aprobación, las nuevas propuestas técnicas elaboradas por la Dirección de Capital Humano de los perfiles de los puestos de Gerente General Corporativo, Subgerente General de Negocios y Director de Soporte al Negocio del Banco Popular:

Solicitar a la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo, y al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco que, de conformidad con lo analizado en esta sesión, revisen y ajusten los perfiles de los puestos de Gerente General Corporativo, Subgerente General de Negocios y Director de Soporte al Negocio del Banco Popular y presenten la nueva propuesta en un plazo máximo de un mes.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“En relación con los acuerdos CNBP-16-Acd.81-2019-Art.3 y CCN-01-Acd-04-2020-Art-5, mediante los cuales el Comité de Nominaciones traslada, para conocimiento y aprobación, las nuevas propuestas técnicas elaboradas por la Dirección de Capital Humano de los perfiles de los puestos de Gerente General Corporativo, Subgerente General de Negocios y Director de Soporte al Negocio del Banco Popular:

Solicitar a la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo, y al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco que, de conformidad con lo analizado en esta sesión, revisen y ajusten los perfiles de los puestos de Gerente General Corporativo, Subgerente General de Negocios y Director de Soporte al Negocio del Banco Popular y presenten la nueva propuesta en un plazo máximo de un mes”. (087)

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta minutos**, se retira la Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo e ingresa la Directora de Tecnología de Información a.i., Sra. Zarina Arguedas Porras.

ARTÍCULO 5

3.2.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para aprobación, la Política de Tecnología de Información. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-Acd-193-2019-Art-11)

La Directora de Tecnología de Información a.i., Sra. Arguedas Porras, manifiesta que presentará los acuerdos del Comité de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, que en su sesión ordinaria 19-2019, del 5 de noviembre del 2019, dio por conocida y analizada la propuesta de la política de tecnología de Información.

Comenta que el año pasado se realizó una revisión de varias políticas, donde a la de tecnología de información le fue aplicado un ajuste y el procedimiento llevado es que la política debe ser conocida y analizada dentro de la Comisión antes mencionada, que, a su vez, le remite al Comité Corporativo de Tecnología de Información para su validación, comisión y comité que remiten la política a este Órgano para su aprobación.

Señala que no viene a exponer la política ni el contenido, salvo que fuera necesario, pues ya se tiene las recomendaciones de la comisión y el comité de solicitar la aprobación de la política.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, indica que se dio una propuesta al punto 6.3 de la Política, en relación con la forma cómo serán desarrolladas las tecnologías de información, si será a través de terceros, por desarrollos propios o la adquisición de algún desarrollo de mercado, se hizo referencia a varias normas, por ejemplo, Cobit, etc.

Señala que está de acuerdo con ese enunciado, el cual dice que la decisión de por cuál mecanismo se decanten, estará en función de la determinación del costo-beneficio, pero considera que debería agregarse un análisis de riesgo. Pues al adquirir una u otra modalidad lleva riesgos diferentes, por ejemplo, cuando se depende de un tercero, se genera una dependencia contra un desarrollo propio, requiriendo el análisis costo beneficio.

Por tanto, cuando se presentan a una solución tecnológica les plantean cuatro alternativas y se dice que, para seleccionar se debe hacer un análisis costo-beneficio, por lo que su propuesta concreta es que se agregue un análisis de riesgo.

La Directora de Tecnología de Información a.i., Sra. Arguedas Porras, manifiesta que la propuesta de cambio en la política es que, ante la necesidad de adquirir soluciones, se deben considerar varios aspectos con un orden adecuado, en primer lugar, revisar que existan aplicaciones en lo interno del Conglomerado y que, mediante la parametrización puedan solventar la necesidad, fomentando la reutilización.

Es decir, cuando se tenga la necesidad de adquirir una nueva solución, lo primero que se hará será validar en lo interno de la Organización la existencia de aplicaciones o soluciones que únicamente requieran parametrización.

La segunda opción es la adquisición o suscripción a servicios de soluciones de *software* que sean paquetizadas, o integradas a la arquitectura orientada a servicios del Conglomerado.

La tercera se refiere a la construcción y desarrollo de aplicaciones tercerizadas a través de las relaciones contractuales vigentes y recursos internos. Es decir, primero determinar si se tiene a la mano algún contrato que les permita adquirir soluciones como paquetes.

Lo anterior es en cuanto a la selección específica de las soluciones enfocada en cuál será la búsqueda o exploración que se hará en el mercado, lo cual irá acompañado con todo el marco normativo que tiene la Institución sobre temas de análisis de costo-beneficio, inversión, de riesgo, recurso humano y de infraestructura necesaria para poder adquirir la solución.

Ese es el enunciado, como se menciona en el párrafo 2, del punto 6.3, que fue modificado en la política.

Explica que en la columna izquierda en el documento se presenta la política actual y la propuesta en la derecha con un amplio desglose.

Se retira momentáneamente el Director, Sr. Díaz Vásquez, al ser las **diecisiete horas con cincuenta y siete minutos**.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, aclara que los tres pasos indicados por la Directora a. i., Sra. Arguedas Porras, son aplicables una vez que se haya valorado lo que dice el encabezado, el cual dice: "Ante la necesidad de adquirir soluciones, primero se debe considerar que la misma debe estar alienada a la mejores prácticas de la industrias y que represente una contribución a la estrategia de negocio, sin dejar de lado su respectiva valoración de costo beneficio".

Es ahí donde sugiere que se agregue: "...y el análisis de riesgo". Pues cada una de las alternativas involucran riesgos desde el punto de vista estratégico, de dependencia, etc., aparte del tema de costo-beneficio.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Aprobar la modificación del punto 6.3 de la Política de Tecnología de Información, en los siguientes términos:

Ante la necesidad de adquirir soluciones se debe considerar que la misma este alineada a las mejores prácticas de industria y represente una contribución a la estrategia de negocio y sin dejar de lado su respectiva valoración de costo/beneficio y el análisis de riesgo, para considerar luego los siguientes aspectos:

- 1. La revisión de aplicaciones a lo interno del Conglomerado que, mediante una parametrización, puedan solventar la necesidad fomentando la reutilización.**
- 2. La adquisición o suscripción a servicios de soluciones de *software* paquetizadas e integrables a la arquitectura orientada a servicios del Conglomerado.**
- 3. La construcción y el desarrollo de aplicaciones tercerizado a través de las relaciones contractuales vigentes y recursos internos.**

Lo anterior en congruencia con la Política de Tecnología de Información.

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

"Aprobar la modificación del punto 6.3 de la Política de Tecnología de Información, en los siguientes términos:

Ante la necesidad de adquirir soluciones se debe considerar que la misma este alineada a las mejores prácticas de industria y represente una contribución a la estrategia de negocio y sin dejar de lado su respectiva valoración de costo/beneficio y el análisis de riesgo, para considerar luego los siguientes aspectos:

- 1. La revisión de aplicaciones a lo interno del Conglomerado que, mediante una parametrización, puedan solventar la necesidad fomentando la reutilización.**
- 2. La adquisición o suscripción a servicios de soluciones de *software* paquetizadas e integrables a la arquitectura orientada a servicios del Conglomerado.**
- 3. La construcción y el desarrollo de aplicaciones tercerizado a través de las relaciones contractuales vigentes y recursos internos.**

Lo anterior en congruencia con la Política de Tecnología de Información". (088)

ARTÍCULO 6

3.2.3.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para conocimiento, el Informe de riesgos tecnológicos del Banco, correspondiente al III trimestre. Lo anterior, en cumplimiento de la Actividad I del Plan de Trabajo. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-Acd-194-2019-Art-12)

Ingresa la Sra. Ivannia Alfaro Rojas, Jefa de la División de Servicios, al ser las **dieciocho horas**.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, menciona que se trata de un informe trimestral, que así lo dispone la Junta Directiva en cuanto a conocer sobre los riesgos tecnológicos, que tiene diferentes apartados.

