SESIÓN ORDINARIA 5684

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional a las **DIECISÉIS HORAS CON ONCE MINUTOS DEL LUNES CUATRO DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE.** Presentes: 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; el Director suplente, Sr. Francisco Cruz Marchena, y el Director suplente, Sr. Mario Alberto Campos Conejo. Además, 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: el Presidente, Sr. Carlos Arias Alvarado; el Director Óscar Hidalgo Chávez; y la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación de las actas de las sesiones ordinarias Nos. 5682 y 5683.

2.- Asuntos de Presidencia.

2.2.- Propuesta de acuerdo sobre el tema de la deducción de planilla de Hacienda, para el 2020.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos.

4.1.- Asuntos de Gerencia

4.1.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa, adjunta el oficio SGO-674-2019 de la Subgerencia General de Operaciones, que atiende el acuerdo 1-LXXI-2019 de la Asamblea de Trabajadores, en relación con la Directriz N°045-MH-MCEE del Poder Ejecutivo. Lo anterior, en atención al acuerdo 594 de la sesión 5660. (Ref.: Oficio GGC-1665-2019)

4.1.2.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., adjunta los oficios DIRGE-703-2019 y DIRCH-1496-2019 en los cuales la Dirección General y la Dirección de Capital Humano indican que el proceso de selección para la Auditoría Interna está normado en las Directrices de Reclutamiento y Selección, así como en el procedimiento de Trámites para nombramientos interinos y en propiedad. En atención al inciso 5 del acuerdo 708 de la sesión 5672. (Ref.: Oficio GGC-1564-2019)

4.2.- Correspondencia Resolutiva

4.2.1.- El Sr. Giovanni Méndez Carmona, Director General, adjunta el informe de cumplimiento del Programa de Gestión de Ética Institucional del I Semestre del 2019. (Ref.: Oficio DIRGE-588-2019)

4.3.- Asuntos de Comisiones

Comité de Riesgo

4.3.1.- El Comité de Riesgo eleva, para valoración y análisis, el Informe técnico sobre el funcionamiento de SIPO. (Ref.: Acuerdo CR-BP-23-Acd-206-2019-Art-4)

4.4.- Asuntos de la Secretaría General

4.4.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos generados durante setiembre y octubre del presente año. (Ref.: Oficio SJDN-1574-2019)

4.4.2.- El Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director de la Consultoría Jurídica, emite criterio sobre las acciones realizadas para determinar si se presentó algún tipo de negligencia por parte de Popular Valores en el proceso de amnistía tributaria, en atención al inciso 1 del acuerdo 641 de la sesión 5666. (Ref.: Oficio DIRJ-1577-2019)

5.- Asamblea de Accionistas.

5.1.- La Junta Directiva de Popular Pensiones comunica que se designó al Sr. Fernando Faith Bonilla como representante en el Comité Corporativo de Nominaciones y a la Sra. Alejandra Mora Chacón como representante en el Comité Corporativo de Riesgos. (Ref.: Acuerdo JDPP-574-Acd-444-2019-Art-16)

5.2.- La Junta Directiva de Popular Seguros comunica la conformación de comisión y comités de la Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros. (Ref.: Acuerdo JDPS-267-Acd-253-2019-Art-16)".

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, recuerda que el Presidente, Sr. Carlos Arias Alvarado y la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo, se encuentran atendiendo la conferencia de FELABAN fuera del país y por ello su ausencia. Por lo tanto, tendrá el honor de presidir la sesión.

Aprovecha para darle la bienvenida al Director, Sr. Francisco Cruz Marchena quien estará en sustitución del el Presidente, Sr. Carlos Arias, así como al Sr. Mario Campos Conejo, suplente de don Óscar Hidalgo.

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión No. 5682.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, al no haber observaciones, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5682, celebrada el 28 de octubre del 2019.

Al respecto la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5682, celebrada el 28 de octubre del 2019".** **(872)**

ARTÍCULO 3

1.- Aprobación del acta de la sesión No. 5683.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, al no haber observaciones, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5683, celebrada el 30 de octubre del 2019.

Al respecto la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5683, celebrada el 30 de octubre del 2019".** **(873)**

ARTÍCULO 5

2.2.- Propuesta de acuerdo sobre el tema de la deducción de planilla de Hacienda, para el 2020.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, explica que en función de lo conversado en sesión ordinaria hace una semana, se preparó la siguiente propuesta de acuerdo que se le remitió al Sr. Presidente de la Junta Directiva Nacional.

Al ser las **dieciséis horas con veintinueve minutos,** ingresa, el Subgerente General de Operaciones a.i., Sr. Gerardo Abarca Monge.

La Junta Directiva Nacional del BPDC, manifiesta su inconformidad al Ministerio de Hacienda, ante el aviso de que a partir del año 2020 se dejará de realizar la deducción de préstamos de la respectiva planilla, a los servidores públicos que reciban menos del mínimo legal embargable.

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es un ente público propiedad de los trabajadores, el cual tiene dentro de sus fines públicos fundamentales, el acceso al crédito y el fomento del ahorro. A partir de esa premisa, el legislador al dictar la Ley Orgánica de la entidad, le impuso la obligación al Estado de efectuar las deducciones de las cuotas de los créditos que haya otorgado a los funcionarios públicos.

El Artículo 9 de la Ley Orgánica del BPDC, establece lo siguiente:

Además del 1% obligatorio a que se refiere el artículo 5°, los trabajadores pueden ahorrar en forma voluntaria, y en este caso los patronos están obligados a deducir la suma autorizada, así como las cuotas estipuladas para el pago de operaciones de crédito concedidas por el Banco y depositar todas estas sumas en esta Institución cuando el Banco así lo solicite. Tratándose de trabajadores del Estado, la Oficina Técnica Mecanizada o la dependencia encargada de confeccionar los giros, queda obligada a efectuar las deducciones autorizadas por esta ley.

Por lo anterior, esta Junta Directiva considera que la restricción en la deducción de créditos que por Ley está permitida en favor de nuestra institución, podría ser incompatible con nuestro ordenamiento jurídico al limitar esta prerrogativa.

Es por lo anterior, que manifestamos nuestra preocupación, con la intención de restringir los pagos de los créditos al no efectuar la deducción que corresponde de la planilla estatal, pues como se ha indicado, el Estado está obligado, sin ninguna restricción, a efectuar las deducciones de los créditos que el Banco le indique.

Solicitamos se enmiende lo que corresponda, con el propósito de que se respete lo establecido en Ley, pero sobre todo, la voluntad de los trabajadores, pues las personas de no pagar las deudas, pasarán a manchar su historial crediticio, y solamente agravarán su situación financiera.

Resume que la anterior fue la propuesta discutida, incluso el Asesor Legal, Sr. León Blanco, realizó un aporte a lo conversado hace una semana y que consta en el acta respectiva.

Anota que si esta Junta Directiva está de acuerdo, pues que se tome el acuerdo en esos términos y lo haga llegar al Ministerio de Hacienda.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, hace referencia al párrafo donde se indica *Por lo anterior, esta Junta Directiva;* luego en el siguiente se precisa *Es por lo anterior,* y recomienda eliminar *Es por lo anterior* y empezar a partir de donde se señala *manifestamos nuestra preocupación.* Esto para que exista una mejor comprensión.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, considera que lo planteado tiene fundamento y de ser así, sugiere que se elimine la oración *podría ser incompatible,* pue se debe ser contundente.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, agradece los aportes al tema y mociona para:

Instruir a la Secretaria General para que remita al Ministerio de Hacienda la posición del Banco Popular ante el aviso de que a partir del año 2020 se dejará de realizar la deducción de préstamos de la respectiva planilla, a los servidores públicos que reciban menos del mínimo legal embargable.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Instruir a la Secretaria General para que remita al Ministerio de Hacienda la posición del Banco Popular ante el aviso de que a partir del año 2020 se dejará de realizar la deducción de préstamos de la respectiva planilla, a los servidores públicos que reciban menos del mínimo legal embargable, en los siguientes términos:**
>
> > La Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, manifiesta su inconformidad al Ministerio de Hacienda, ante el aviso de que a partir del año 2020 se dejará de realizar la deducción de préstamos de la respectiva planilla, a los servidores públicos que reciban menos del mínimo legal embargable.
> >
> > El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es un ente público propiedad de los trabajadores y trabajadoras, el cual tiene dentro de sus fines públicos fundamentales, el acceso al crédito y el fomento del ahorro. A partir de esa premisa, el legislador, al dictar la Ley Orgánica de la entidad, le impuso la obligación al Estado de efectuar las deducciones de las cuotas de los créditos que haya otorgado a los funcionarios públicos.
> >
> > El Artículo 9 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, establece lo siguiente:
> >
> > *Además del 1% obligatorio a que se refiere el artículo 5°, los trabajadores pueden ahorrar en forma voluntaria,* ***y en este caso los patronos están obligados a deducir la suma autorizada, así como las cuotas estipuladas para el pago de operaciones de crédito concedidas por el Banco y depositar todas estas sumas en esta Institución cuando el Banco así lo solicite.*** *Tratándose de trabajadores del Estado, la Oficina Técnica Mecanizada o la dependencia encargada de confeccionar los giros, queda obligada a efectuar las deducciones autorizadas por esta ley.*

Por lo anterior, esta Junta Directiva considera que la restricción en la deducción de créditos que por Ley está permitida en favor de nuestra institución, es incompatible con el ordenamiento jurídico al limitar esta prerrogativa.

Manifestamos nuestra preocupación, con la intención de restringir los pagos de los créditos al no efectuar la deducción que corresponde de la planilla estatal, pues como se ha indicado, el Estado está obligado, sin ninguna restricción, a efectuar las deducciones de los créditos que el Banco le indique.

Solicitamos se enmiende lo que corresponda, con el propósito de que se respete lo establecido en la Ley, pero sobre todo, la voluntad de los trabajadores, pues las personas, de no pagar las deudas, pasarán a manchar su historial crediticio, y solamente agravarán su situación financiera**".** **(867)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

3. Asunto de Directores.

La Directora, Sra. Fernández Garita, informa que se retrasará unos 15 minutos este miércoles 6 de noviembre ya que está como expositora en un evento del Colegio de Ciencias Económicas.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, agradece la información y mociona para:

Tomar nota de que la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, por razones de índole laboral, se incorporará un poco más tarde a la sesión ordinaria del miércoles 6 de noviembre del 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Tomar nota de que la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, por razones de índole laboral, se incorporará un poco más tarde a la sesión ordinaria del miércoles 6 de noviembre del 2019".** **(874)**

ARTÍCULO 7

3. Asunto de Directores.

El Director, Sr. Francisco Cruz Marchena, reporta que le corresponde suplir al Presidente, Sr. Arias Alvarado, y comenta que le gustaría que para sesiones futuras se le avise con más tiempo para poder conocer la agenda. Agradecería que se tome en consideración esta parte importante y así poder cumplir con la función como es debido.

ARTÍCULO 8

4.1.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa, adjunta el oficio SGO-674-2019 de la Subgerencia General de Operaciones, que atiende el acuerdo 1-LXXI-2019 de la Asamblea de Trabajadores, en relación con la Directriz N°045-MH-MCEE del Poder Ejecutivo. Lo anterior, en atención al acuerdo 594 de la sesión 5660. (Ref.: Oficio GGC-1665-2019)

El Subgerente General de Operaciones a.i., Sr. Abarca Monge, recuerda la Directriz No. 45 del Ministerio de Hacienda y de la Ministra de Coordinación del Equipo Económico del Gobierno que, básicamente, se refiere al siguiente antecedente:

El Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadores, mediante el acuerdo 1-LXXI-2019, solicitó un informe que contenga el resultado de una valoración de lo indicado por la Directriz N°045-MH-MCEE del Poder Ejecutivo, del 29 de abril de 2019, con el detalle de una posible implementación a partir de los escenarios financieros y argumentos respectivos, en un plazo improrrogable de 60 días naturales.

Esta directriz es una orden a los dos bancos del Estado, no al Banco Popular, no obstante, cita el Artículo No. 9 que a la letra indica:

Artículo 9°. Banco Popular y Desarrollo Comunal. Se insta al Banco Popular y de Desarrollo Comunal a adoptar los preceptos establecidos en la presente directriz y a definir con el Área Estratégica de Articulación Económica las metas a cumplir para los indicadores señalados en los artículos 2 y 5 de la presente directriz.

Resume que el Artículo 2 se refiere a mejorar el indicador de eficiencia y el margen de intermediación financiera; el No. 5 al tema de la inclusión financiera. Amplía que se insta al Banco que remita la información fundamentada en la proyección financiera aprobada por la Junta Directiva Nacional, pero no con el detalle que se presenta en esta sesión.

A raíz de lo anterior está el acuerdo No. 594 de la Junta Directiva, tomado en sesión 5660 que atiende lo solicitado por la Asamblea de Trabajadores; observa que la fecha de vencimiento es el 30 de setiembre del 2019 y la fecha coincidía con la proyección financiera. Afirma que se solicitan datos hasta el 2022, es decir, era necesario construir esta información y el detalle de lo que pedían.

Aclara que no detallará lo que el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica se comprometieron, pero sobre esa base le solicitan al Banco Popular que se comprometa.

Menciona el indicador de eficiencia y explica que a partir de la línea base de diciembre del 2018, desean que al 2022 esté en un 52%. Anota que ese fue el compromiso asumido por ambos bancos estatales, aunque el Gerente General del Banco Nacional avisó que será difícil alcanzar este indicador de eficiencia y así se piensa en el Banco Popular.

Comenta que mejorar el indicador de eficiencia y a la vez bajar el margen de intermediación es casi imposible, pero sí puede controlarse.