Menciona que el informe es con corte a setiembre del 2019, por lo que, si se le permite, desea aprovechar para realizar algunas actualizaciones a diciembre, sin perjuicio que en el Comité Corporativo de Riesgo será conocido con mayor detalle sobre los alcances, pues el informe es bastante amplio, pero quisiera destacar algunos aspectos con corte a diciembre sobre la gestión de riesgo tecnológicos.

Añade que el documento contiene primero un análisis de los riesgos de los proyectos, donde se podrá ver que hubo una mejoría en ese sentido, sobre la gestión de los riesgos que están haciendo en los distintos proyectos que están en la cartera.

Por otra parte, se tiene lo referente a los riesgos de las sociedades en la parte de tecnología, donde están los eventos de pérdida presentados durante el 2019.

Señala que un tema muy importante al cual el Comité Corporativo de Riesgo le está dando seguimiento en coordinación con la Dirección de Tecnología de Información en cuanto a la dependencia de algunos funcionarios clave dentro de Tecnología de Información, lo cual se encuentra mapeado y la idea es buscar un mecanismo para ir mitigando.

Señala que, al ubicar la cartera de proyectos a setiembre del 2019, que fueron 17, alrededor de 9 estaban fuera del apetito de riesgo, con una calificación de riesgo medio o alto, donde se tenían identificados 135 eventos de riesgo dentro de la cartera.

Reingresa el Director, Sr. Díaz Vásquez, al ser las **dieciocho horas con tres minutos**.

Explica que, a diciembre del 2019, hubo una reducción importante, antes se tenían tres proyectos ubicados en un nivel superior de riesgo y ahora se tiene solo uno, y el nivel de riesgos medios, se mantiene, lo cual hace ver como la tendencia a que los riesgos materializados en los proyectos han disminuido. Por ejemplo, se tenían entre 13 y 14 eventos por mes y el último trimestre cerraron con niveles de 8, sigue siendo importante.

Indica que se ha insistido en dos aspectos, que se tengan identificados los eventos y que dichos eventos tengan sus mitigadores, los cuales sean activados en el momento que se requieran y que sean efectivos.

Menciona que hay dos proyectos críticos, debido a la importancia que tienen, uno la actualización de T24 y por otra parte, la solución integral de crédito, el cual ha sido estructurado en tres fases, que en la 1 y 2, se tiene un nivel de riesgo alto, es ahí la operativa del principal activo como lo es la cartera de crédito, lo cual presenta una calificación de 2,36%, ubicando un perfil de riesgo algo, donde se tienen una serie de planes de mitigación que se están ejecutando.

Añade que en este caso habían 22, 8 ya fueron reportados como finalizados a los que se les dará seguimiento en otro informe.

En cuanto a la fase 3, se trata de un perfil alto, en este caso las tres fases estructuradas, el proceso de la sustitución de SIPO o solución integral de crédito, se tienen 19 planes de mitigación que se encuentran en ejecución.

En este sentido, se dieron varias recomendaciones, por ejemplo, que se debe dar un seguimiento estricto al cronograma de implementación, asignar formalmente acompañamiento por parte de la Oficina de Proyectos en el proceso de implementación de los desarrollos, mantener una constante coordinación entre el programa y proyectos relacionados con el programa de crédito, solución integral de crédito, solución integral de cobranza.

Además, por la importancia del proyecto *core* de Crédito, se recomienda dar un seguimiento en el Comité Ejecutivo de Tecnología de Información, lo cual se ha venido realizando a través de la Gerencia General Corporativa.

En relación con la parte de las dependencias, se tiene mapeados a siete funcionarios que tienen una concentración importante de actividad en estas plataformas, AS-400, Autoriza 7, AS-400 Contabilidad, T24, ENLASAP, BACOSE, SINPE, SITUS, Liquidación de POS y el Assist Ck de la Oficialía de Cumplimiento.

Se trata de un tema que se está tratando de mitigar buscando alternativas para no depender de un solo funcionario.

En la parte del taller del proceso DSO-02, gestión de peticiones e incidentes de servicio, se llevó a cabo dicho proceso, donde se ubicó el nivel inferior en riesgo uno, que es la prolongación de la degradación e interrupción de los servicios al presentarse una adecuada gestión de incidentes, solicitudes o problemas.

Expresa que en ese evento de riesgos se identificaron 10 factores o debilidades, para lo cual se formularon siete planes de mitigación, donde cinco de ellos son planes para atención de hallazgos de la Auditoría Externa.

Considera muy importante la forma como se le brinda seguimiento a esos incidentes que se van presentando.

Menciona que, desde el punto de vista de los riesgos tecnológicos, de acuerdo con la metodología, tiene que ver con la gestión de TI, donde a setiembre del 2019, tenían 60 eventos, de los cuales 33 se encontraban fuera de apetito, riesgo medio y superior.

Explica que, de acuerdo con el corte a diciembre del 2019, se aumentó a 60 a 63 el total de eventos y dentro del rango fuera de apetito, se tenían 33.

En cuanto al tema de los planes de mitigación, menciona que a setiembre se tenían desfasados 50 planes de mitigación, mientras que a diciembre se tenían 80 planes de mitigación, por lo que esto se debe valorar desde el punto de vista del impacto que pueda tener en la gestión de TI.

Menciona que el perfil de riesgo de acuerdo con el APO12, de gestión de TI, da un nivel de riesgo medio. Pero si esto se observa a diciembre, se puede apreciar que aparecen más indicadores en riesgo medio. De hecho anteriormente solo se tenía un indicador en riesgo medio, mientras que un trimestre después se da un cambio, por lo que evidentemente se da una coordinación con la Directora de TI para darle seguimiento y tratar de volver al nivel de apetito.

Muestra los tipos de evento reportados relacionados con TI, de enero a julio de 2019:

BP: TIPOS DE EVENTOS REPORTADOS RELACIONADOS CON TI
De enero a julio 2019

Tipo Evento	Casos	Estimación
Casos de fraude cibernético denunciados	163	\$294 781
Materialización de riesgos de proyectos e iniciativas	14	-
Eventos que generen interrupción en los sistemas críticos de negocio	9	-
Reporte de caídas de conexión de las diferentes interfaces para embozo (impresión) de tarjetas	6	-
Eventos que generan interrupción en los canales críticos de negocio	11	\$44 549
Proyectos e iniciativas activos que presenten atrasos de más de un -6% del cronograma vigente, según el reporte trimestral del portafolio de proyectos	5	-
Reporte de caídas del sistema de puntos de venta	3	\$397 643
Proyectos o iniciativas concluidas que incumplieron con los beneficios definidos	1	-
Total general	115	\$736 973

Fuente: Sistema OpRisk. 2019.

Por su parte, en los reportes de eventos relacionados con riesgos de TI, señala que hay 161 eventos de pérdida, de los cuales el 81% están relacionados con fraude cibernético, el 12% a eventos que generan interrupción en los canales críticos y 5% de eventos de interrupción en sistemas críticos, así como 2 eventos reportados asociados a incumplimientos de acuerdos de niveles de servicio.

Menciona que es importante notar que lo que está teniendo una mayor incidencia es el tema de los fraudes, que se está atacando más directamente, pero también hay temas que se tienen que gestionar desde el punto de vista de otros eventos.

A nivel de las Sociedades, a setiembre Popular Pensiones tenía 19 riesgos identificados desde el punto de vista de TI y 16 estaban en la zona de no aceptación. Ahora bien, si se ve el dato a diciembre se observa una mejoría, pues se pasa de 16 que estaban en zona de no aceptación a solo 10 y ya no tienen ninguno ubicado en nivel superior.

En el caso de Popular SAFI, se tenía un total de 32 riesgos fuera del apetito, pero para el mes de diciembre el número de riesgos que estaban fuera de apetito es de 19, por lo cual hay una mejoría importante. En Popular Seguros se tiene un nivel de riesgo medio, muy cercano al límite bajo, con un puntaje de 1,52 y en la presentación se detallan los distintos eventos de riesgo que están ubicados en el nivel superior. Recuerda que solo se mapean los riesgos que están fuera de apetito, mientras que hay toda una documentación para los riesgos en nivel bajo, pero se gestiona, de acuerdo con la política que ha definido la Junta Directiva, los que están en la zona amarilla y roja.

Por último, señala que se debe hacer un ajuste a la propuesta de acuerdo en el sentido de que se estaría dando por recibido el informe setiembre y a diciembre, sin perjuicio de que en el Comité Corporativo de TI se analice con mayor detalle a los hallazgos que se tienen en el informe con corte a diciembre.

Menciona que los aspectos más relevantes de T24 no los va a comentar, sino que esto se hará cuando se presente el respectivo informe y se hagan las consideraciones de riesgo. No obstante, en materia de Fatca, señala que hay una suspensión del proyecto, con el fin de hacer el análisis y redefinir la estrategia.

Para el proyecto CRM y respecto a su prioridad, el Área de Mercadeo, en conjunto con la Oficina de Proyectos, emitieron un documento en el cual hacen la solicitud para que se le brinde la relevancia requerida. Indica que en el conjunto de proyectos, este ha quedado con un grado de relevancia menor.

Respecto al proyecto de adquisición bancaria, menciona que se encuentra en proceso de capacitación en el producto *tap to phone* en las áreas encargadas de operación y comercialización del producto.

En cuanto al proyecto de corresponsales no bancarios II, menciona que se está viendo afectado por el riesgo de disponibilidad de recurso humano, lo cual es un tema que se debe gestionar y que conversó con la Gerente General Corporativa, en el sentido de que se tiene un conjunto muy grande de proyectos y obviamente en algunas partes se da el traslape de recursos, lo cual es un tema que se va a tener que revisar.

Para la posible implementación de un BI, indica que se ha logrado tener la aprobación de las pruebas de concepto y el documento de arquitectura. Así pues, existen avances. En el proyecto Sicveca se mantiene el seguimiento en los recursos requeridos, pues se trata de un proyecto que casi está saliendo.

Por su parte, respecto al proyecto de solución de riesgo de crédito, explica que, después de la actualización de T24, este debería ser el proyecto más importante, pues corresponde al 70% del activo productivo del Banco. Señala que durante este período se presentó un evento en el ambiente productivo, donde se reportan problemas de rendimiento, debido a problemas de espacio, lo cual provocó la caída de la plataforma, imposibilitando el acceso y afectando la continuidad de las actividades relacionadas con las pruebas de validación de pase a producción.

En cuanto a la solución integral de cobranza, que va ligada a este proyecto de crédito, se comunica el cambio de categoría, pues pasa de proyecto a iniciativa. Explica que esto no implica que se salga de todo el proceso de gestión que tiene la metodología, pero se hace una gestión más flexible. Indica que esta iniciativa se traslada a la Administración y no se contará con las figuras de director y administrador. Detalla que la figura de un proyecto como tal, de acuerdo con la metodología, tiene una estructura donde se requiere el rol de ciertas figuras que en caso de una iniciativa se obvian, en virtud del alcance, presupuesto e implicaciones a nivel conglomeral.

Respecto a la solución integral de crédito, el cronograma registra una desviación por factores externos. Indica que se hizo una consulta a TI solicitando una justificación técnica de los motivos por los cuales para el cartel de crédito se considera la opción SaaS, situación que podría influir en una variación en la forma en la que se deban abordar los servicios de la contratación.

Por su parte, en lo que tiene que ver con la gestión y gobierno de notificaciones, se mencionan cambios que se han presentado en la organización respecto a nuevas necesidades, lo que produce que se tengan que realizar ajustes al alcance.

Indica que ya hizo referencia a lo relativo a continuidad y el proyecto de gestión de peticiones e incidentes de servicio. También, se realizó la inclusión de la información correspondiente a la autoevaluación del proceso de TI dentro del *Op Risk*, que es una herramienta del Área de Riesgos.

Ya se mencionaron los eventos de pérdida que se dieron en el período y señala que para la gestión de riesgo tecnológico se tienen mapeados 63 riesgos, de los cuales 35 se encuentran en la zona no aceptable.

Destaca que al corte no se cuenta con planes de mitigación desfasados en tiempo, según lo proyectado para riesgo tecnológico. Además, existen dos recomendaciones, de acuerdo con la auditoría que se contrató en el 2015, que todavía están desfasadas, de las cuales una tiene que ver con la solución del módulo de crédito y la otra con tener un esquema de monitoreo.

Igualmente, señala que ya se revisaron los resultados en Popular Valores, Popular Pensiones, Popular SAFI y Popular Seguros.

Indica que este sería, de forma resumida, el informe de los riesgos tecnológicos y como ha dicho, se está presentando también a diciembre 2019, con el compromiso de verlo con mayor detalle en el Comité Corporativo de TI.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, señala que si bien el tema es del conocimiento de esta Junta Directiva, le gustaría que se coordinaran este tipo de presentaciones, para que no haya información faltante en las presentaciones, por respeto a los Directores y a la Coordinadora del Comité de TI.

Igualmente, se agradece que se informe la actualización, pero insiste en que para las próximas se coordine mejor.

La Directora, Sra. Mora Chacón, indica que esto se ve en el Comité Corporativo de TI. Ahora bien, a nivel de la Junta Directiva de las Sociedades y en este caso en representación de Popular Pensiones, señala que estas presentaciones de riesgo tecnológico no se han visto, sino los riesgos financieros, lo que tiene que ver con el perfil de riesgo y demás, pero esta presentación no ha llegado como tal a Popular Pensiones, desconoce si a las demás Sociedades ha llegado, y le parece muy importante porque a nivel de la Junta Directiva de Popular Pensiones se han estado dando las herramientas necesarias a TI para que coordine lo que hace con el Banco para analizar en qué forma está expuesta la Sociedad a nivel de TI.

Acota que ella tenía esa incertidumbre y ahora ve que hay un informe que se presenta y está en el Comité de TI, pero cree que esto no se traslada a las Sociedades y hay recomendaciones en cuanto a los niveles de riesgo, a la cantidad de riesgos asociados y mejoras que hay que realizar, que le parece oportuno que se trasladen, para que cada Junta Directiva lo gestione y dé el seguimiento correspondiente.

Reitera que esto le llamó la atención, desde el punto de vista de Popular Pensiones, pues sabe que hay cuestiones que deben mejorar, pero no sabía el nivel en el que se encontraban, por lo que le gustaría que se trasladaran a las Sociedades para conocimiento y seguimiento.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, expresa que le parece muy sano que se comunique a la Junta Directiva respectiva que conozca cuáles son los riesgos, cómo se están atendiendo y cuáles son los puntos que hay que focalizar para cada uno haga los ajustes necesarios a nivel administrativo.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, comenta que le parece muy pertinente la sugerencia de la Directora, Sra. Mora Chacón. Igualmente, le parece que la Junta Directiva, aunque esto se trata de un tema informativo, no debería quedarse ahí, porque el informe muestra una tendencia a que mayor cantidad de riesgos se salgan del apetito y cuando se actualiza a diciembre se aprecia que la situación se agrava.

Así pues, considera que cabe una encomienda muy importante y específica del Comité de TI para que haga un seguimiento muy puntual de este tema, porque sí preocupa, desde el punto de vista de sentencia, que en vez de irse disminuyendo algunos de los riesgos que se salen de apetito, tienen una posición a ser incrementales, por lo que sugiere que exista una redacción de la Junta Directiva en ese sentido.