Nota que se citan los compromisos del Banco Nacional y del Banco de Costa Rica sobre los indicadores recién mencionados. En el caso del margen de intermediación era necesario bajarlo 25% por año sobre la base del 2018; reporta que el Banco Popular muy objetivamente construyó los escenarios y, finalmente, coinciden en cifras grandes con el margen de intermediación aprobado por esta Junta Directiva y por el indicador de eficiencia.

Explica que tomar las referencias indicadas por la directriz, implicaría llevar el indicador del Banco Popular de diciembre del 2022 a un 52%, es materialmente imposible y así no está la proyección financiera del Banco.

Precisa que se incluye la referencia y lo que debería disminuir por año, el 4,39% es el indicador de eficiencia. Esto como referencia a lo indicado por la directriz.

Reporta que se precisan los indicadores de eficiencia y de tomar la referencia del 2019, al Banco de Costa Rica le será imposible alcanzar lo necesario, el Banco Popular quedará mucho mejor y, posiblemente, el Banco Nacional será la institución que alcance la meta para el 2019.

Indica que se expuso el compromiso del Banco Nacional, del Banco de Costa Rica y se indicó que las proyecciones financieras del Banco Popular, aprobadas por la Junta Directiva, y el indicador de eficiencia al 2022 es quedar en 58,93%. Evidentemente, es más alto que la misma directriz.

Un año después en el 2023 el indicador probablemente se lleve a un 54% si realmente se cumplen todas las proyecciones institucionales.

Anota que esperan una propuesta e instan a que eventualmente, el Banco Popular se acoja a esto.

Observa que en el caso del indicador de eficiencia para el 2023 es un 56,20% aunque se cree que podría ser un poco mejor, no obstante, sería un año después y la diferencia no es tan marcada.

Pasa a las consideraciones y reconoce que habrá un impacto del presupuesto en los planes de acción, con el tema de la transformación digital y en el 2020, el indicador de eficiencia se deteriorará, pero reconoce que luego se recuperará.

Las proyecciones contemplaban también una propuesta de movilidad voluntaria y migración al salario único que será voluntario, pero podría darse o no y así lo contempla la proyección. De no darse obviamente, el indicador de eficiencia sería más alto.

En cuanto al margen de intermediación financiera sí reconoce complicado el hecho de mejorarlo ya que las proyecciones financieras del Banco indican que cambiará la estructura activa y la estructura pasiva. Explica que de concentrarse un poco más en el crédito de consumo, evidentemente, la tasa de interés será más alta.

Añade que si la parte pasiva, se concentrará más en lo que es cuenta corriente y vista, pues el costo disminuiría; a partir de esta combinación, el margen intermediación sería mucho más alto. Afirma que bajarlo 0,25% por año tal y como lo indica la directriz, será bastante complicado.

Nota que los datos se separaron por moneda y se concluyó que probablemente sea más factible bajarlo al 2022 en dólares y no necesariamente en colones, por lo que recién ha explicado.

Afirma que no se dará una incidencia directamente en tasas de interés, que es lo que finalmente busca la directriz, pero al incrementar la composición y el crédito de consumo, es evidente que la intermediación aumente.

De manera consecuente con lo expuesto, la propuesta para el margen de intermediación consiste en tenerlo en un orden de 5,5%; observa que se puso igual para todos los años a partir del conversatorio que se dio.

Reconoce que han tenido una muy buena relación, se les ha adelantado un poco de esta información, entienden que el Banco Popular es diferente y que más del 41% de la cartera institucional es de consumo.

Reporta que los márgenes de intermediación en un banco que se concentra en créditos grandes y empresariales, pues serán más bajos. Además, cuando la cartera de crédito en dólares es mucho más representativa a la del Banco Popular que no supera el 10%, también es difícil que los márgenes de intermediación sean bajos.

Así, la propuesta sería un indicador de eficiencia que cerró en el 2018 en un 69,57%, bajarlo a 56,20%; en cuanto al margen de intermediación mantenerlo en el orden de un 5,5% en ambas monedas. Menciona brevemente que la información expuesta es consolidada.

Afirma que se mostrará que el Banco no incidirá en tasas de interés más altas, pero sí por ese cambio en la estructura activa y pasiva evidentemente, no podrán disminuirse los márgenes de intermediación que, reconoce, no son malos.

Precisa que la directriz hace referencia a los indicadores de intermediación de los bancos privados que, justamente, motivaron la directriz y destaca que estos indicadores se han incrementado en el 2019 casi en 200 puntos base. Confirma que están más bajos los indicadores de los bancos estatales y los del Banco Popular.

Cita como ejemplo que el BAC pasó de un 6% a casi un 9%, menciona brevemente el ingreso financiero de la cartera crédito y reporta un traslado de cartera muy significativo a cuentas activas en agosto o setiembre del 2018 que causó el incremento en el margen de intermediación.

En la actualidad, los márgenes de intermediación de los bancos públicos están más bajos que las instituciones privadas, pero coinciden plenamente en el hecho de que debe hacerse un esfuerzo. Anota que, por competencia, los márgenes de intermediación deberían ser bajos, igualmente, el indicador de eficiencia; aclara que cuanto más bajo sea este indicador hay más margen para bajar las tasas de interés y coinciden en este asunto y así lo conocen en Casa Presidencial.

Asimismo, coinciden en que no conviene tener un margen de intermediación similar desde el 2018 al 2023 por 5,5% y confirma que es mejor presentarlo por unidad tal cual se presenta y esta coincide con la proyección aprobada por la Junta Directiva. Este sería el planteamiento que se llevarían en el oficio remitido por la Gerencia que es en colones y en dólares según se detalla.

Afirma que hay otro tema de inclusión financiera, comenta que se utiliza la misma metodología, hay una línea base a diciembre del 2018 del Banco Nacional y del Banco de Costa Rica; amplía que uno era para las aperturas de cuentas de expedientes simplificado y otra para la apertura de cuentas de crédito en el Banco que no lo desagregan.

Observa que se citan determinados montos y sería necesario que la Junta valore si estas cifras, guardando las dimensiones entre una entidad y otra, son razonables; considera que es así, entendiendo que este Banco maneja mucho crédito por montos bajos y esto favorece, evidentemente.

Hace hincapié en que se cita al Banco Popular en cuanto a la apertura de cuentas de expedientes simplificados, está la base 96.857 y en el 2019 sí hay 100.798. Nota que el dato del 2020 al 2022 es consistente, no obstante, de compararse con respecto a lo que plantea el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica, son cifras aceptables. Anota que si esta Junta Directiva deseara más detalle de cómo se proyectó lo anterior, sí tendría que incorporar a Selenia Barrios Leitón a esta sesión.

Menciona las cuentas de depósito para mipymes y afirma que se citan las bases del Banco Nacional y del Banco de Costa Rica a partir del 2018, se proyecta hasta el 2022. El Banco Nacional lo hace para créditos menores a ¢5.000.000 y el Banco de Costa Rica, a partir los ¢15.000.000. En el caso del Banco Popular se tomó una referencia hasta los ¢5.000.000 y anota que eso corresponde a la revisión de clientes de mipymes completos, iguales o menores al monto citado.

Destaca la base del 2018 que eran 160 y anota que se presentan incrementos bastante importantes para los años siguientes y hasta el 2022.

Lee la propuesta de acuerdo: *Se da por recibido el oficio GGC-1665-2019, el cual atiende el acuerdo JDN-5660-Acd-594-2019-Art-8 de la sesión 5660 que indicaba:*

Instruir a la Administración para que elabore los informes solicitados por el Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras en su acuerdo 1-LXXI-2019, según el siguiente detalle:

a) Para el inciso a) del acuerdo 1-LXXI-2019, el plazo será 15 días hábiles después del cierre de cada trimestre, comenzando con el cierre a setiembre 2019.

b) Para el inciso b) del acuerdo 1-LXXI-2019, el plazo de atención vence el 30 de setiembre del 2019.

Destaca que también se instruía a la Secretaría General de la Junta Directiva remitir este oficio al Directorio de la Asamblea de Trabajadores, pero propone lo siguiente: *2. Instruir a la Administración a fin de que remita el oficio GGC-1665-2019 a Casa Presidencial, con copia al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, para lo que corresponda.*

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, agradece la presentación y mociona para:

1. Dar por recibido el oficio GGC-1655-2019, con el cual se atienden los acuerdos JDN-5660-Acd-593-2019-Art-8, JDN-5660-Acd-594-2019-Art-8, inciso b); JDN-5671-Acd-704-2019-Art-13 y JDN-5681-Acd-841-2019-Art-17.

2. Instruir a la Administración a fin de que remita el oficio GGC-1655-2019 a Casa Presidencial, con copia al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, para lo que corresponda.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el oficio GGC-1655-2019, con el cual se atienden los acuerdos JDN-5660-Acd-593-2019-Art-8, JDN-5660-Acd-594-2019-Art-8, inciso b); JDN-5671-Acd-704-2019-Art-13 y JDN-5681-Acd-841-2019-Art-17.**
>
> **2. Instruir a la Administración a fin de que remita el oficio GGC-1655-2019 a Casa Presidencial, con copia al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, para lo que corresponda".** (868)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecisiete horas con doce minutos,** ingresa la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo.

ARTÍCULO 9

4.1.2.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a. i., adjunta los oficios DIRGE-703-2019 y DIRCH-1496-2019, en los cuales la Dirección General y la Dirección de Capital Humano indican que el proceso de selección para la Auditoría Interna está normado en las Directrices de Reclutamiento y Selección, así como en el procedimiento de Trámites para nombramientos interinos y en propiedad. En atención al inciso 5 del acuerdo 708 de la sesión 5672. (Ref.: Oficio GGC-1564-2019)

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, señala que el acuerdo JDN-5672-ACD-708-ART-3, inciso 5-a, solicita a la Administración aclarar si existe alguna diferencia entre los procesos de selección del personal de la Auditoría Interna y de cualquier otra área administrativa respecto al resto del personal del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, para lo cual se requerirá el criterio de la Auditoría Interna.

Por tanto, se llevó a cabo una revisión de los documentos internos correspondientes a los procesos de selección. Como consecuencia, se determinó que la normativa interna relativa a los procesos del personal de la Auditoría Interna (mas no del puesto de Auditor y Subauditor) cuenta con el procedimiento de trámites para nombramientos interinos y en propiedad, así como con las debidas directrices de reclutamiento y selección.

La conclusión se presenta en un cuadro comparativo donde se exponen las dos normas, a partir del cual resume que son prácticamente nulas las diferencias en el proceso de contratación, dado que estas posiciones se cubren por la Convención Colectiva, pues los procedimientos para el reclutamiento y la selección del personal de la Auditoría Interna validan de la misma manera sus factores.

Por su parte, en el caso de los puestos del Auditor y del Subauditor, cabe decir que solo existe un documento adicional que es el reglamento que está en análisis por parte de la Comisión de Asuntos Jurídicos del Banco.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-1564-2019 mediante el cual la Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., indica que el proceso de selección para la Auditoría Interna está normado en las Directrices de Reclutamiento y Selección, así como en el procedimiento de Trámites para nombramientos interinos y en propiedad.

Con lo anterior se da atención al inciso 5 del acuerdo 708 de la sesión 5672.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-1564-2019 mediante el cual la Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., indica que el proceso de selección para la Auditoría Interna está normado en las Directrices de Reclutamiento y Selección, así como en el procedimiento de Trámites para nombramientos interinos y en propiedad.**

Con lo anterior se da atención al inciso 5 del acuerdo 708 de la sesión 5672". (869)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 10

4.2.1.- El Sr. Giovanni Méndez Carmona, Director General, adjunta el informe de cumplimiento del Programa de Gestión de Ética Institucional del I semestre de 2019. (Ref.: Oficio DIRGE-588-2019)

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, explica que se presentará el avance de lo que se ha llevado a cabo al cierre del primer semestre de 2019. Inicia por comentar que la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local solicitó a la Administración que remitiese los informes de Gestión Ética Institucional a dicha Comisión un mes después del cierre del período planeado en la propuesta de periodicidad establecida para enero (exposición sobre el cierre del año anterior) y, posteriormente, que presentase el informe con corte al 30 de junio, el cual corresponde a los avances del primer semestre de 2020.

Sin duda, esta Junta Directiva debería ser sensible al tema de la Gestión Ética, por lo que la Dirección de Capital Humano ha procurado dar atención a una serie de recomendaciones de la Auditoría Interna en las que se apunta la necesidad no solo de trabajar un programa de gestión ética, sino de mejorar el nivel de madurez de la gestión ética de la institución y del Conglomerado en general.

Cabe señalar varias de las acciones que se han llevado a cabo, como la conformación de una Comisión Técnica de Valores, integrada por las Sociedades Anónimas, así como por algunos funcionarios de diferentes dependencias; entre las cuales se encuentra el personal de Seguridad Bancaria, de Capital Humano, de la Dirección de Asuntos Jurídicos y de la Oficialía de Cumplimiento, entre otras. Dicha Comisión analiza temas éticos y posibles incumplimientos en torno a la gestión ética del Conglomerado.

Entonces, es este Comité Técnico el responsable de presentar las propuestas de los programas y las acciones que se llevarán a cabo durante el año y el semestre en torno al tema, a fin de cerrar las brechas detectadas por los indicadores (definidos y aprobados para la medición numérica y cuantitativa de la gestión ética del Conglomerado), de acuerdo con el indicador de medición utilizado.

Por lo tanto, comenta que para ser más contundentes en cuanto a la forma en la que se hace la medición, se está trabajando con una herramienta de autodiagnóstico establecida por la Contraloría General de la República, con la que se determina el nivel de madurez de cada uno de los campos analizados. Consecuentemente, la Comisión antes mencionada se encarga de llevar a cabo el autodiagnóstico de manera anual.