La Directora, Sra. Badilla López, indica que le parece muy correcta la apreciación del Sr. González Cabezas. Sin embargo, menciona que el Comité no toma esto de la forma en la que se está viendo hoy, precisamente porque la información que se vio fue a septiembre. Ya el mes de diciembre está actualizado y se ven todas las variaciones que se han mencionado y que generan preocupación, pero coincide en que se tiene que ser un poco más puntuales en la entrega de información para poder darle el debido seguimiento.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

- 1. Dar por conocido el Informe de riesgos tecnológicos del Banco, actualizado a diciembre del 2019. Lo anterior, en cumplimiento de la Actividad I del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Tecnología de Información.**
- 2. Solicitar al Comité Corporativo de Tecnología de Información que, una vez conocido el informe de riesgos tecnológicos correspondiente al IV trimestre del 2019, dé seguimiento puntual a los riesgos prioritarios e informe a esta Junta Directiva las acciones por tomar.**
- 3. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo que presente a las Sociedades Anónimas del Conglomerado el Informe de riesgos tecnológicos, a fin de que las respectivas Juntas Directivas tomen las acciones correspondientes.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido el Informe de riesgos tecnológicos del Banco, actualizado a diciembre del 2019. Lo anterior, en cumplimiento de la Actividad I del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Tecnología de Información.

2. Solicitar al Comité Corporativo de Tecnología de Información que, una vez conocido el informe de riesgos tecnológicos correspondiente al IV trimestre del 2019, dé seguimiento puntual a los riesgos prioritarios e informe a esta Junta Directiva las acciones por tomar.

3. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo que presente a las Sociedades Anónimas del Conglomerado el Informe de riesgos tecnológicos, a fin de que las respectivas Juntas Directivas tomen las acciones correspondientes”. (089)
(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-Acd-194-2019-Art-12)

ARTÍCULO 7

3.2.4.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada para conocimiento los siguientes informes:

- Informe Mensual de Avance del Proyecto de Actualización de T24 correspondiente a diciembre y en cumplimiento al acuerdo 714 de la sesión 5672 inciso 2).
- Informes sobre el estado de los riesgos asociados al Proyecto de Actualización del Core T24 y la migración a la versión R17 de octubre y noviembre, en cumplimiento al acuerdo 714 de la sesión 5672 inciso 2)

La Jefa de la División de Gestión de Servicios, Sra. Alfaro Rojas, pasa a presentar el Informe de seguimiento del estado del proyecto de actualización de T24 a su versión de R17. Indica que el corte que se presenta fue realizado al 17 de enero y fue el que se presentó en el Comité Interno de Tecnología de Información. Señala que con gusto explicará en caso de que exista alguna duda o si se quiere saber algo de alguna información más actualizada.

Respecto al estado general del proyecto, menciona que según el avance del cronograma se tiene un -1% de diferencia respecto al avance que se debe tener entre lo planificado y lo real. Indica que se va por un 36% de grado de avance, lo que ya representa por lo menos una tercera parte del proyecto ya superada.

Manifiesta que la diferencia es muy pequeña, por lo que se califica como un estado normal del proyecto. Indica que la diferencia corresponde a unas tareas que se han dificultado cumplir a cabalidad y más adelante se verán los principales obstáculos que han producido esta pequeña desviación.

Respecto a la valoración de riesgo, señala que el proyecto se encuentra dentro de un rango de riesgo medio y señala que no va a ahondar mucho en la calificación de riesgo, pues posteriormente el Sr. Maurilio Aguilar Rojas posteriormente dará un informe detallado de los riesgos.

En cuanto a los principales obstáculos que se presentaron en este período se tienen algunas actividades ralentizadas o detenidas, que son desempeñadas por empresas externas y se han visto impactadas por temas contractuales. Indica que por recomendaciones de la Auditoría Interna se está haciendo una revisión de algunos de los contratos y se están aplicando algunas adendas y algunas mejores prácticas y recomendaciones y eso ha detenido o afectado a algunos personeros del proyecto.

Indica que en la actualidad ese ítem está prácticamente superado, pues se ha avanzado bastante y básicamente solo se tiene un recurso pendiente de que se incorpore al proyecto. También, destaca que el retraso que se sufrió, con respecto a la firma de la adenda del contrato 115. Explica que dicho contrato es el de mantenimiento del aplicativo T24, pues bajo ese contrato se está haciendo el proyecto de mantenimiento del aplicativo. Destaca que se requirió hacer una adenda para finalizar las actividades del contrato y esa adenda tardó en formalizarse más de lo esperado y eso trajo algunos problemas a nivel de proyecto, porque no se podía avanzar en todas las actividades por no tener la adenda formalizada. Acota que este ya es un hito superado en el proyecto, pero sí afectó en el desempeño de muchas de las actividades.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, pregunta si eso ya está superado y se refleja en el cumplimiento, es decir, se trata de situaciones que se presentaron, pero al final se logró cumplir con lo planificado.

La Jefa de la División de Gestión de Servicios, Sra. Alfaro Rojas, comenta que al vencer los obstáculos, se buscó agilizar las actividades que se tenían pendientes y rezagadas y prácticamente todas se han logrado superar ya.

Igualmente, menciona que otro obstáculo fue el de alguna asignación de tareas de operación y desarrollo al personal del proyecto. Comenta que esto se dio mucho durante el mes de diciembre y fue un ítem que afectó al proyecto, pues al ser diciembre el mes más delicado del Banco en temas de sistemas, ya que sube mucho el nivel transaccional, hay mayor probabilidad de incidentes, se requirió sacar en ciertos momentos personal del proyecto para ir a atender algunos de los hitos de producción. Considera que esto fue estacional del mes de diciembre y típico del incremento, porque ya en este mes de enero, no se tiene ninguna de esas situaciones reflejadas en el proyecto.

Respecto a las actividades críticas que se han superado y en las que se tiene algún grado de avance, se tiene el diagnóstico sobre el desarrollo de la funcionalidad del IBAN R17. Indica que esto es muy importante, pues corresponde a un diagnóstico que se está haciendo del estado de un desarrollo que es muy importante para el Banco por el cumplimiento normativo. Manifiesta que se está revisando cómo se encuentra ese desarrollo a nivel de calidad, para ver si es posible su incorporación o no dentro del alcance del proyecto.

Igualmente, menciona como actividad crítica la inducción al negocio y el involucramiento al negocio, la cual es crítica debido a que se necesita el apoyo de las áreas de negocio y estas deben involucrarse, apoyar, realizar pruebas y participar activamente en el proyecto. Menciona que se está gestionando con las áreas respectivas el personal que va a participar, que va a estar en los talleres de inducción y que va a estar formando parte del proyecto.

Finalmente, indica que otra actividad crítica fue la ejecución del MOCK, el cual es un ejercicio de simulación de la transformación o migración del código a R17. Señala que esto se encuentra en proceso y hoy se inició el proceso de simulación y en las próximas sesiones informarán los resultados del ejercicio.

Explica que el MOCK, al ser una simulación de lo que se va a realizar de migración, da información muy importante sobre la cantidad de horas que puede tardar la migración, las ventanas de tiempo que el Banco pueda requerir, planes de acción que se deban ejecutar. Destaca que se trata de un ejercicio sumamente importante y se está realizando con todo el apoyo de las áreas de Tecnología de Información, se están cronometrando los tiempos de cada proceso y todo el personal que deba apoyar, ha estado brindando toda la ayuda para que esto salga de la mejor forma posible.

En resumen, se completó la formalización de la adenda 115, se tienen todas las solicitudes de servicio que estaban pendientes, las cuales se lograron completar y entregar. Igualmente, se conformó una comisión de apoyo al proyecto en temas contractuales y legales que ha sido de muchísima ayuda para discernir algunos asuntos contractuales. Además, hay acuerdos con el negocio sobre los cambios que va a tener el *look and feel* en internet, pues va a cambiar completamente, pero ya se tiene un acuerdo.

Igualmente, se tiene una conciliación del estado de los requerimientos, para saber si algún requerimiento puede generar brechas, saber si quedaron por fuera o están contemplados. Indica que ya se tiene un diagnóstico del alcance. Además, ya se finalizó la etapa de pruebas integrales. Ahora se está realizando el MOCK y se ejecutarán las pruebas de aceptación, la cual será la última fase de pruebas para las últimas actividades de salida en vivo.

Asimismo, se está realizando la estrategia para probar rendimiento y estrés, seleccionar casos de prueba para el ciclo de aceptación, se está haciendo automatización de guiones y se usan dos herramientas para eso. Detalla que en Validata ya se llevan 50 casos automatizados.

También, es muy importante señalar que en este periodo ya se inicia con la veda total de requerimientos del sistema, puntualmente, a partir del 18 de diciembre. Indica que en ese momento se estaba con las actividades previas al MOCK y esto ya se está ejecutando en proceso.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, comenta que está muy bien el avance y la descripción de las cuestiones que se han venido haciendo, pero pregunta si hay alguna situación especial que estén viendo en la ejecución del programa y que esta Junta Directiva deba saber.

La Jefa de la División de Gestión de Servicios, Sra. Alfaro Rojas, expresa que le parece relevante el tema del diagnóstico sobre el tema del IBAN porque tiene mucha importancia para el Banco, dado que representa el cumplimiento normativo de la reglamentación de IBAN y se tiene definido para finalizar el viernes de esta semana. Sin embargo, los primeros indicios que se llevan a la fecha, puesto que ya se va por más del 50% de aplicación de ese diagnóstico, no muestran un *feedback* positivo de momento, por lo cual hay una preocupación, pues podría representar algún problema de incorporarlo dentro del proceso de upgrade y se tendría que tomar alguna decisión que eventualmente se compartiría con el CETI y con la Gerencia en el momento de finalización, pero considera que esta es una de las actividades críticas que se mantienen en la mira.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, indica que espera que todo salga bien, pero hay que analizar qué alternativas se podrían tener en ese tema.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, manifiesta que este es el proyecto de corto plazo más importante que tiene el Banco, primeramente porque va a permitir potenciar la plataforma que se tiene y por otra parte se debe estar en una ventana de tiempo donde hay una veda, lo cual tiene implicaciones.

Señala que, contrario a lo que se observaba a mitad de año, se ha venido mejorando el perfil de riesgo del proyecto. Así pues, aunque la Sra. Alfaro Rojas hablaba de un 1,92 de perfil de riesgo, pero realmente ha bajado a un 1,83 a diciembre. Detalla que siempre se tienen 12 eventos de riesgo, de los cuales 6 están dentro de la zona de apetito y 6 se están gestionando. En cuanto a la historia de cómo se ha comportado el riesgo de este proyecto, que es un proyecto fundamental para la gestión del Banco, menciona que este ha venido disminuyendo.

Además, menciona que hay cuatro riesgos ubicados en nivel superior: uno de estos es típico, especialmente cuando se tiene una batería de proyectos tan grande como la que se tiene actualmente, que corresponde al tema del recurso humano. En este sentido señala que se materializaron tres eventos en el período, producto de la revisión de los contratos compradores, no se contó con la participación del funcionario para el soporte de la Web Logic, esto afectó los ajustes para las pruebas. Aclara que esto ya fue superado, pero igual el riesgo se materializó. Comenta que para finales de diciembre se logró solventar la situación.

Otro tema que igualmente ya se logró solventar tiene que ver con la revisión de contratos con proveedores para garantizar el recurso que ellos deben proveer para el proyecto. En este caso, se hacía la observación respecto a la empresa Babel, que es uno de los proveedores que suministra recursos de agilista lo que provocó recarga de funciones. Insiste en que esto ya se superó.

El otro riesgo que se materializó tiene que ver con la falta de disponibilidad de recursos de hardware y software. Indica que aquí se realizaron labores de preparación de ambiente de la nueva producción, donde se realizan las pruebas de aceptación, así como actividades para habilitar el ambiente Migra03. Destaca que esto es para las pruebas preliminares del IBAN, lo cual es un tema sensible por los aspectos normativos con el Banco Central.

El otro riesgo superior es que durante el período de veda no se logre ejecutar un proceso de gestión y control de cambios, por lo que de pronto, por las presiones se pida algún requerimiento, que puede ser normativo o algún otro aspecto, por lo que desde el punto de vista de riesgo lo que se pide es que se debe ser muy estrictos en la vigilancia del cumplimiento de esa Veda, de tal manera que no se generen brechas.

Otro aspecto es que debido a problemas a la logística de los procesos de prueba de proyectos se presente un incremento en el esfuerzo y tiempo planificado, generando un posible impacto en la ruta crítica. Señala que hablando un poco del tema del cronograma, inicialmente se tenía un desfase del 6% y ya se tiene un desfase de apenas de un 1% y aquí lo que se hablaba era de los casos por ejecutar de las pruebas, pero eso también está avanzado.

Menciona las siguientes consideraciones:

- Se requiere solventar en el menor plazo posible la situación relacionada a los contratos con empresas que están afectando la participación de funcionarios externos en el proyecto. Esta actividad fue implementada y lograron el acercamiento con los proveedores.
- Cubrir necesidades de capacitación técnica para soporte interno (plataforma Web Logic). Este en este evento tienen dependencia, entonces deben mitigarlo capacitando funcionarios en esta plataforma.
- Respecto a dependencia de funcionarios técnicos deben prestar atención particular a los casos del Sr. Giovanni Salazar quién es especialista en *switch* y tarjetas, situación que puede ocasionar que sea necesaria su participación en la masificación del producto *Tap to Phone*. Dice que se deben valorar alternativas de sustitución.
- Integración a la cuenta IBAN, comenta que lo hacen a través de un plan alterno, como un convertidor, por lo que podrían tomar la decisión estratégica si lo desarrollan dentro del proceso de migración.
- Dada la fecha de finalización de etapa de pruebas integrales en cronograma, se enfatiza en el control estricto de tiempos de atención por parte del proveedor a los casos reportados producto de la validación tanto del Sistema Core T24 como el sistema de transacciones en internet TCIB.
- Recordar al negocio las previsiones con el objetivo de respetar el período de veda establecidos por el proyecto, el cual limita la solicitud de nuevos desarrollos en T24. Comenta que no pueden desarrollar nada para no generar brecha con el proyecto, pero tiene un costo de oportunidad, pero lo asumen con el fin de poder tener la actualización de la plataforma y poder potencializarlo.

Señala que va con una evolución positiva y se materializaron eventos que fueron mitigados y es parte del seguimiento y monitoreo para que el proyecto se desarrolle como estaba definido.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, indica que esta Junta Directiva está interesada en que este plan salga, pues es uno de los proyectos de mayor impacto para la organización e insta a la Administración a tomar las medidas y recursos necesarios para salir en tiempo y tener las mínimas distorsiones con estos aspectos, por ejemplo, los temas de dependencia de algunos funcionarios.