Conviene señalar que los temas valorados puntualmente en el diagnóstico implican valorar la existencia de un programa ético para saber cómo se maneja el ambiente ético, la integración de la ética en los sistemas de gestión institucional (nótese que cada uno de estos ítems conlleva una amplia definición) y conocer sobre la ética en el marco institucional.

Así las cosas, luego de efectuado el autodiagnóstico, se cuenta con la información sobre el nivel de cada uno de los ítems recién mencionados. Posteriormente, a partir de las brechas que se han determinado, se procede a desarrollar el programa de gestión ética del año siguiente, el cual contiene una serie de acciones definidas para dar cierre a las brechas identificadas de previo con el resultado del autodiagnóstico.

Comenta que la Junta Directiva Nacional anterior adquirió el compromiso de llevar a la institución a un nivel diestro durante el 2019, en vista de que actualmente se encuentra en un nivel competente en la madurez de la gestión ética. Reitera que cada uno de los niveles tiene una descripción específica, por lo que se procede a revisar los puntos más débiles para reforzarlos, cerrar las brechas y, con ello, alcanzar el nivel esperado.

Por ejemplo, en el programa ético se hace referencia al ambiente ético, sobre el cual se le pregunta al personal si conoce lo que establece el Código de Conducta al respecto, a fin de evaluar su interiorización del conocimiento en torno al tema.

Cabe decir que en este momento se encuentran en una situación particular, dado que están en proceso de actualizar el Código de Conducta por varias razones. En primer lugar, se modificaron los valores institucionales en la Estrategia Global 2019-2023. En segundo lugar, este Código estuvo alineado con las pautas y orientaciones anteriores de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, por lo que también fue necesario hacerle cambios. Por consiguiente, ya ha sido revisado en dos ocasiones por la Comisión correspondiente y pronto será trasladado a esta Junta Directiva, para su conocimiento y aprobación.

Una vez aprobado el Código por este órgano director, se debe implementar una serie de acciones en cuestión de mes y medio, para cerrar las brechas existentes, dado que es el compromiso del 2019.

Por su parte, el Informe indica la cantidad de veces que se reunió el Comité de Valores, el cual está conformado por los cuatro Gerentes de las Sociedades Anónimas y por la Gerente General del Banco Popular, cabe decir.

También el Comité de Valores se reúne dos veces al año, mientras que la Comisión Técnica de Valores sesiona cada dos meses, aproximadamente, para revisar los indicadores, así como aspectos técnicos y operativos.

En seguida menciona que cada una de las acciones llevadas a cabo obedece a alguna debilidad detectada en la Comisión técnica, por lo que han sido creadas con el fin de ayudar a cerrar las brechas existentes. Asimismo, se procura alcanzar los niveles de expectativa para superar el nivel actual y, de este modo, llegar al nivel diestro.

Cabe decir que una de las acciones que se ha llevado a cabo durante el primer trimestre es divulgar el Código y los valores para evaluar la materia posteriormente y, así, determinar si las personas han comprendido el tema y si saben las diferencias entre las conductas apropiadas de las inapropiadas, así como en qué momento se puede caer en algún error o incumplimiento. De este modo, infieren que nadie podría aludir a desconocimiento de lo establecido, puesto de que se han brindado muchas capacitaciones virtuales y presenciales sobre el tema (aunque no se ha capacitado presencialmente a todo el Conglomerado, en vista de que suelen ser talleres bastantes onerosos). Sea como sea, al final se aplica una prueba que debe ser aprobada con una nota mínima de 80.

Señala que en las llaves de pago también se incluyeron algunas acciones, específicamente dentro del *Balance Scorecard*. En cuanto a la gestión propia de cada funcionario, opina que es importante asegurarse de no haber sido juzgados por algún incumplimiento o fraude, ya que cualquiera de estos escenarios se toma en cuenta como un indicador que se debe medir, por ejemplo. No obstante, dentro de la Evaluación del Desempeño se ha involucrado este tema de manera más cuantitativa y, por ende, ha sido más fácil de medir.

Menciona los diferentes niveles existentes de la gestión ética: incipiente, novato, competente, diestro y experto. Por su parte, la meta de 2019 es alcanzar el nivel diestro (programa ético, ambiente ético, integración de la ética en sistemas de gestión institucional), como dijo anteriormente.

Sin duda, es posible profundizar en el tema, además de que se presta para discusión y diálogo, debido a su grado de sensibilidad. Por esto, se definieron los indicadores correspondientes para cuantificarlos y medirlos de la mejor manera. Por ejemplo, dice que a los resultados de ambiente laboral le corresponde un apartado específico en torno a la ética (conocimiento, valoración, interiorización). Incluso, dice que cuando se valora el clima laboral, se suele preguntar si se considera que en el Conglomerado Financiero todas las acciones realizadas se han basado en las normas establecidas en el Código de Conducta, a lo cual surge todo tipo de respuestas. Sin duda, se deben medir estas valoraciones para reforzar los aspectos más débiles.

Especifica que el indicador de Seguridad Bancaria hace referencia a los fraudes, con el cual se analizan las áreas o los puestos en los que más se dan situaciones relacionadas con temas éticos, así como el perfil del personal, con el propósito de tomar las acciones preventivas necesarias junto con las jefaturas para controlar estas situaciones.

Comenta que los procesos disciplinarios son otro de los indicadores. También, la autoevaluación de Control Interno y el factor de cumplimiento; se trata de que las personas cumplan al 100 % la actualización de la política *Conozca a su empleado* y que se realicen, cuando corresponda, los informes finales de gestión.

Luego hace referencia a la campaña para el fortalecimiento de los valores, llevada a cabo durante este trimestre, con base en los nuevos valores de la Estrategia Global. No obstante, era necesario reforzarlos en todo el Conglomerado para hacer notar sus diferencias con los valores anteriores, de manera que el personal los entienda e interiorice. El lema de la comunicación fue: *No todos los árboles dan fruto, pero los valores sí lo dan.*

Por último, informa que la Auditoría Interna señaló que esta información no había sido expuesta ante la Junta Directiva, pero ciertamente ya se había presentado ante la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local. No obstante, en efecto no se había remitido a este órgano director el Informe de las gestiones del primer semestre. Y valga decir que ya han avanzado en las acciones del segundo semestre. Sea como sea, era imperativo cumplir con esta disertación, para atender el acuerdo antes mencionado.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, dice tener algunas dudas de tipo conceptual. Por ejemplo, el encabezado de la agenda indica que se trata del *Informe de Cumplimiento del Programa de Gestión Ética Institucional*. No obstante, la presentación se titula *Comisión de Valores: Informe I semestre*. También quisiera comprender si dicha Comisión tutela el programa de ética institucional y quién la conforma.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, responde que esta presentación es la misma que se expuso ante la Comisión de Valores, con el informe del primer semestre. La Comisión está tutelada por los cinco gerentes generales del Conglomerado, la presentación la suele hacer Capital Humano y, en ciertas ocasiones, cuentan con el acompañamiento de los gerentes que la conforman. Entonces, se trata del mismo informe presentado ante la Comisión sobre el resultado de lo que previamente se aprobó en el primer semestre, para dar cumplimiento al tema de la gestión ética, lo cual debe ser conocido por esta Junta Directiva también. Cabe decir que este Informe fue conocido ya por la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, consulta, con el fin de tener claridad sobre los productos evaluados, qué entiende la Comisión por cumplimiento ético. Dice que su consulta se debe a que se modificaron los valores, a partir de la nueva propuesta del Plan Estratégico. Por

ende, quisiera tener claridad de la vinculación de estos valores, orientados al negocio, con respecto a la ética, ya que son: orientación al cliente, excelencia en la gestión, innovación, compromiso social, integridad y liderazgo. Entonces, más que valores, estos objetivos son comportamientos deseados, por lo que no comprende todavía cómo esto se relaciona con la ética y cómo se podría medir.

Rescata que en el Excel antes expuesto, se mencionaba el clima laboral, los fraudes y procesos disciplinarios, aunque muchos de estos puntos llevan elementos relacionados con la ética (cómo se comporta cada persona dentro de la institución y si se cumple con el Código de Ética). Sin duda, la institución puede tener sus valores, aunque las personas son las que tienen la ética. Por consiguiente, se pregunta cómo se vincula un aspecto con el otro, para llegar a un indicador que determine el nivel en el que actualmente están para alcanzar el nivel diestro. Ciertamente, se requiere aplicar una serie de acciones para no solo lograrlo, sino para medirlo.

La Directora, Sra. Badilla López, señala coincidir con el Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, en cuanto a que pese a que en la presentación se aprecian valores medibles, no se indica qué tanto cumple la institución con el Código de Ética. Agrega que la presentación no le lleva a considerarlo como un informe de gestión de ética de la organización. De otro modo, sería oportuno que lo explique, para poder integrar la propuesta.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, explica que parte de la presentación se refiere no a conductas, sino a indicadores y se trata del aspecto cuantitativo definido por la Comisión hace tres años atrás y que, eventualmente, podrían ser los indicadores de gestión capaces de medir o dar un indicio de cómo son las conductas o el comportamiento ético del personal basado en los valores institucionales.

De hecho, comenta que se celebraron varias reuniones con otras entidades que cuentan con un Departamento de Gestión Ética para buscar ayuda sobre el tema, como por ejemplo, el Poder Judicial, en vista de que se desconocía la necesidad de establecer estos indicadores, además de que es un poco difícil y subjetivo hacerlo, ya que depende, en gran medida, del comportamiento de cada persona.

También buscaron ayuda de la Contraloría General de la República, la cual brindó claridad sobre algunas variables que fueron incluidas dentro del tablero de indicadores a partir de su sugerencia. Por ejemplo: al medir los fraudes, se conoce cuantitativamente el comportamiento en esta materia de los funcionarios, sobre todo, de aquellas personas que están de cara al cliente. Además, se lleva un control de los indicadores mensuales, los cuales se revisan para saber su comportamiento con el paso del tiempo. Asimismo, se diagnostica la focalización de cada grupo, en caso de que se dé algún incidente particular. Esta es la parte "fría" de la valoración, según los indicadores y todo está incluido en el programa de gestión ética.

Por su parte, a raíz de los resultados de los últimos tres años, comenta que no se ha generado alguna alerta que lleve a la conclusión de que en el Conglomerado existe algún comportamiento antiético o fuera de los valores de la entidad.

Resulta evidente que siempre surgen casos, situaciones e investigaciones, pero son pocas. Además, se ha realizado un arduo trabajo para sensibilizar y capacitar al personal del Conglomerado y se ha procurado que las diferentes dependencias tengan muy claro el contenido y los alcances de esta labor. Por ejemplo; muchas personas no comprenden el motivo por el cual no deben vestir su uniforme fuera de la jornada laboral en un bar.

Por consiguiente, se han llevado a cabo muchos acercamientos en torno al tema y se han brindado charlas a las distintas áreas, lo que se ha reforzado con las capacitaciones virtuales y presenciales, dirigidas a las jefaturas, sobre todo. Incluso se ven asuntos de implicaciones legales que se podrían dar por incumplimientos establecidos en el Código de Conducta.

Reitera que en el Comité no se ha determinado ninguna alerta o preocupación que lleve a pensar que se trabaje en un ambiente que no esté basado en principios, valores y conductas correctas.

En cuanto a la vinculación de los valores, cada uno, al igual que la misión y la visión, son el norte con el que cada persona realiza sus funciones, desarrolla su desempeño y cumple con sus procedimientos de acuerdo con la normativa.

Un ejemplo es la orientación al cliente, cuyo plan de acción se vincula al valor y es una prioridad en la cultura organizacional. Ciertamente, todo se dirige hacia el mismo rumbo, en la misma línea. Así será posible analizar todos los demás valores que ya fueron aprobados y que están definidos en la Estrategia Global.

La Directora, Sra. Badilla López, consulta dónde se ve reflejada la orientación al cliente en los indicadores. Otra duda que le inquieta es si todo lo relacionado con la conducta que deben tener los funcionarios en cuanto a la seguridad de la información está incluido dentro del Código de Ética.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, responde afirmativamente y detalla que la orientación al cliente está definida como un valor. Por ende, se estructuró un plan de acción orientado al cliente.

La Directora, Sra. Badilla López, interviene para preguntar, como Junta Directiva Nacional, dónde se aprecia el resultado de la vivencia continua de estos valores en este informe. Quizá esto es lo que le hace falta, ya que no lo logra visibilizar.

La Directora, Sra. Fernández Garita, dice estar alineada con lo indicado de previo por los señores directores. Considera que los resultados del informe deberían estar apegados como una rúbrica para decir, hipotéticamente, si el clima laboral oscila entre bueno, más o menos bueno o malo. De esta forma, se podría determinar si la ética de la organización está en el límite, con un puntaje del 70 %, por ejemplo.

La idea es que todos estos indicadores tengan un peso y una variabilidad que permita decir qué tan alejada está la Institución de la ética con respecto a otras organizaciones.

Lo anterior, porque, en el caso de procesos disciplinarios, se indica que la cantidad total de directores de proceso y la cantidad de órganos directores de proceso identificados como fraude interno o incumplimiento de ética es de un 41,18%, pero no se sabe si ese porcentaje es bueno, malo o regular, además de que ese dato debe tener un peso que haga que, al final, se conjuguen todas estas variables para poder indicar que el desarrollo de la ética en la Organización alcanzó, por ejemplo, un 80% y que ese nivel es bueno. Esto, es, pues, lo que ella cree que le hace falta a este instrumento.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, respecto a los niveles de madurez, expresa que cada uno de los pilares que se evalúan permiten llegar a la conclusión de que, para el año 2018, la Organización se encuentra en un nivel competente, para lo cual se hizo un autodiagnóstico, es decir, una evaluación interna, de acuerdo con un cuestionario que tiene una gran cantidad de preguntas en relación con dichos pilares y arroja una calificación, la cual es dada en consenso por parte de la Comisión Técnica de Valores, integrada también por las Sociedades Anónimas.

Sostiene que cada una de las variables tiene una definición, por ejemplo, en ambiente ético, el nivel competente establece "el tema de ética se considera como responsabilidad de todos los integrantes de la Organización, quienes conocen el impacto de sus decisiones y las conductas inaceptables desde el punto de vista ético, así como los mecanismos para el manejo de conflictos de interés, denuncias de presuntas conductas antiéticas; todo ello se contempla en el accionar diario y así es percibido y se maneja apropiadamente en conflictos de interés y presuntas conductas".

Así las cosas, explica que, cuando se completa el cuestionario, se obtiene una nota que está asociada a un nivel, por ejemplo, al nivel competente y la forma en que se demuestra que esta descripción se está cumpliendo presentando esos informes a la Auditoría Interna, donde, con las acciones que se toman de comunicación, de sensibilización, de evaluación, de resultados de ambiente laboral, donde se incluye un apartado completo para preguntar temas específicamente relacionados con ética, por ejemplo, se pregunta lo siguiente:

¿Conozco que en el Banco existe un canal único de denuncias? Sí o no
¿Conozco que en el Banco existen sanciones o un procedimiento administrativo en caso de que se incumpla con lo que está establecido en el Código de Conducta? Sí o no

Lo anterior, es parte de la interiorización y la sensibilización, así como del entendimiento de las personas de todo este contenido, es decir, de lo que deben hacer o no, cómo deben hacerlo, en qué están faltando; toda esa conciencia es la que cuesta, porque, en muchas ocasiones, lo que no está mal para una persona, está mal para otra. Inclusive, cuando se dan las charlas, las personas preguntan porque ellas no consideran que cierta conducta sea inapropiada, porque es un asunto un poco subjetivo, es decir, tiene que ver con la percepción y la personalidad, por lo que es un tema complejo de alguna forma.

Advierte que, si el Banco quiere pasar del nivel competente al nivel diestro, que es el objetivo para el año 2019, debe tener en cuenta lo que corresponde en el ambiente ético al nivel diestro y se hace el análisis de lo que está haciendo falta para llegar a ese nivel. Así, se desarrolla el programa con acciones puntuales que van a llevar a cerrar la brecha y poder pasar de nivel.

Dice que lo relativo al nivel de madurez es en lo que más ha exigido la Auditoría Interna definir en cuál está la Organización y a cuál se quiere llegar. Efectivamente, ya se había definido que se debe alcanzar el nivel diestro en el año 2019 y el nivel avanzado en el año 2020, el cual conlleva temas más subjetivos y hasta más difícil de demostrar, por cuanto evalúa aspectos de comportamiento y de la naturaleza humano de los 4000 funcionarios.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, considera que el Banco y la Dirección de Capital Humano deben avanzar mucho en este tema, de hecho, la Directora de esa área ha indicado que han tratado de buscar alguna asesoría y herramientas, pero a él le parece que no lo han logrado del todo, por lo que deben construir mejores elementos que lleven a determinar no solamente si la gente conoce, sino también si lo interiorizan y lo viven, pues al ver los exámenes, las preguntas son, por ejemplo, "¿conoce el Código de Ética?" y la gente responde "sí, lo conozco" o "¿sabe cuáles son los valores institucionales?" y la gente responde "sí, lo sé", entonces, conviene formular evaluaciones con las cuales se llegue a determinar si el individuo tiene una vivencia ética realmente, es decir, si está en su ADN.

Personalmente, cree que no es así, porque, aunque el Vicepresidente haya dicho que la parte personal no tiene que ver con la laboral, él considera que es muy difícil que el comportamiento de una persona sea de una manera en la Organización y de una forma totalmente diferente en otro espacio, sino que, normalmente, el comportamiento tiende a ser bastante regular, bastante estable, por tanto, hay que trabajar en esto.

Añade que, cuando la Auditoría Interna ha hablado sobre el tema ha sido justamente porque la gente cree que esto no es importante y es, precisamente, lo que hace que se logren objetivos más importantes, por ejemplo, el servicio al cliente implica que una persona tenga un comportamiento ético razonable y, si algo se critica a este Banco, es su servicio al cliente y, aunque la Administración dice que las evaluaciones reflejan que es muy bueno, hay informes que revelan que es muy malo.

Esto, sucede porque la gente tiene que interiorizar que, cuando se va a tomar café o almorzar, no puede durar todo el día, que cuando está en su área de trabajo, debe hacerlo a conciencia y que debe ser eficiente, de modo que, si llega una persona, debe orientarla, de hecho, él ha recibido accidentalmente llamadas de clientes que le han indicado que los han "andado por todo el Banco" y él saca el tiempo para conseguirle la información al cliente.

Así las cosas, resalta que falta avanzar dentro de la conceptualización apropiada de lo que es el tema ético y por ahí andan las inquietudes de la Auditoría Interna.

La Directora, Sra. Badilla López, expresa que la ética es fundamental para el desarrollo de la Organización, máxime, como entidad financiera. Manifiesta que no seguirá preguntando dónde puede visualizar alguna cosa, porque, definitivamente, sigue sin comprenderlo.

Considera que es una aproximación, por lo menos, para que la Junta Directiva sepa, a su criterio, que hay una intención para establecer una cultura ética dentro de la Organización, pero sería importante que se trabaje mucho más y que se busque información que ya existe, para poder crear un grupo de indicadores o una rúbrica que pueda realmente reflejar, por cuanto no se trata de tener una buena o una mala nota, sino de que cada año vaya creciendo y madurando hacia el nivel que se quiere, pero, sobre todo, al que se pueda reflejar hacia la sociedad y hacia la cantidad de usuarios que tiene el Banco en el territorio nacional y, si no tiene una forma clara para este mismo de cómo medirlo, difícilmente, se podrá tener ese reflejo hacia la sociedad o hacia los costarricenses.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, sugiere atender las observaciones efectuadas por quienes conforman esta Junta Directiva y por el Auditor Interno, a fin de enriquecer este proceso de gestión ética, el cual es sumamente relevante para el accionar de todo el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Todos cuentan con el comportamiento permanente de todos los colaboradores para poder cumplir con la Misión y la Visión de esta Institución y con sus objetivos estratégicos de la mejor manera.

Así las cosas, plantea la siguiente moción:

Dar por conocido el informe de cumplimiento del Programa de Gestión de Ética Institucional correspondiente al I semestre del 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por mayoría:

> **"Dar por conocido el informe de cumplimiento del Programa de Gestión de Ética Institucional correspondiente al I semestre del 2019".** **(875)**
> (Ref.: Oficio DIRGE-588-2019)

Vota en contra la Directora, Sra. Badilla López, porque considera que falta mucho por incluir al informe para realmente ser un informe.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y nueve minutos,** sale la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo.

ARTÍCULO 11

4.3.1.- El Comité de Riesgo eleva, para valoración y análisis, el Informe técnico sobre el funcionamiento de SIPO. (Ref.: Acuerdo CR-BP-23-Acd-206-2019-Art-4)

Al ser las **dieciocho horas con dos minutos**, ingresan el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, y el Director de Tecnología de Información, Sr. John Molina Núñez.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, señala que el Informe técnico sobre el funcionamiento de SIPO fue elaborado por la Dirección a su cargo juntamente con la Dirección de Tecnología de Información y la Dirección Jurídica.

Aclara que se había solicitado hacer un recuento de todos los hallazgos y acciones para atender los riesgos asociados con la plataforma SIPO. La Auditoría Interna, la Auditoría Externa, la Sugef, la Contraloría General de la República, la Dirección de Riesgo han presentado informes sobre una serie de factores que podrían comprometer la operativa de la herramienta que se utiliza para gestionar los créditos.

Así las cosas, apunta que, dado que en el Comité de Riesgos se discutió el informe, ahora, él está haciendo un recuento o una cronología de lo que se ha solicitado. Dicho Comité tiene una gran preocupación que es la demora en poder dar una solución permanente a un tema que está expuesto a riesgos importantes y que tiene que ver con el principal activo del Banco, que es la cartera de crédito.

De esta manera, se arranca el recuento desde el año 2014, momento en el cual la Auditoría Interna, a través del informe AIRI-56-2014 hacía ver, entre otras cosas, la alta dependencia que tenía el Banco en el mantenimiento y en el desarrollo de la herramienta SIPO.

En el año 2015 la Dirección de Riesgo emitió un informe sobre los riegos asociados a SIPO, donde destacó debilidades desde el punto de vista de la dependencia. En ese mismo año, cuando se termina el Proyecto *Core System*, se contrata una empresa que gira un total de 52 recomendaciones, una de las cuales era constituir un grupo para generar un proyecto que lo antes posible comenzara a definir a detalle la funcionalidad de ese módulo que, por condiciones particulares, se dejó de desarrollar dentro de la solución T24.

En el año 2016 la Sugef, en esencia, hace ver la obsolescencia y la dependencia y la plataforma poco ágil que se tenía para procesar el principal activo productivo. Ese mismo año, la Contraloría General de la República, en un informe especial sobre la gestión del Proyecto Core System, hace la advertencia respecto del SIPO sobre su nivel de obsolescencia, cumplimiento normativo y la obsolescencia del equipo 390, que es sobre el cual corre SIPO. Hace hincapié en que no son informes recientes, pero son informes de diferentes instancias de fiscalización, a saber, de la Auditoría Interna, de la Contraloría General de la República, la Sugef y la Dirección de Riesgo.

Añade que en el año 2017 se empieza a explorar alternativas para dar solución a ese módulo, inclusive, ya para el año 2016 se tenía una propuesta de cartel, sin embargo, surgieron algunas inquietudes sobre el alcance. En el año 2017 se había planteado tener una plataforma que también integrara la parte de RP y cuando se solicitó el criterio a la Dirección de Riesgo, esta consideró que eso venía a introducir nuevos riesgos al módulo de crédito, por lo que su recomendación fue trabajarlo de manera separada.

Menciona que el año pasado la Auditoría Interna presentó un informe sobre el licenciamiento de Arango Software y aquí se había hablado de la posibilidad de utilizar la plataforma que usaba el Banco Crédito Agrícola de Cartago, para hacer más expedita la incorporación de una herramienta que pudiera solventar los problemas de obsolescencia y dependencia que tiene la Institución, sin embargo, se consideró que esa no era la solución.

Advierte que la inquietud que ha planteado la Dirección de Riesgo y que se extiende en los informes es que ha faltado definición, pues se han realizado seis cambios al alcance del proyecto SIPO y los años pasan y se continúa teniendo el mismo nivel de obsolescencia y de dependencia hoy el riesgo en torno a la persona que ha estado a cargo del sistema está a semanas de materializarse.

Apunta que a principios de este año se hizo un recuento con corte a diciembre del año 2018 sobre lo referente a la dependencia y envió otro oficio sobre lo que acaba de mencionar, que es la indefinición en el alcance del proyecto del módulo de crédito, pues pasa un año y otro y se sigue navegando en una situación en la cual, por alguna u otra razón, se replantea el alcance y en ese proceso lo que se hace es prolongar e incrementar la exposición que se tiene ante ese riesgo.

Expresa que ha resumido una historia de cinco años que está más que documentada. Con todo, lo que el Comité de Riesgo quiere evidenciar a esta Junta Directiva es la preocupación de que el tiempo pasa y el grado de avance es bastante lento, si es que se puede decir que hay avance en materia de la solución de un tema en el que el Banco se comprometió con la Contraloría General de la República desde el año 2016.

Ahora, bien, pasa a hablar de lo que, en el ínterin, se utiliza como esquema para mantener la operativa, entre otras cosas, como fueron las macros y la herramienta Multicre, pues se ha transitado por un proceso que expone a la Organización a riesgos.

Sostiene, pues, que desde el año 2011 se viene trabajando con macros para crear el expediente de crédito. En el año 2015 se desarrolla la herramienta Multicre a partir de los cambios en la normativa de crédito realizados por la Sugef, donde se incluyen algunos elementos y se ha utilizar esa base para poder solventar las falencias o las debilidades de no contar con una plataforma en ese periodo.

En el año 2019 se contrata a una empresa para buscar el adelgazamiento de SIPO que incluya la transformación de la herramienta Multicre. Entonces, en virtud de que no se da una solución integral, se empieza a utilizar lo que se tiene para mantener la operativa y no restarle flexibilidad o agilidad a la gestión de crédito, que es el principal activo.

Manifiesta que en el ínterin se ha venido trabajando en la solución integral de crédito, por lo que, después de cinco años, se espera tener pronto el cartel, e insiste que ha prevalecido la indefinición y el alcance de este proyecto, pues ha sufrido cuatro cambios en él y eso es lo que hace que no se agilice, toda vez que, primero, se había pensado en un módulo de crédito ampliado, incluyendo otros módulos como el RP, luego, se pensó en ir a lo mínimo y, después, en un esquema de alquiler de licenciamiento, que era la plataforma que tenía Arango Software y, ahora, se pasó a un esquema de adelgazamiento de SIPO y con un proyecto más focalizado en la parte de crédito.

Todo esto muestra que en todo este proceso sí ha habido indefinición, lo cual ha provocado que se dilate el proceso, pues no se está seguro de que se tome una vía u otra y eso, finalmente, llevó a que el proyecto esté en una etapa, y se espera que las condiciones cambien un poco.