Ahora bien, considera que es conveniente que el Comité de Tecnología de Información le dé mayor seguimiento y se analicen todos los elementos, y en caso de que requiera de una decisión de Junta Directiva, se eleve lo más pronto posible.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, comenta que tienen interés en darle seguimiento a este tema y tienen un funcionario atento al proyecto, pues en algún momento le mintieron a esta Junta, pues cuando dependía de la Oficina de Proyectos decían que tenían un avance de un 91% y actualmente llevan un 36%, por lo que debe llevar un seguimiento de todos los componentes de la organización mucho más estricto.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Dar por conocidos los siguientes documentos:

- a) **Informe Mensual de Avance del Proyecto de Actualización de T24 correspondiente a diciembre, en cumplimiento al acuerdo 714 de la sesión 5672 inciso 2).**
- b) **Informes sobre el estado de los riesgos asociados al Proyecto de Actualización del Core T24 y la migración a la versión R17 de octubre y noviembre, en cumplimiento al acuerdo 714 de la sesión 5672 inciso 2).**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocidos los siguientes documentos:

- a) **Informe Mensual de Avance del Proyecto de Actualización de T24 correspondiente a diciembre, en cumplimiento al acuerdo 714 de la sesión 5672 inciso 2).**
- b) **Informes sobre el estado de los riesgos asociados al Proyecto de Actualización del Core T24 y la migración a la versión R17 de octubre y noviembre, en cumplimiento al acuerdo 714 de la sesión 5672 inciso 2)”. (090)**

(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-01-Acd-03-2020-Art-5)

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y tres minutos** se retira la Directora de Tecnología de Información a.i., Sr. Zarina Arguedas Porras y la Jefa de la División de Gestión de Servicios, Sr. Ivania Alfaro Rojas.

ARTÍCULO 8

3.2.5.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para aprobación, la solicitud de prórroga planteada por la Gerencia General Corporativa para el 15 de febrero, para atender el inciso 2) del acuerdo 94 de la sesión 5613 sobre la priorización de proyectos, así como cuál sería la incidencia en el Plan Estratégico y en los planes de acción. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-01-Acd-08-2020-Art-9)

La Gerente General Corporativa a. i., Sra. Rojas Figueredo, señala que se están actualizando la priorización con la inclusión de los proyectos de transformación digital que no se tenían cuando tomaron el acuerdo en el que señalaron la fecha de cumplimiento, este está casi finalizado, sin embargo, con el proceso de transición han considerado en la presentación de los temas de proyectos de transformación digital el involucrar al Sr. Maurilio Aguilar Rojas, por lo que necesitan una prórroga de 15 de febrero.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Aprobar la solicitud de prórroga planteada por la Gerencia General Corporativa para el 15 de febrero, para atender el inciso 2) del acuerdo 94 de la sesión 5613 sobre la priorización de proyectos, así como cuál sería la incidencia en el Plan Estratégico y en los planes de acción.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar la solicitud de prórroga planteada por la Gerencia General Corporativa para el 15 de febrero, para atender el inciso 2) del acuerdo 94 de la sesión 5613 sobre la priorización de proyectos, así como cuál sería la incidencia en el Plan Estratégico y en los planes de acción”. (085)

(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-01-Acd-08-2020-Art-9)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

3.2.6.- El Comité Corporativo de Riesgo recomienda a la Junta Directiva Nacional que revise y apruebe el Perfil de Riesgo del Conglomerado 2019-2020 según lo indica el Acuerdo SUGEF 2-10. (Ref.: Acuerdo CCR-1-Acd-4-2020-Art-4)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, comenta que cuentan con un perfil que valora los aspectos de riesgos, por ejemplo, crédito, mercado, liquidez; además de una serie de indicadores que lo instrumentalizan y una valoración desde el punto de vista de la calidad de la gestión, sin embargo, el supervisor señaló que existen aspectos cualitativos que no se reflejan en el perfil de riesgo de la institución, ante eventos que podrían impactarlo se mantiene invariable.

Indica que analizaron en el Comité Corporativo de Riesgo una propuesta en la cual incorporaron cerca de seis factores cualitativos con una ponderación, de manera que refleje condiciones particulares que pudieran incidir sobre el perfil de riesgo.

Dice que no va a explicar el diseño de la metodología, dado que ya está establecida, más bien es la variación, pues identificaron las líneas de negocio, los riesgos y el apetito por cada una de estas líneas a través de indicadores como apetito, tolerancia y capacidad. Por otra parte, definieron la valoración de la calidad de la gestión.

Explica que en el perfil para riesgos la ponderación se hace con base en el consumo de capital que tenga cada uno de los riesgos: de crédito, mercado de liquidez y operacional. Luego con una serie de indicadores lo valoran, por ejemplo, para riesgo de crédito hay cinco líneas de negocio, incluyendo las sociedades.

Ahora bien, después sigue la valoración de la calidad de la gestión en función de la existencia de la metodología para la gestión de riesgo, cómo son los sistemas que soportan ese riesgo, cuál es la gobernanza del riesgo, cómo son los sistemas que lo soportan y si existen políticas y si son robustas, lo que al final le dan una calificación. Luego mapean los riesgos en función de la calidad de la gestión y el impacto.

Señala que el Banco tiene un conjunto de 64 indicadores de riesgo, por lo que no es igual que todos los indicadores estén normales a que un grupo esté en nivel de tolerancia o capacidad, por lo que están ponderando este factor.

Por otra parte, lo nuevo es el grado de madurez del Gobierno Corporativo, esto cuando hay eventos que puedan incidir sobre eso deberían ponderarse, el cumplimiento de objetivos estratégicos, el perfil de riesgos de proyectos, el incumplimiento de alguna norma debería de reflejarse en este perfil, la reputación, caída del sistema.

Así pues, las amenazas que pueden derivarse de alguna iniciativa legislativa que puede afectar patrimonialmente al Conglomerado, con base en cada uno de estos factores, por lo que si están en menos del 5% se encuentran fuera del apetito y se ponderan con un nivel de riesgo bajo, si es más de un 5% y menos de un 15% es medio y si es mayor de un 15% se pondera como riesgo alto.

En cuanto al indicador de grado de gobernanza este valor es en función de la rotación de la plana gerencial, porcentaje sin estar nombrado en propiedad, cambio en los directores, Comités y Comisiones sin sesionar en los plazos establecidos, con base en esto miden un nivel de grado de gobernanza si es fuerte el nivel es bajo, si es bajo tendría un riesgo superior, por lo que ponderan el indicador de una manera negativa.

Dice que el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos si se cumple más del 95% dentro de los plazos establecidos es un riesgo bajo, si está entre 85% y 95% de tolerancia y si es menor a 85% del grado de cumplimiento a la fecha indicada sería un nivel de riesgo alto.

Así, el cuarto es el perfil de riesgos de portafolio y están los distintos rangos, bajo, medio y alto. Por otro a lado, el incumplimiento normativo se valora de manera trimestral, donde se mide el total de cumplimiento en relación con las normas evaluadas, por ejemplo, son 10 normas evaluadas y 3 se incumplen, entonces el 30% cae en capacidad máxima.

Otro punto es el riesgo reputacional se obtiene del total de noticias negativas. El proyecto de ley lo miden en función del impacto del patrimonio. En las caídas de sistemas críticos toman en cuenta las que son iguales o superiores a dos horas, es decir, toman en cuenta cuántas duraron más de dos horas y si esta relación respecto al universo es mayor al 5% y menor al 15% estaría en tolerancia y si es mayor sería capacidad.

Indica que las denuncias se evalúan mensualmente y obtienen un promedio simple de denuncias de clientes que han demandado o han llegado a un arreglo extrajudicial en relación con el total de denuncias o reclamos.

Dice que podrían cuestionar que tienen mucho criterio experto subjetivo del peso, por lo que establecen los rangos y al final tiene un peso en el indicador, al hacer una simulación, típicamente, se han ubicado en riesgo medio-bajo, pero por el nivel de suficiencia patrimonial deberían estar en riesgo bajo. Comenta que con esta metodología nueva los ubica en riesgo medio-alto si todos los eventos se materializado.

Explica que el tema es calibrarlos periódicamente y en este caso el perfil se movería, pues la observación es que como este perfil es con datos no se movía y era una línea horizontal.

Menciona que si esta Junta Directiva lo considera conveniente aprobarlo para incluirlo en el Manual de Administración Integral de Riesgos y empezar el cálculo a partir del mes siguiente y reflejar estos indicadores.