Indica que ya se está redactando el cartel de contratación y que es muy importante ver cómo en este proceso en el que se encuentra actualmente se están mitigando los riesgos a través de una serie de acciones que está liderando la Dirección de Tecnología de Información y sobre las cuales es muy importante que el Director actualice, toda vez que es preocupante, de hecho, el Comité de Riesgo se preguntaba

qué acciones diferentes de las que se ha tomado en los últimos cinco años se van a implementar a partir de ahora para tener un resultado diferente.

El Director de Tecnología de Información, Sr. Molina Núñez, dice que, después de una lección aprendida en el último Comité Corporativo de Tecnología de Información, donde se estaba viendo un tema del pasado, comentaba al Director de Riesgo Corporativo que es importante traer cómo se va a resolver el *core* de crédito.

Cree que hay una premisa que dice que, haciendo las cosas de la misma manera, no se van a obtener resultados diferentes y lo concerniente a la indefinición es un punto que se debe abordar en esta estrategia de solución, porque no se puede seguir planteando ideas diferentes en áreas diferentes y no concretar una.

Comenta, sin que haya llegado el documento final del cartel de contratación a la Administración, que a él le correspondió revisarlo, pero tuvo que devolverlo por cuanto otra vez se está cometiendo el mismo error que se cometió con Temenos, en el sentido de que se está queriendo desarrollar más de lo normal, es decir, se quiere adaptar la herramienta al Banco y no al revés.

Reitera que el cartel no se ha enviado a la Administración, pues se lo enviaron a él para que lo revisara y él lo devolvió, por lo que está pendiente una sesión con el patrocinador del proyecto, que es el Subgerente de Negocios, para explicarle que no se puede cometer el mismo error.

Así las cosas, apunta que en una sesión de esta Junta Directiva se había planteado que se había dividido el problema de crédito en cuatro fases, de las cuales la 1 y la 2 tienen que ver con el analizador, a saber, Multicre, el cual se hizo porque había una necesidad de negocio que no atendía SIPO y, por eso, se creó un módulo por aparte que dependía de una sola persona, pero se está intentando dejar de depender de esta, sin embargo, es un patrón que se repitió tiempo después.

La fase 3 es el adelgazamiento, esto es, quitarle módulos al "Frankenstein" de crédito, el cual se convirtió en más que un *core* de crédito, para que sea, efectivamente, un *core* de crédito y dejar programados los otros módulos de otra manera. El último es el nuevo sistema de crédito al que se está apuntando, pero, como mencionó, devolvió el borrador del cartel de contratación, por cuanto se estaba entrando al mismo problema de volver a querer programar.

Lo que están haciendo es que en la fase 1 y 2 armaron un equipo de trabajo con metodología ágil y se están dedicando a dos fases, la primera es la actualización de Multicre, pues con la nueva normativa debe estar actualizado a más tardar a diciembre del 2019, por lo que van a actualizar el existente y en la fase dos crear el nuevo.

Ahora bien, el equipo nuevo está conformado por desarrolladores externos y dos internos, arquitectos, agilistas y lo más importante, con personal del negocio, pues la *product owner* es una funcionaria que trabaja para el negocio, especialista en crédito y dirige al equipo (una persona en tiempo completo y una medio tiempo para realizar pruebas, seis desarrolladores externos y dos internos), los cuales se dieron la tarea a conocer la herramienta que hizo otra persona, actualizarla y realizar la nueva herramienta.

Indica que se encuentran en el tercer piso del edificio Metropolitano, trabajan todos los días y se encuentran avanzando, pues la especialista de negocio les explica los aspectos que no conocen, porque su especialidad es tecnología.

Indica que, de 21 requerimientos, 19 están listos para diciembre y esto lo lograron uniéndolos en el tercer piso, lo que significa que el trabajo da réditos. Por otra parte, el nuevo sistema se llamará Sicre, esto por temas legales. Explica que va muy avanzado, por lo que cree que para junio del 2020 estará terminado el remplazo del Multicre con el nuevo equipo que trabajará hasta junio 2020.

En cuanto a la fase 3 identificaron los módulos, pero algunos están hechos en Cobol, Foxpro y otros en Visual Basic, por lo que es muy complejo de manejar, por lo que explica en detalle el siguiente cuadro de la manera que va a quedar:

Señala que van a subsistir con dos *core* de crédito, pues el pivote es un *core* de crédito moderno para poder atender todos los productos de crédito nuevos. Indica que van a realizar la estrategia de migrar personas para los nuevos productos, pero habrá clientes que deseen quedarse con el modelo de crédito anterior, por lo que deben sostener el sistema anterior mientras las personas subsistan.

Explica que por poco tiempo, dado que el funcionario de la Dirección de Tecnología de Información Sr. Geovanny Sanchez Chaves se pensiona el 17 de noviembre, no les da tiempo de comprarlo, por ello deben alquilar el sistema, sin embargo, si administrativamente se puede comprar se hace, pero lo importante es la subsistencia de los dos sistemas, pues es la nueva manera de hacer productos de crédito para el Banco.

Por lo tanto, van a proponer una oferta con beneficios para poder pasarlos al nuevo modelo, pero puede existir clientes que se quieran quedar con las condiciones anteriores a pesar de los beneficios y legalmente no lo puede obligar.

Ahora bien, no es viable quedarse con este sistema, pues los productos tienen una ingeniería muy vieja, son productos muy poco estandarizados con el modelo actual, por lo que al comprar un *core* quieren *tunear* mucho porque desean hacerlo al modelo de productos y no hay reingeniería.

Así pues, la idea es que haya una reingeniería y salgan productos estandarizados que puedan atender, sacar rápido y de manera muy sencilla para los clientes. Por lo que pasar los productos al nuevo sistema es difícil, pues deben alambrarlos y van a caer en el mismo problema que T 24.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, sugiere una mejor explicación, pues a los clientes les parece irrelevante en cuál sistema se mantienen, siempre y cuando tenga las mismas condiciones, de manera que no hay que pedir permiso. Ahora bien, puede ser que existan cambios en el cálculo de la tasa de interés o en algún otro elemento que no calce y que lo desfavorezca.

Reitera que si un cliente se le ofrece mejores condiciones se debería pasar de sistema sin pedirle permiso, solo que sea algo legal, pues mantener el sistema anterior es muy caro, además de utilizar los dos sistemas al mismo tiempo, por lo que lo ideal sería eliminar el sistema anterior y quedarse con el actual, salvo que exista algún aspecto que los obligue a mantenerlos, de lo contrario el esfuerzo debería ser el de migrar a todos los clientes, aunque tengan que hacerle una oferta de mejora interesante, en todo caso ni siquiera es ofrecerle, sino otorgársela. De esta manera solicita que lo justifique mejor.

El Jefe de la Dirección de Tecnología de Información, Sr. Molina Núñez, explica que no puede caer en la irresponsabilidad de apagar el sistema anterior, si legalmente se puede migrar de un sistema a otro sin perjudicar al cliente lo harían sin problema, pero todo lo que hace el nuevo sistema nunca lo va a hacer un *core* de crédito, pues hace otras cosas no las hace el pivote, por lo que lo ideal sería migrar todos los productos con mejores condiciones y parámetros facilitadores para los clientes.

Comenta que, si todos los clientes se pueden pasar y eliminar el sistema anterior sería lo mejor, pero han hecho un análisis y esto es lo que se ha intentado hacer por muchos años, por lo que si fuera sencillo hace muchos años se hubiera solucionado, pero no es así.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, indica que han intentado que el *core* que se adquiera haga todo, lo que es imposible, pues no existe un *core* de crédito en el mundo que haga lo que hace SIPO, pues vivieron la experiencia hace 18 años aproximadamente con Alltel Systematics y todo lo que hace el sistema SIPO es excelente, entonces, lo que deben hacer es que todo lo que hace SIPO fabricarlo en otros sistemas paralelos.

Ahora bien, no significa que a los clientes existentes los van a pasar a un sistema igual, sino que algunos de los componentes se manejarán en sistemas paralelos que nada tienen que ver con el de crédito, aunque se interrelacionan.

El Jefe de la Dirección de Tecnología de Información, Sr. Molina Núñez, dice estar de acuerdo, pues el Java son los componentes que van a sacar de SIPO para tenerlos conectados al *core*. Comenta que no quiere caer en un tema de legalidad, por lo que sí se puede hacer como lo indica el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas, sería lo mejor, pues manejar dos sistemas es caro y no es sencillo, aunque sea un equipo pequeño, el mantenimiento es mucho más complejo.

Así las cosas, la estrategia es migrar, pero si continúan pensando en ingeniería de productos tradicionales no saldría bien, pues la idea es trabajar con una reingeniería de productos con el área de negocios y la Administración, adaptar procesos estándares y lo que no estándar, que se conecte a él como un consumo a través de un bus.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, indica que al realizar la migración de una plataforma a otra y al cambiar el perfil, se pierde la historia y para efecto de riesgos se necesita, por lo que tendría que quedar almacenada porque si no limitaría la gestión de riesgo en los modelos.

El Jefe de la Dirección de Tecnología de Información, Sr. Molina Núñez, dice que otro tema importante es que la base de datos de SIPO no se puede migrar a un modelo *core* crediticio moderno, pues SIPO nació sin base de datos y son archivos planos de texto, por lo que sería un riesgo al tratar de meter una base de datos en un modelo que no existe, por ello insiste sobre el tema de que existan los dos sistemas, pues hay modelos que han investigado donde los *coboles* pueden estar en máquinas más pequeñas y menos costosas.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, pregunta si esa presentación la vio el Comité de Riesgo y el Comité Corporativo de TI.

El Jefe de la Dirección de Tecnología de Información, Sr. Molina Núñez, responde que la estrategia de SIPO la plantearon ante el Comité Corporativo de TI.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, sugiere que por un asunto de orden y al estar en temas de comisiones, dado que están entrando en la etapa de soluciones, lo que solicita un poco más de análisis por parte de las instancias correspondientes y luego elevar a esta Junta Directiva una propuesta e informe más construido y elaborado.

Considera que el tema, además de ser delicado, es apasionante y muy técnico, por lo que se necesita mucha lectura previa. Dice coincidir con el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas, pues manejar paralelos es sumamente costoso, complejo y genera riesgos operativos muy peligrosos.

El Jefe de la Dirección de Tecnología de Información, Sr. Molina Núñez, indica que todo esto lo proponen con un modelo de *bots*, donde la cadena de desarrollo *software* se une con la operación para hacer una vertical de crédito, por lo que sugieren a la Administración crear un área que analice desde los requerimientos, el desarrollo, calidad, hasta la puesta en producción y operación del área de crédito y que tenga toda la línea de tecnología completa, y que no dependa de áreas separadas.

Ahora bien, los modelos de agilismo fueron planteados a la Administración y estuvieron de acuerdo, por lo que empezarán a trabajar con este modelo para tener una cadena productiva de tecnología para el área de crédito que atienda todas las fases de una manera rápida en un corto plazo.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, considera que es urgente que la Administración trabaje en el cartel de lo qué es un producto de crédito, pues hay muchos sistemas en el mercado que se pueden comprar en un corto plazo. No pueden estar aplazando este tema, pues no necesita aprobación de Junta Directiva, ya que es un asunto administrativo.

El Director suplente, Sr. Campos Conejo, consulta si para poder presentar y ejecutar la solución planteada es necesario que conforme parte del portafolio de proyectos o bien se puede dar una vía más rápida dada la urgencia del tema.

El Jefe de la Dirección de Tecnología de Información, Sr. Molina Núñez, responde que deben llevarlo primero al CETI y al Comité Corporativo de TI.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

Dar por recibido el Informe técnico sobre el funcionamiento del Sistema Integrado de Préstamos -SIPO- e instruir a la Administración para que elabore la propuesta respectiva, a fin de que sea conocida en las instancias correspondientes, tanto administrativas como de esta Junta Directiva.

Para ello, se debe considerar el proceso administrativo en cuanto al cartel, a fin de que sea planteado de la manera correcta.

La propuesta será conocida, al menos, por los comités de Riesgo y de Tecnología de Información, a fin de que se remita a esta Junta Directiva con la mayor brevedad.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el Informe técnico sobre el funcionamiento del Sistema Integrado de Préstamos -SIPO- e instruir a la Administración para que elabore la propuesta respectiva, a fin de que sea conocida en las instancias correspondientes, tanto administrativas como de esta Junta Directiva.**
>
> **Para ello, se debe considerar el proceso administrativo en cuanto al cartel, a fin de que sea planteado de la manera correcta.**
>
> **La propuesta será conocida, al menos, por los comités de Riesgo y de Tecnología de Información, a fin de que se remita a esta Junta Directiva con la mayor brevedad". (876)**
> (Ref.: Acuerdo CR-BP-23-Acd-206-2019-Art-4)

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y dos minutos** se retiran el Jefe de la Dirección de Tecnología de Información, Sr. John Molina Núñez, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

ARTÍCULO 12

4.4.- Asuntos de la Secretaría General

4.4.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos generados durante setiembre y octubre del presente año.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos generados por la Junta Directiva Nacional durante setiembre y octubre del presente año.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos generados por la Junta Directiva Nacional durante setiembre y octubre del presente año". (877)**
> (Ref.: Oficio SJDN-1574-2019)

ARTÍCULO 13

4.4.2.- El Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director de la Consultoría Jurídica, emite criterio sobre las acciones realizadas para determinar si se presentó algún tipo de negligencia por parte de Popular Valores en el proceso de amnistía tributaria, en atención al inciso 1 del acuerdo 641 de la sesión 5666

El Director de la Consultoría Jurídica, Sr. Rojas Chinchilla, indica que según el acuerdo 641 de la sesión 5666, artículo 10, del 27 de agosto del presente año y que tiene que ver con un informe que presentó la Gerente General a.i. de Popular Valores, Sra. Mónica Ulate Murillo, dado que esta Junta Directiva no estuvo satisfecha con la respuesta que emitió la Auditoría Interna de Popular Valores sobre las acciones realizadas para determinar si se presentó algún tipo de negligencia por parte de esta en el proceso de amnistía tributaria que provocó que para los pagos de impuestos del 2014 al 2016 se acogiesen a un 70% de amnistía y no el 80% según como estaba estipulado en la Ley si se pagaba en tiempo.

Señala que por su parte puede informar que este tema se conoció y discutió ampliamente en el Comité de Auditoría, donde hicieron las valoraciones y análisis con la participación del Auditor Interno de Popular Valores, el Subauditor Interno del Banco Popular, Sr. Marco Chaves, y los representantes de las Sociedades.

Explica que al final del informe se adjunta una serie de documentos que Popular Valores remitió, la Auditoría Interna de Popular Valores elaboró y la Dirección Corporativa de Tributos.

Por ello, esta Dirección Jurídica concluye que no es factible encontrar algún nivel de dolo o culpa grave en el retraso, pues obedeció a un tema de desconocimiento del monto final que debían pagar, pues ese dato lo conocieron hasta el 07 de enero del 2019, por ello pagaron hasta el 08 de enero del 2019 y esta información fue certificada por el Auditor y no fue desvirtuada.

Entonces, en estos términos presentaron el informe y el Comité de Auditoría lo dio por conocido, por lo que sugiere dar por cumplido el acuerdo de la Junta Directiva Nacional que motivó la elaboración de este informe.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, agradece y comenta que lo analizaron de esta manera, pues dieron la oportunidad de que el Director de la Consultoría Jurídica, Sr. Armando Rojas Chinchilla, y el Auditor Interno de Popular Valores, Sr. Carlos Cortés Hernández, se refirieran al caso.

Por su parte destaca el instrumento que escogió el Auditor de Popular Valores, Sr. Carlos Cortés Hernández para referirse a este tema, pues emitió una certificación de las acciones de la Administración y considera que no es una acción común, dado que la Auditoría Interna debe verificar temas relacionados con el control interno y no certificar que está bien hecho, por lo que debe partir de su independencia de criterio. Dicho eso mociona para:

Dar por recibido el oficio DIRJ-1577-219, mediante el cual el Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director de la Consultoría Jurídica, se refiere a las acciones realizadas para determinar si se presentó algún tipo de negligencia por parte de Popular Valores en el proceso de amnistía tributaria.

Con lo anterior se da por atendido el inciso 1 del acuerdo 641 de la sesión 5666.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio DIRJ-1577-2019, mediante el cual el Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director de la Consultoría Jurídica, se refiere a las acciones realizadas para determinar si se presentó algún tipo de negligencia por parte de Popular Valores en el proceso de amnistía tributaria.**
>
> **Con lo anterior se da por atendido el inciso 1 del acuerdo 641 de la sesión 5666".** **(878)**

ARTÍCULO 14

5.1.- La Junta Directiva de Popular Pensiones comunica que se designó al Sr. Fernando Faith Bonilla como representante en el Comité Corporativo de Nominaciones y a la Sra. Alejandra Mora Chacón como representante en el Comité Corporativo de Riesgos. (Ref.: Acuerdo JDPP-574-Acd-444-2019-Art-16)

5.2.- La Junta Directiva de Popular Seguros comunica la conformación de comisión y comités de la Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros. (Ref.: Acuerdo JDPS-267-Acd-253-2019-Art-16).

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, señala que en ocasiones anteriores se había estado hablando sobre el tema de conflictos de interés y considera que en este caso podría existir un conflicto, pues en el Comité Corporativo de Nominaciones, al que va a ir el Sr. Fernando Faith Bonilla, también está el Sr. Óscar Hidalgo Chávez y ambos pertenecen a la misma organización. Igualmente, en el punto 5.2 se verá que tanto la persona designada por Popular Seguros para el Comité Corporativo de Nominaciones, Sra. Grethel Mora Chacón y el Sr. Gilberth Díaz Vásquez también pertenecen a la misma organización. Además hay que tomar en consideración que tanto el Sr. Hidalgo Chávez como la Sra. Mora Chacón forman parte de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, señala que no sabe si el término correcto será conflicto de interés, pero sí considera que la Junta Directiva debe valorar la conveniencia de cómo integra apropiadamente las comisiones y esa conveniencia debería de pasar por analizar conceptos como el que plantea la Sra. Villegas Alvarado. Así pues, si se analiza esto y se llega a la conclusión de que es lo que más conviene, de que no hay otros elementos u otras figuras de los sectores que puedan integrar esas comisiones, se puede llegar a la conclusión de que esa debe ser la persona elegida.

Indica que los sectores son muy amplios y se les puede buscar incluso la pluralidad y la representatividad de varios componentes de los sectores y buscar el mejor orden o lo que más convenga para buscar siempre el concepto absolutamente válido, relacionado con la probidad y la ética, de si el director va a tener la suficiente independencia para las decisiones que tome.

Más allá de eso, expresa que quería poner sobre la mesa un tema que tocó en otra ocasión en función del pronunciamiento que hizo la Contraloría General de la República, el cual se aprobó recursar, en la cual dice que los directores solamente pueden ocupar dos comisiones y cuatro juntas directivas, lo cual dice la Contraloría que aplica en el Banco. En este sentido, ciertamente hay un recurso que el Banco puso y que la Contraloría debe resolver, pero mientras eso no se resuelva, como trató de advertir a los Directores, ellos deben tratar de mantenerse dentro de ese margen, para no incurrir en alguna responsabilidad.

Señala que la Sugef le envió un correo y le consultó qué se estaba haciendo con eso. En dicho correo incluye nombres de directores que tienen más de dos comisiones. Es decir, hay un pronunciamiento que resulta vinculante, que es el de la Contraloría, y mientras no se eché atrás debe acatarse, pues de lo contrario los Directores se podrían estar exponiendo, pero también se estaría exponiendo al Banco, pues de repente se estarían cancelando dietas sobre una cantidad de comisiones que supera el límite que ellos dijeron.

Así pues, si se acepta ahora la incorporación, por ejemplo, del Sr. Fernando Faith Bonilla, que hasta donde tiene entendido está en tres comisiones, se lo estaría incluyendo en una cuarta comisión, por lo que la Junta como tal, en su responsabilidad de accionista ante las Sociedades, podría estar incluyendo en una responsabilidad.

En este sentido, considera que los temas de integración de comisiones y comités, sería mejor dejarlo en un período de espera. Indica que con anterioridad al pronunciamiento de la Contraloría, se había tenido un permiso de la propia Contraloría para integrar más de tres colegios, que era lo que decía la ley anterior de enriquecimiento ilícito. No obstante, la Contraloría está interpretando que la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas vino a modificar ese artículo y el que prevalece es ese.

Así pues, ante esa situación, y como una medida cautelosa y de cuidado, es mejor atenerse al pronunciamiento de la Contraloría y este tema dejarlo en espera, de manera que no se aumente a una persona su número de comisiones, porque incluso significa ponerla más en riesgo, pues en ese caso se está ante un pronunciamiento claro y vinculante de la Contraloría y aun así se integraría a una persona que tendría ya cuatro comités, por lo que la Junta Directiva como colegio estaría en contra de un pronunciamiento tan claro del Órgano Contralor, aunque en otra ocasión escuchó de los abogados que ellos tienen algún criterio diferente a eso. No obstante, sugiere que se sea muy cautos en esto y se acate el pronunciamiento hasta que se dicte lo contrario.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, señala que, en orden de la consulta de la Sra. Villegas Alvarado en cuanto a si existe algún tipo de conflicto en el caso de doña Grethel, don Fernando, don Gilberth y don Óscar, independientemente por el momento de lo que ha expuesto el Sr. González Cabezas, se ubicará en lo que establece el artículo 9 del reglamento Sugef 4-04 que corresponde al Reglamento sobre el Grupo Vinculado a la Entidad, que podría ser utilizado en forma análoga para explicar el tema de la existencia de un conflicto de interés.

En dicho artículo, que habla de los conflictos de interés en materia de crédito, y en general de las vinculaciones en esa materia, para entender cuándo existen, hace una serie de definiciones sobre dónde existe ese conflicto. Seguidamente lee la norma:

Vinculación por gestión

La vinculación por gestión incluye a las siguientes personas:

a) los directores, los ejecutivos y los apoderados generalísimos de la entidad;
b) la persona física que tiene una relación de parentesco con las personas que mantienen una vinculación según el inciso a) de este artículo;
c) la persona jurídica en la cual al menos una persona física que mantiene una vinculación según el inciso a) de este artículo, se desempeña como gerente o presidente;
d) la persona jurídica en la cual más del 30% de sus directores mantiene una vinculación según el inciso a) de este artículo;
e) la persona con al menos una operación activa vigente que haya sido garantizada por alguna persona vinculada según el inciso a) de este artículo, independientemente de la entidad que la haya otorgado;
f) 1 la persona que sea codeudor o que garantice, al menos una operación activa vigente a una persona vinculada según el inciso a) de este Artículo, independientemente de la entidad que la haya otorgado; excepto las garantías otorgadas por las entidades indicadas en el inciso a), del artículo 3 de este Reglamento;
g) la persona jurídica en la que al menos una persona que mantiene una vinculación según el inciso a) de este artículo, controla un 15% o más de ésta;
h) la persona jurídica en la que dos o más personas que mantienen una vinculación según el inciso a) de este artículo, controlan conjuntamente un 25% o más de ésta y
i) la persona vinculada por parte de la SUGEF según el artículo 10 de este Reglamento.

En este sentido, y si siguiéramos esa regla, que en el caso del Sr. Faith Bonilla y del Sr. Hidalgo Chávez parece que hay un conflicto muy evidente, pues es palpable en la forma en la que lo establece el artículo, sea, don Fernando es el Presidente de una Cooperativa de la cual don Oscar es subordinado del Consejo, no es un tema de sectores, pues si fuera por eso, no aprecia ningún conflicto, dada la naturaleza del banco compuesta por diversos sectores sociales.

Ahora bien, en el caso de la Sra. Mora Chacón y el Sr. Díaz Vásquez, menciona que el tema no se debe a que sean del mismo sector, puesto que el Banco está compuesto por sectores sociales y las personas que son nombradas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras representan a los sectores y además componen diferentes organizaciones internas, lo cual es factible. Ahora bien, quizá el tema que planteó la Directora, Sra. Villegas Alvarado, se da por el tema del SEC, sobre lo cual indicaría también que hay una vinculación por gestión, de acuerdo con lo que establece el artículo 9 del Reglamento Sugef 4-04, Reglamento sobre Grupo Vinculado a una Entidad, que puede traerse como un concepto general análogo para entender dónde puede existir algún tipo de conflicto.

Así pues, pareciera, aunque no se atreve a afirmarlo categóricamente, que existe un conflicto de interés.

La Directora, Sra. Badilla López, pregunta que si mientras la Contraloría responde los directores que estén en más de dos comités pueden verse expuestos.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, indica que quiere complementar la pregunta de la Sra. Badilla López diciendo que en el momento en el que esta Junta Directiva en calidad de Asamblea de Accionistas convirtió los comités de los que se está hablando (Comité de Nominaciones, Comité de Remuneraciones, Comité de Riesgo, entre otros) en comités corporativos se envió la solicitud a las juntas directivas de las Sociedades para que participaran nombrando un miembro de cada Sociedad en esos comités y comisiones, por lo que le parece que las Sociedades están actuando a petición de la Asamblea de Accionistas.

En este sentido dado que la respuesta de la Contraloría ya se sabe y se hizo un replanteamiento de la Asesoría Jurídica, quisiera que se tomará en cuenta también el elemento de la necesidad de conformar los comités desde la perspectiva conglomeral, que fue lo que solicitó esta Junta Directiva.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, menciona que en orden a la pregunta que hace la Directora, Sra. Badilla López, sobre si existe algún tipo de exposición para los Directores que hoy participan en más de dos comités en los cuales están nombrados, señala que, como lo dijo en una sesión previa, en su opinión no hay mayor exposición, pues en este momento hay un acto que no ha sido anulado de parte de la Contraloría que los autorizó a conformar hasta cuatro comités o comisiones más la Junta Directiva del Banco y si se mantiene la tesis de que la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas no aplica al Banco, no ve por qué se debe modificar ese acto, solo porque a tres personas la Contraloría les denegó el permiso con una motivación infundada en su opinión.

Indica que hay una consulta que hizo el Auditor Interno, Sr. González Cabezas a la Procuraduría sobre si aplica o no esta ley al Banco. Menciona que cuando el Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional estaba preparando los recursos ante la denegatoria del otorgamiento del permiso por parte de la Contraloría, se buscó alguna jurisprudencia de la Procuraduría en cuanto a dictámenes del pasado en los cuales ha tenido que opinar sobre si aplica o no alguna ley tributaria y se han encontrado varias resoluciones de la Procuraduría en donde, al no estar el Banco incluido como ente público estatal o como empresa pública del Estado y dado que la norma ha sido dictada para ese tipo de entes, la Procuraduría ha dicho que la ley no le aplica al Banco, sino que se ha tenido que dar después una modificación de parte del legislador, a efecto de que se incluya en alguna ley específica al Banco Popular como contribuyente.

Por ejemplo, en una primera versión de la Ley de Emergencias el Banco Popular no estaba incluido, pues solamente estaba dirigida a empresas públicas del Estado y de hecho la Procuraduría así lo contestó. Así pues, se modificó la ley y ahí quedó claro que aplicaba para empresas públicas, es decir, ya no decía que fuera del Estado, sino de empresas públicas en general. En este sentido, cuando se refiere a empresas públicas el banco está incluido.