Ahora bien, estos indicadores, en el tiempo y cuando tengan información, deben calibrarlos, especialmente los pesos o la forma de construir cada indicador, pero es una buena referencia para considerar aspectos cualitativos que puedan incidir sobre el perfil de riesgo del grupo.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, señala que es una recomendación del Comité de Riesgo Corporativo e hicieron el análisis respectivo, comenta que se encuentran en un nuevo ejercicio y el tema es darle seguimiento y calibrarlo, para tener más claro el panorama desde el punto de vista del perfil de riesgo del Conglomerado.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, pide una breve ampliación sobre la manera de medir el riesgo reputacional, pues le pareció entender que era una operación aritmética entre noticias positivas y negativas.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, responde que el área de Mercadeo les brinda un recuento diario de las noticias donde mencionan al Banco y se tipifican en tres niveles: nulas, donde aparece el Banco, pero no es positiva ni negativa, por lo que no se cuentan; las que tienen connotación positiva se suman y; las que tienen connotación negativa, en este caso se construye un indicador que ve la diferencia entre ellos, pues este indicador en el tiempo observa su conducta diariamente.

Comenta que dependiendo del número de noticias positivas y negativas ubican el nivel de calificación. Considera que no es un indicador suficiente para medir la reputación y han revisado en otros países como España y Japón sobre índices de fidelidad de la clientela, pero han tenido problemas desde el punto de vista de la información para poder construir un modelo más robusto.

Explica que otro indicador con el que se apoyan es con las redes sociales y las referencias positivas y negativas que hacen sobre el Banco. Es un indicador grueso, pero es el que han utilizado en medir este tema, pero están claros que deben migrar a herramientas más robustas, por ejemplo, existen muchos elementos para medir como la cantidad de clientes que se mantienen, la cantidad de productos, cómo evolucionan en el tiempo, cliente incognito, análisis de mercado, etc., y considera que existe una amplia posibilidad de realizar un análisis mucho más robusto.

Ahora bien, es un resultado simple que se obtiene entre la cantidad total de noticias negativas en relación con las positivas, al sacar estas diferencias da un promedio.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, indica que es muy limitado, pues con solo una noticia negativa se podría desplomar, aunque tenga cincuenta positivas, o viceversa. Explica que hay un estudio donde colocan a las empresas más reputadas a nivel nacional e internacional, por lo que considera que este es un elemento que se puede considerar como un parámetro, pues hacen una investigación, tocan temas de servicios y al final tienen un indicador. Así pues, por el momento existe la propuesta y deben analizarla.

La Gerente General Corporativa a.i., Sr. Rojas Figueredo, agrega que existe un plan de reputación, donde construyeron una serie de indicadores que tienen que ver con la imagen y comunicación, y es una pequeña parte de lo que se mide.

Considera que pueden tomar de este mismo plan para sustraer información, pues muchos son lo que aplican para analizar la experiencia del cliente y va directo a la estrategia global.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, considera que es uno de los riesgos más importantes a las que están expuestas todas las entidades financieras, tanto públicas como privadas, por lo que se debe afinar mucho más, pues en este punto están considerando solo el tema de imagen y no sabe si están confundiendo el concepto de imagen con el de reputación, pues son cosas distintas y con escalas diferentes de medición.

Señala que el hecho de que un cliente hable del Banco no quiere decir que la reputación esté buena o mala, por lo que más allá de la construcción de un indicador considera que sería importante que se conociera cuáles son los mitigadores, pues es la manera en que saben cómo se va a gestionar el riesgo.

Ahora bien, no solamente es un Banco, es un Conglomerado, por lo que las demás empresas tienen riesgos distintos y algunos de ellos pueden estar más expuestos que otros en términos de reputación.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

- 1. Aprobar el Perfil de Riesgo del Conglomerado 2019-2020 según lo indica el Acuerdo SUGEF 2-10.**
- 2. Solicitar a la Administración que presente al Comité Corporativo de Riesgo una propuesta para mejorar los indicadores relativos al riesgo reputacional.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.; Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.; Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A. y Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., acuerda por unanimidad:

“1. Aprobar el Perfil de Riesgo del Conglomerado 2019-2020 según lo indica el Acuerdo SUGEF 2-10.

2. Solicitar a la Administración que presente al Comité Corporativo de Riesgo una propuesta para mejorar los indicadores relativos al riesgo reputacional”. (091)

(Ref.: Acuerdo CCR-1-Acd-4-2020-Art-4)

ARTÍCULO 10

3.3.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos, correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2019. (Ref.: SJDN-0055-2020)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, menciona que el informe presenta cuatro acuerdos de plazo fijo y seis de periodos anteriores pendientes.

Detalla que dentro de los acuerdos de plazo fijo se destaca uno del Comité Corporativo de Auditoría que es el mismo para la Comisión de Asuntos Jurídicos, referido al procedimiento de sustitución por justa causa del Auditor y Subauditor. Además, se encuentra una excitativa de la Auditoría, la cual está llevando la propuesta para prorrogar este punto.

Asimismo, hay un acuerdo que recae a la Gerencia General Corporativa mediante el cual solicita a la Administración que trabaje en el tema de transformación digital, este acuerdo tiene un vencimiento a diciembre del 2019 y se está gestionando por parte de la Gerencia General.

El último de estos acuerdos de plazo fijo recae en la Comisión de Asuntos Jurídicos pues está pendiente la presentación del reglamento en materia de acoso laboral.

Comenta que en los acuerdos pendientes de periodos anteriores se tiene uno que recae en la Junta Directiva de Popular Seguros, referido al Informe trimestral sobre el comportamiento de las principales variables y aspectos críticos de la Sociedad. Dentro de los comentarios incluidos en el sistema se tiene que ellos se encuentran en un desfase con el periodo de vencimiento de este acuerdo, situación que se tiene a la espera de que se reestablezca.

Otro de los acuerdos recae en la Gerencia General Corporativa a la cual se le solicita que presente a esta Junta Directiva propuestas de planes de acción sobre situaciones de crecimientos de cartera, otros. Amplía que el tema está casi cumplido con el Plan Estratégico.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, agrega que se este acuerdo se está dando por cumplido, el cual estaba asignado desde julio cuando se presentaron los planes de acción, en los cuales se enmarcan todos los temas mencionados. Por esta razón, solicita que el acuerdo se dé por cumplido.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, responde que cerrarán el acuerdo con la documentación presentada.

Continúa con el acuerdo 792, que también le recae a la Gerencia General Corporativa al solicitar a la Administración que remita el estudio de la eficiencia de las oficinas del Banco. Al respecto, se informa que en los próximos días se presentará el planteamiento para darlo por cumplido.

Comenta que el acuerdo 4-8 de la sesión 5605 de la Junta Directiva Nacional tiene que ver con el RH (relación de hechos) 01-2017, donde se planteó una serie de requerimientos a la Administración, es un acuerdo complejo, aún pendiente.