Así pues, aunque no quiere referirse en profundidad al caso, la respuesta que puede dar es que en su opinión, obviamente entendiendo lo que dice el Auditor Interno y cada persona debe valorarlo, no hay mayor riesgo legal. Ahora bien, en cuanto al tema de que la Junta Directiva Nacional dispuso la creación de comités corporativos para efectos de la gobernanza y muy en línea con lo que establece la normativa y el reglamento de Gobierno Corporativo, en donde hay una obligación de cada junta directiva de nombrar personas para que conformen estos comités, si se sigue con lo que expuso el Auditor Interno, las personas, independientemente de que sean del Banco o de Sociedades, no podrían estar en más de dos comités e incluso le parece que la Contraloría ante una consulta muy puntual del Banco Nacional, le contesta eso refiriéndose a una sociedad anónima.

En dicho sentido, contesta que, independientemente de que sea un tema de gobernanza donde se requiere la participación, tendría que distribuirse a las personas en un máximo de dos comités, en caso de que se siga la línea de la Contraloría, según lo expone el Auditor Interno, no obstante, habría que esperar también lo que dice la Procuraduría.

En este orden de cosas, si la Procuraduría indica que, por interpretación de la ley, el Banco está incluido, solo quedaría irse a la vía judicial para rebatir ese criterio, aunque cree que no va a ser así y no se llegaría a ese extremo. Ahora bien, si la Procuraduría al final opina igual que él considera que con esto se zanjaría el tema de la Contraloría, porque la Contraloría no ocupa una ley para decirle al Banco que las personas pueden estar en un máximo de dos comités y más bien está abriendo un portillo extraño, pues autorizó cuatro juntas directivas y dos comités. Detalla que la ley habla de tres comités y para un cuarto hay que pedir permiso.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, comenta que dentro del análisis que ha venido haciendo sobre el tema de gobierno corporativo, ha podido descubrir y entender un poco mejor de que las diferencias particulares que tiene este Banco por la conformación permite profundizar en el tema de cuáles son las decisiones a las que un Director se enfrenta para abstenerse o no, inhibirse o no o para tomar una decisión y aprobar un acuerdo en el que pueda entenderse que exista o no conflicto de intereses.

Así pues, pudo encontrar, como expondrá cuando llegue el momento, que hay que hacer una diferenciación entre el comportamiento que tienen los funcionarios normales del Conglomerado y los órganos colegiados. En este sentido, los funcionarios están cubiertos un poco más con el tema de regulación y de hecho, hoy que se exponía el Código de Ética, se tiene que el Banco es uno dos más avanzados en Costa Rica en la regulación del tema de conducta y ética, es decir hay una serie de conductas que están bien reguladas y que aplican a todos los funcionarios en general.

Ahora bien, en el caso particular, hay que analizar cuáles son los elementos de objetividad o de independencia que pueden ponerse en riesgo a la hora de tomar una decisión y lo cierto del caso es que en este Banco, por su naturaleza, los sectores y las organizaciones van a estar presentes en muchos de los campos y en muchos de los órganos colegiados, ya sean las juntas de crédito local, la Junta Directiva Nacional o las juntas directivas de las subsidiarias.

Entonces lo que hay que analizar es que tanto la legislación internacional como la regional y la nacional lo que habla es mucho de los temas de contratación, los temas de parentesco, cuando es muy grosero y es muy evidente que la decisión va a estar sesgada, por lo cual se insiste en que haya separación de la decisión del director.

En el caso del Banco, y considera que así lo sabe Sugef, hay un gran vínculo directo entre los sectores, que van a coincidir muchas veces en muchas de las decisiones. En el caso, sobre si dos personas pueden o no estar en una misma comisión, de acuerdo con el parámetro particular que ha mencionado, habrá que analizar la vinculación que existe en la toma de decisión particular.

Si existe una definición muy particular o específica donde se diga que la vinculación por formar parte de la dirección de un órgano podría analizarse, tal y como expresaba el Director Jurídico, pero pertenecer a un sector no limita la participación, pues este Banco tiene precisamente esa particularidad y cada caso debe analizarse y no se debería poner el caso observado como un ejemplo para todos, pues con solo hacer una lectura de cómo están conformados actualmente algunos otros órganos, se podrían encontrar muchas coincidencias entre sectores y organizaciones y así ha venido trabajando adecuadamente el Conglomerado y para decidir si es conveniente o no la participación o existe un conflicto de interés, habrá que hacer una análisis mucho más extensivo o profundo para ver si la vinculación que están en otros órganos del Banco podría generar algún conflicto.

En conclusión, señala que vale la pena analizar adecuadamente eso, para resolver si existe o no un conflicto de interés. Considera que el Banco está vinculado con las organizaciones y eso es parte de su funcionamiento cotidiano.

En cuanto a lo mencionado por el Auditor Interno, relacionado con la reconsideración que se está pidiendo por parte de la Junta Directiva, señala que efectivamente se tienen dos normas, una que cree que es muy clara, donde la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas no incluye en su reforma la modificación del artículo 43 de la Ley de Salarios y que la que debería estar vigente es la 73 de la Ley de Enriquecimiento Ilícito que precisamente autoriza a la Contraloría, cuando se superan más de tres comités, indiferentemente de si son juntas directivas o no, para poder trabajar.

Sin embargo, sí es importante analizar que de acuerdo con lo que se plantea, efectivamente la Contraloría en respuesta a las modificaciones de los tres directores que están involucrados considera que la que se debe cumplir es la interpretación que hace de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas donde se trata de dos comités y cuatro juntas directivas.

Así pues, vale la pena observar que se está en un proceso de análisis de la Contraloría que podría dar la razón al Banco Popular de que efectivamente no aplica lo que se está indicando o puede ser que hagan la interpretación de que este órgano colegiado debe someterse a la interpretación de dos comités y cuatro subsidiarias.

Además, señala que lo que se quiere proteger en la hacienda pública es que exista suficiente tiempo y no haya superposición horaria para que los directores puedan desempeñarse y el argumento de fondo que se hace en el análisis de la reconsideración es ese. Así pues, si ellos permiten hasta seis órganos colegiados y se está en tres o cuatro, más bien en el fondo están participando menos de lo que la ley quiere tomar en cuenta.

En este sentido, tomando de partida un análisis en el sentido que la propia Contraloría general de la República hace sobre que van a convivir las dos normas, considera que van a dar la razón o bien van a entender que es importante analizarlo en su verdadera dimensión.

También, considera oportuno que se hagan solicitudes de análisis y de aclaraciones a la Sugef, pues más bien el espíritu de la norma Sugef 16-16 y toda la normativa macroprudencial insiste en la participación dinámica de los directores en las diferentes partes de la organización, por lo que más bien considera que la idea de Sugef es que los directores se integren todavía más en el trabajo cotidiano de la organización

con los límites necesarios y no siente que la solicitud vaya en contra de lo que se quiere, sino que más bien va alineado con los elementos más básicos y de mejores prácticas de gobierno corporativo.

Ahora bien, piensa que si se puede reflexionar acerca de la participación actual en más de dos comisiones, de cara a la vinculación que se pueda tener con otros órganos colegiados de las subsidiarias, vale la pena analizarlo, mientras se obtiene la resolución, ya sea de la Procuraduría, diciendo si se aplica o no o de la Contraloría diciendo si acepta o no la reconsideración que se ha planteado.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

1. Dar por recibido el acuerdo JDPP-574-Acd-444-2019-Art-16, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Pensiones comunica que se designó al Sr. Fernando Faith Bonilla como representante en el Comité Corporativo de Nominaciones y a la Sra. Alejandra Mora Chacón como representante en el Comité Corporativo de Riesgo.

2. Dar por recibido el acuerdo JDPS-267-Acd-253-2019-Art-16, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Seguros comunica la conformación de comisión y comités de la Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros y se designa:

- **Al Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena como representante de Popular Sociedad Agencia de Seguros ante el Comité Corporativo de Auditoría.**
- **A la Sra. Grethel Mora Chacón como representante de Popular Sociedad Agencia de Seguros ante el Comité Corporativo de Nominaciones.**
- **Al Sr. Carlos Nieto Vargas como representante de Popular Sociedad Agencia de Seguros ante el Comité Corporativo de Riesgo.**

3. Solicitar al Director de la Consultoría Jurídica, Sr. Armando Rojas Chinchilla, y al Asesor Legal, Sr. Juan Luis Blanco León que remitan, para la sesión del lunes 11 de noviembre, un criterio técnico respecto a la conformación de los comités y comisiones, tomando en cuenta la normativa y lineamientos aplicables, especialmente el criterio emitido por la Contraloría General de la República acerca del número máximo de órganos colegiados en los cuales puede participar cada miembro de Junta Directiva del Conglomerado.

Adicionalmente, se les solicita estudiar el tema de conflictos de interés y grupo vinculado establecido en la normativa correspondiente".

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

> **"1. Dar por recibido el acuerdo JDPP-574-Acd-444-2019-Art-16, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Pensiones comunica que se designó al Sr. Fernando Faith Bonilla como representante en el Comité Corporativo de Nominaciones y a la Sra. Alejandra Mora Chacón como representante en el Comité Corporativo de Riesgo.**
>
> **2. Dar por recibido el acuerdo JDPS-267-Acd-253-2019-Art-16, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Seguros comunica la conformación de comisión y comités de la Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros y se designa:**
>
> - **Al Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena como representante de Popular Sociedad Agencia de Seguros ante el Comité Corporativo de Auditoría.**
> - **A la Sra. Grethel Mora Chacón como representante de Popular Sociedad Agencia de Seguros ante el Comité Corporativo de Nominaciones.**
> - **Al Sr. Carlos Nieto Vargas como representante de Popular Sociedad Agencia de Seguros ante el Comité Corporativo de Riesgo.**
>
> **3. Solicitar al Director de la Consultoría Jurídica, Sr. Armando Rojas Chinchilla, y al Asesor Legal, Sr. Juan Luis Blanco León que remitan, para la sesión del lunes 11 de noviembre, un criterio técnico respecto a la conformación de los comités y comisiones, tomando en cuenta la normativa y lineamientos aplicables, especialmente el criterio emitido por la Contraloría General de la República acerca del número máximo de órganos colegiados en los cuales puede participar cada miembro de Junta Directiva del Conglomerado.**
>
> **Adicionalmente, se les solicita estudiar el tema de conflictos de interés y grupo vinculado establecido en la normativa correspondiente".** (870)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULOS 15

Asuntos varios.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, mociona para:

Autorizar el término de esta sesión a las 19:51, dado que era necesario finalizar los temas consignados en la agenda de hoy.

Lo anterior como excepción al acuerdo tomado de no concluir las sesiones después de las 7:00 p. m.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Autorizar el término de esta sesión a las 19:51, dado que era necesario finalizar los temas consignados en la agenda de hoy.**
>
> **Lo anterior como excepción al acuerdo tomado de no concluir las sesiones después de las 7:00 p. m."** **(871)**
>
> **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CINCUENTA Y UN MINUTOS** finaliza la sesión.

Sr. Raúl Espinoza Guido
Vicepresidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5685

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CINCO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional a las **DIECISÉIS HORAS CON TRES MINUTOS DEL MIÉRCOLES SEIS DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE.** 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; y el Director suplente, Sr. Mario Alberto Campos Conejo. Además, el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Subgerente General de Operaciones a.i., Sr. Gerardo Abarca Monge; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Ausentes con permiso: el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez y la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, expresa su agradecimiento a Dios por permitirles estar en esta sesión, por darles las capacidades suficientes para tomar de buena forma el día y las actividades propias del Conglomerado Financiero. Espera en Dios que todos tengan la capacidad, el discernimiento y el conocimiento para tomar decisiones en favor de todo el Conglomerado.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Asuntos de Presidencia

2.- Asuntos de Directores

3.- Asuntos Resolutivos

3.1.- Asuntos de Gerencia

3.1.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., remite el Plan de Gestión del Pasivo, en atención a los acuerdos 594 de la sesión 5660 y el 704 de la sesión 5671, relacionados con el acuerdo 1-LXXI-2019 del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores. (Ref.: Oficio GGC-1584-2019)

3.1.2.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., adjunta el alineamiento del Modelo de Gestión por Procesos, basado en los planes de acción según la Estrategia Global 2019-2023 y el Modelo de Gestión de Negocios, lo anterior, en atención a los acuerdos 414 de la sesión 5643, 308 de la sesión 5633 y 592 de la sesión 5660. (Ref.: Oficio GGC-1230-2019)

3.1.3.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., solicita autorización para proceder según los estudios técnicos de la Dirección de Capital Humano, remitidos por la Dirección General Corporativa para realizar un ajuste salarial. (Ref.: Oficio GGC-1625-2019)

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 eleva, para conocimiento, la propuesta del Fondo de Contragarantías presentada por la Dirección de Banca de Desarrollo Empresarial, con la recomendación de que se gire las instrucciones que corresponda ante el Sistema de Banca para el Desarrollo para viabilizar ese proyecto. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-17-Acd-95-2019-Art-8)

3.2.2.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión de la Dirección de Banca de Desarrollo Social y de la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme, correspondiente al tercer trimestre de 2019. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-18-Acd-101-2019-Art-4)

4.- Asuntos Informativos

4.1.- La Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa comunica que se nombró a la Sra. Krissia Coto Morales como representante de Popular Valores en el Comité Corporativo de Riesgo. (Ref.: Acuerdo JDPV-617-Acd-375-2019-Art-12)".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

Se procede a conocer Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, informa que él y la Sra. Magdalena Rojas Figueredo participaron en el Congreso Felaban. En esta actividad se encuentran todas las instituciones financieras de la región. Aparte de que hubo charlas muy buenas, se realizaron mesas de negociación. Le parece que el Banco Popular participó por primera vez, otros actores han asistido desde hace mucho tiempo, como el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica. Ellos van con temas concretos y le sacan mayor provecho.