Otro acuerdo recae en el Comité de Riesgo, el cual ya está por presentarse a la Junta Directiva.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, consulta qué sucede con los acuerdos pendientes de la Comisión de Asuntos Jurídicos, dado que esta ya no existe como tal.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, responde que los pendientes se trasladan a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Dar por conocido el Informe de Seguimiento de Acuerdos, correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe de Seguimiento de Acuerdos, correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2019”. (092)
(Ref.: SJDN-0055-2020)

ARTÍCULO 11

4.1.- El Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, adjunta para conocimiento, el oficio DIRCR-284-2019 relacionado con límites de endeudamiento para personas físicas y jurídicas. (Ref.: Oficio DIRCR-925-2019)

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Dar por conocido el oficio DIRCR-295-2019 relacionado con límites de endeudamiento para personas físicas y jurídicas, en virtud de que este tema fue conocido en la sesión ordinaria 5698 del 18 de diciembre del 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el oficio DIRCR-295-2019 relacionado con límites de endeudamiento para personas físicas y jurídicas, en virtud de que este tema fue conocido en la sesión ordinaria 5698 del 18 de diciembre del 2019”. (093)

ARTÍCULO 12

4.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para conocimiento y análisis, los procesos realizados para que la población con discapacidad logre el acceso a la app del Banco. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-Acd-185-2019-Art-4)

La Directora, Sra. Badilla López, indica que este tema se analizó ampliamente en el Comité Corporativo de Tecnología de Información y hay que reconocerle a la Administración por cómo se han preocupado por introducir herramientas para todas las personas con discapacidad, para que el acceso al Banco y sus productos y servicios sea más sencillo.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, se une a la felicitación pues indiscutiblemente este esfuerzo es de mucha relevancia para la población que tiene alguna discapacidad.

Mociona para:

Dar por conocido el acuerdo CCTI-BP-21-Acd-185-2019-Art-4, mediante el cual el Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada los procesos realizados para que la población con discapacidad logre el acceso a la app del Banco.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el acuerdo CCTI-BP-21-Acd-185-2019-Art-4, mediante el cual el Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada los procesos realizados para que la población con discapacidad logre el acceso a la app del Banco”. (094)

ARTÍCULO 13

4.3.- La Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros eleva, para conocimiento, el plan de acción elaborado por la Administración para la implementación de un sistema integral para la administración del efectivo, en atención de la recomendación No. 1 del Informe de Auditoría Interna AIRI-15-2018, *Administración de efectivo y valores*, y del acuerdo 839 de la sesión 5597. (Ref.: Acuerdo CPPyEF-BP-27-Acd-124-2019-Art-3)

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Dar por conocido el plan de acción elaborado por la Administración para la implementación de un sistema integral para la administración del efectivo, en atención de la recomendación No. 1 del Informe de Auditoría Interna AIRI-15-2018, *Administración de efectivo y valores*, y del acuerdo 839 de la sesión 5597.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el plan de acción elaborado por la Administración para la implementación de un sistema integral para la administración del efectivo, en atención de la recomendación No. 1 del Informe de Auditoría Interna AIRI-15-2018, *Administración de efectivo y valores*, y del acuerdo 839 de la sesión 5597”. (095)

ARTÍCULO 14

4.4.- El Sr. Luis Guillermo Bonilla Herrera, Procurador Adjunto, Área de la Función Pública, remite respuesta al oficio SJDN-010-2020 en la que se requiere a la Procuraduría que analice si en el caso del Banco Popular es jurídicamente factible excluir a más personas de la negociación de una convención colectiva, de las que indican los artículos 683 y 689 del Código de Trabajo. (Ref.: Oficio C-018-2020)

El Asesor Legal, Sr. Blanco León, señala que se indica que lo que establecen los artículos 683 y 689 del Código de Trabajo corresponde a las personas que están fuera de la convención colectiva y se exponen los motivos y los funcionarios en esa condición.

Esto es para efectos de una eventual negociación de convención colectiva, de ahí que la recomendación es trasladarlo a la Administración para lo que a futuro corresponda.

El Director, Sr. Cruz Marchena, indica que este dictamen es importante y no estaría de más solicitar a la Administración que determine si en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal se está cumpliendo con lo dictaminado en el oficio y se informe a esta Junta Directiva, dado que el dictamen es vinculante.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

1. Dar por recibido y trasladar a la Administración, a fin de que lo aplique en la próxima negociación de la Convención Colectiva, el oficio C-018-2020, mediante el cual el Sr. Luis Guillermo Bonilla Herrera, Procurador Adjunto, Área de la Función Pública, remite respuesta al oficio SJDN-010-2020 en la que se requiere a la Procuraduría General de la República que analice si en el caso del Banco Popular es jurídicamente factible excluir a más personas de la negociación de una convención colectiva, de las que indican los artículos 683 y 689 del Código de Trabajo.

2. Solicitar a la Administración que determine si en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal se está cumpliendo con lo dictaminado en el oficio C-018-2020 y se informe al respecto a esta Junta Directiva.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido y trasladar a la Administración, a fin de que lo aplique en la próxima negociación de la Convención Colectiva, el oficio C-018-2020, mediante el cual el Sr. Luis Guillermo Bonilla Herrera, Procurador Adjunto, Área de la Función Pública, remite

respuesta al oficio SJDN-010-2020 en la que se requiere a la Procuraduría General de la República que analice si en el caso del Banco Popular es jurídicamente factible excluir a más personas de la negociación de una convención colectiva, de las que indican los artículos 683 y 689 del Código de Trabajo.

2. Solicitar a la Administración que determine si en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal se está cumpliendo con lo dictaminado en el oficio C-018-2020 y se informe al respecto a esta Junta Directiva". (096)

ARTÍCULO 15

4.5.- La Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A. comunica a la Junta Directiva Nacional, la solicitud de ampliación de plazo que esa Sociedad está solicitando a la Gerencia General Corporativa para definir una persona de Popular Seguros que estaría asistiendo al proceso de capacitación y programa de cierre de brechas que incluye el Plan de Sucesión. (Ref.: Acuerdo JDPS-276-Acd-031-2020-Art-7)

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo JDPS-276-Acd-031-2020-Art-7, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A. comunica la solicitud de ampliación de plazo que esa Sociedad está solicitando a la Gerencia General Corporativa para definir una persona de Popular Seguros que estaría asistiendo al proceso de capacitación y programa de cierre de brechas que incluye el Plan de Sucesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Dar por recibido el acuerdo JDPS-276-Acd-031-2020-Art-7, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A. comunica la solicitud de ampliación de plazo que esa Sociedad está solicitando a la Gerencia General Corporativa para definir una persona de Popular Seguros que estaría asistiendo al proceso de capacitación y programa de cierre de brechas que incluye el Plan de Sucesión". (097)

ARTÍCULO 16

4.6.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para información, el Informe sobre la participación el Sr. Johan Hidalgo Solís, en el Seminario Taller Internacional denominado "Stress Testing en Carteras de Crédito y Portafolios de Inversión", que se llevó a cabo en Lima, Perú los días del 4 al 6 de diciembre de 2019. Lo anterior en atención al acuerdo 902 de la sesión 5688. (Ref.: Acuerdo CCR-1-Acd-9-2020-Art-9)

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Dar por conocido el Informe sobre la participación el Sr. Johan Hidalgo Solís, en el Seminario Taller Internacional denominado "Stress Testing en Carteras de Crédito y Portafolios de Inversión", que se llevó a cabo en Lima, Perú los días del 4 al 6 de diciembre de 2019. Lo anterior en atención al acuerdo 902 de la sesión 5688.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Dar por conocido el Informe sobre la participación el Sr. Johan Hidalgo Solís, en el Seminario Taller Internacional denominado "Stress Testing en Carteras de Crédito y Portafolios de Inversión", que se llevó a cabo en Lima, Perú los días del 4 al 6 de diciembre de 2019. Lo anterior en atención al acuerdo 902 de la sesión 5688". (098)
(Ref.: Acuerdo CCR-1-Acd-9-2020-Art-9)

ARTÍCULO 17

El Director, Sr. Díaz Vásquez, solicita se justifiquen sus ausencias a las sesiones programadas para los días 3 y 5 de febrero.

El Presidente, Sr. Hidalgo Chávez, mociona para:

Justificar la ausencia del Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez, a las sesiones programadas para los días 3 y 5 de febrero del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Justificar la ausencia del Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez, a las sesiones programadas para los días 3 y 5 de febrero del 2020". (086)

ACUERDO FIRME.

Al ser las DIECINUEVE HORAS CON VEINTICINCO MINUTOS finaliza la sesión.

Sr. Óscar Hidalgo Chávez
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General