Considera que a partir de esta experiencia gestionarán para que el Banco Popular el próximo año pueda asistir con una agenda buena y rica, a la cual le saque provecho, porque hay muchos temas que se pueden gestionar. Se tuvieron reuniones con algunas instituciones, pero reconoce que se pueden lograr muchas más negociaciones.

Personalmente, estuvo hablando con un banco japonés sobre derivados financieros que le pueden servir mucho al Banco y a las Sociedades Anónimas. A este congreso se le puede sacar muchísimo provecho.

La gran mayoría de los bancos envían a sus representantes del negocio, por lo cual, quienes deberían ir son la Subgerencia de Negocios y la Dirección Financiera.

La Sra. Magdalena Rojas Figueredo viene llegando al país, de modo que le solicitó disculparla por no poder asistir a esta sesión.

Ingresan el Vicepresidente, Sr. Raúl Espinoza Guido, y el Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Víctor Rodríguez Bogantes, al ser **las dieciséis horas con nueve minutos.**

ARTÍCULO 3

3.1.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., remite el Plan de Gestión del Pasivo, en atención a los acuerdos 594 de la sesión 5660 y el 704 de la sesión 5671, relacionados con el acuerdo 1-LXXI-2019 del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores. (Ref.: Oficio GGC-1584-2019)

El Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Rodríguez Bogantes, indica que presentará el avance del Plan de Gestión del Pasivo; hace varios meses la Sugef le presentó a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras (ATT) parte de las debilidades que el Banco Popular tenía. La Junta Directiva tomó el acuerdo n.°594 en su sesión 5660 para que se le presente a la ATT el avance de este plan.

Cita el acuerdo: *"Instruir a la Administración para que elabore los informes solicitados por el Directorio Nacional de la asamblea de Trabajadores y Trabajadoras en su acuerdo 1-LXXI-2019 y los remita a esta Junta Directiva en un plazo de dos semanas (19 de agosto del 2019)".*

Recuerda que por fechas de la aprobación de los planes, hasta ahora fue que se generó el resultado de la gestión.

Posteriormente, el acuerdo n.°594 fue modificado mediante el acuerdo n.°704 en la sesión 5671, el cual señala: *"Modificar el acuerdo 594 tomado en la sesión 5660 y relacionado con la atención del acuerdo 1-LXXI-2019 del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, para que se lea de la siguiente manera:*

Instruir a la Administración para que elabore los informes solicitados por el Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras en su acuerdo 1-LXXI-2019, según el siguiente detalle:

a) Para el inciso a) del acuerdo 1-LXXI-2019, el plazo será 15 días hábiles después del cierre de cada trimestre, comenzando con el cierre a setiembre 2019.

Expone la estructura del pasivo. Indica que este ha sido un año atípico en la colocación de crédito, por lo cual el Banco Popular ha tenido que hacer una gestión del balance diferente, especialmente en ahorro a plazo, donde la entidad ha empezado a cumplir dentro de toda su estrategia con desprenderse de recursos que eran más caros, para lograr mejorar no solo el balance, sino también incrementar los márgenes.

En captación a plazo el año pasado se tenía un saldo de ₡2.013 millones y pasó a ₡1829 millones, esos ₡200.000 millones han dejado de formar parte del Ahorro a Plazo, especialmente han sido clientes corporativos con los cuales se tenían tasas altas. Este ahorro no se necesitaba, porque la colocación del Banco no ha ido este año a los ritmos que estaban presupuestados.

En lo correspondiente a Ahorro a la Vista, ha crecido casi ₡60.000 millones del saldo y en Cuenta Corriente (este dato incluye sociedades anónimas) pasa de ₡35.000 millones en setiembre del año pasado a ₡77.000 millones. Se duplicó el saldo con respecto al año pasado en Cuenta Corriente.

El objetivo general de este plan es *disminuir el costo promedio de fondeo del Banco en los próximos 5 años, mediante la reversión de la estructura de fondeo hacia fuentes de menor costo; en respuesta a los objetivos de gestión del activo*.

Está definida en cuatro grandes grupos: recursos líquidos, ahorro a plazo, créditos nacionales y créditos internacionales.

Los objetivos específicos son:

1. Incrementar el saldo promedio anual de los recursos líquidos del Banco para los próximos 5 años.
2. Ajustar el comportamiento interanual de los saldos promedio de los recursos a plazo del Banco para los próximos 5 años.
3. Incrementar el saldo de los créditos locales para los próximos 5 años.
4. Incrementar el saldo de los créditos internacionales para los próximos 5 años.

Sobre los recursos líquidos, el avance ha sido de un 15%, aunque debería estar en un 25%. Se vio que el saldo de la Cuenta Corriente ha crecido considerablemente, lo cierto del caso es que en este ejercicio se está eliminando el efecto que tienen las sociedades anónimas, de forma tal que el Banco se pueda comparar como tiene que ser. En octubre, se logró reversar el decrecimiento que se estaba teniendo en la Cuenta Corriente; todas las actividades que estaban planeadas para el trimestre se han finalizado, excepto los *dashboard* de seguimiento del plan, pero ya están incluidos en una nueva herramienta. En términos generales, las actividades se van cumpliendo de forma adecuada.

En Cuenta Corriente, se salió con un producto nuevo especialmente para empresarios, su función es manejar la tesorería de las empresas, este se llama: BP Cuenta Maestra. Esta es una cuenta en la que el cliente empresarial puede hacer sus transacciones y las otras cuentas las puede manejar como cuentas de inversión, de forma tal que pueda maximizar el uso de sus recursos.

La estrategia se priorizó, se estableció una cartera de clientes, se priorizaron esos clientes y de forma individualizada los ejecutivos empresariales están haciendo la visita a los clientes que tienen cuenta corriente para ofrecer esta nueva herramienta. Esta BP Cuenta Maestra es producto de toda la planificación que se hizo en este plan.

En lo tocante a la sinergia, comenta que se ha trabajado muy fuertemente durante los últimos 7 meses. La sinergia de la Banca Empresarial, la Banca de Personas y la Banca Social es algo que se ha trabajado muy fuerte, para este tema particular no es la Banca Social; y con Banca de Personas y Banca Empresarial, indica que hay muchos clientes que no se tenían dentro de la Banca Empresarial que sí eran inversionistas de cuentas de ahorro a plazo. Se está tratando que la Banca Empresarial les dé seguimiento estos clientes para ofrecerles la cuenta maestra.

El comportamiento de la Cuenta Corriente sin el aporte de las sociedades anónimas: el saldo ha crecido en ₡1.858 millones, se ha logrado reversar el decrecimiento que se tiene en ese producto; en temas de mercado, había algunos clientes institucionales que retiraron su dinero, entonces, estos son números llanos de Cuenta Corriente.

Sobre el comportamiento de la Cuenta Corriente en los últimos años, indicó que para tratar de hacer el ejercicio los más transparentemente posible se eliminó la Cuenta Corriente de las sociedades anónimas; otros años ha estado incorporada. Reconoce que el Área Financiera ha hecho un trabajo bien interesante con las sociedades anónimas y esto es lo que tiene el crecimiento en el saldo.

En ALCO, se acordó otorgarles un beneficio en la tasa a los clientes que tuvieran saldos importantes en Cuenta Corriente para que las sociedades tuvieran un estímulo para quedarse con el Banco. También, poder ofrecerles a los clientes corporativos un espacio para tener el dinero en Cuenta Corriente con el Banco Popular.

Hace unos 5 meses la presidencia del Instituto Costarricense de Electricidad convocó a todos los bancos a una reunión, al finalizar él conversó con el Sr. Jaime Palermo. Le indicó que es cierto que el ICE requiere recursos y que los tres bancos invitados poseen recursos colocados en esta institución, sin embargo, el ICE no es equitativo en el otorgamiento de la Cuenta Corriente. Al final, se acordó cuánto se trasladaría a la Cuenta Corriente del Banco Popular, esta suma fue por ₡5.000 millones. En la negociación se requirió darle la tasa que le estaban pagando los demás bancos, esto es parte del dinamismo del mercado.

Manifiesta que esos recursos se trajeron al 5% y para esos ₡5.000 millones que se trajeron, la otra parte financiera se deshizo de ₡5.000 millones que tenía en ahorro a plazo al 9%. Este es el ejercicio que se ha venido tratando de manejar.

En lo correspondiente al Ahorro a la Vista, se han enfocado mucho en BP Salario Voluntario desde febrero y marzo; en este momento se tienen unas 13.000 afiliaciones de clientes del sector privado, pero también, se llevan unos 8.000 nuevos clientes en el Pago Automático de Salarios (PAS) del sector público, de manera que se calculan unos 20.000 clientes nuevos en esta modalidad.

Existe una sinergia muy importante en la Banca Empresarial y la Banca de Personas, porque en algún momento la Banca de Personas otorgaba el crédito y hacía algún trabajo con la empresa, pero esos clientes no eran trasladados a la Banca Empresarial, de manera que no había comunicación entre el gerente del BP y el ejecutivo de la Banca Empresarial.

Actualmente, se presenta una comunión entre estas dos bancas, entonces si se está otorgando un crédito a una empresa, previo al crédito se debe tener vinculado el cliente, matriculado con el PAS, la cuenta corriente abierta y negociado con la empresa que se trabajará dentro de ella con los productos de la Banca de Personas.

En el tema de Ahorro a la Vista, informa que está por encima de la meta establecida PAO, en realidad el crecimiento ha sido poco. Este producto tiene un comportamiento cíclico, en noviembre, diciembre y enero es cuando se manejan los saldos más altos por los aguinaldos y salarios escolares pagados.

El año pasado a setiembre se tenían ₡344.000 millones, este año a setiembre se registraron ₡360.000 millones. En la composición de dólares y colones, en dólares se tiene un 15% de la captación a plazo.

Sobre los Puntos BP, el viernes de la semana pasada se arrancó con la afiliación masiva, se tuvieron 11 comercios en un plan piloto bastante largo y les ayudó a depurar muchísimo la herramienta. Ya se han incorporado varios clientes a puntos BP, inclusive se posee una propuesta muy interesante con las asociaciones de desarrollo para irlas incluyendo dentro del programa.

Cita que se hicieron 811 transacciones por un monto de ₡58 millones, durante el plan piloto. Se tiene una expectativa importante; los Puntos BP les permitirá tener la oportunidad de brindar servicios en lugares donde no se tiene oficina del Banco. Especifica que se están ofreciendo inicialmente tres productos (servicios) en estos Puntos BP: depósitos, pago de préstamos y pago de tarjetas. Luego, viene la segunda etapa que incluye el producto retiros de dinero; se espera poder trabajar algunos temas sociales interesantes y que son negocio para el Banco. Por ejemplo, en Talamanca se necesita dar un servicio a esta población porque hay algunos agiotistas que se están aprovechando de ellos. Así que, ya teniendo el corresponsal bancario con retiros, esta población podrá retirar dinero del corresponsal bancario y el Banco le paga una comisión por hacerlo.

Los cajeros multiservicios han sido muy exitosos, en los dos meses y medio que se llevan se han hecho 22.300 depósitos por un monto de ₡2.500 millones, estas son transacciones que los clientes usaban el buzón nocturno de otros bancos o algún otro canal de otros bancos. Se ha hecho un trabajo para que esos clientes vean al Banco Popular como una alternativa.

Además, se posee todo un programa con una guía de servicio que se encarga cuando el cliente viene a depositar dinero; ella lo lleva a este cajero y le enseña cómo se usa el cajero automático de multiservicios para ir creando cultura; ellas estarán hasta diciembre. Hay 35 cajeros instalados y se aprovechará una remodelación que está haciendo Popular Pensiones para poder instalar dos cajeros en ese lugar.

Considera que es un buen punto porque transitan muchas personas por las paradas de buses, está cerca del Banco Nacional y perfectamente se pueden tener un cajero multiservicios y un cajero tradicional brindando servicios en esa zona.

Acerca del Ahorro a Plazo, se lleva el 33% del cumplimiento de la meta, con este porcentaje se ha superado el avance proyectado. Se ha sustituido captación costosa, por eso conforme se va creciendo en Cuenta Corriente y Ahorro a la Vista se está tratando de sustituir esos recursos. El trabajo ha sido muy controlado por el mecanismo de gobernanza que se posee a través del ALCO.

Anteriormente, BP Global era un servicio para clientes inversionistas de alto monto, sin embargo, se había distorsionado un poco y había comenzado a captar recursos también de clientes institucionales. Por lo tanto, los clientes institucionales se trasladaron a la Tesorería, esta área es la encargada de atender los 28 clientes y negociar tasas directamente con ellos.

También, se creó una metodología de asignación de precios para la estructura pasiva y en la estrategia minorista ha habido mucha coordinación con Banca de Personas, los ejecutivos de BP Global y los ejecutivos de Banca Empresarial. Por supuesto que el saldo de Ahorro a Plazo de la cartera minorista tiene un crecimiento, porque se está apostando a que si se crecerá en Ahorro a Plazo, se hará en el cliente minorista (una cartera con muchísimos clientes). El efecto contrario se tiene en cliente mayoristas, porque se tiene un decrecimiento del saldo de ₡91.000 millones.

En créditos locales se ha hecho un trabajo con el BID, se inició un proceso para el financiamiento por medio de emisiones verdes. Esta parte del plan, aunque es toda la gestión de cartera pasiva, recuerda que cada uno de los 13 planes fueron asignados a diferentes funcionarios, entre ellos: la Subgerencia General de Operaciones, la Subgerencia General de Negocios y la Dirección General.

Sin embargo, la cartera pasiva está estrechamente vinculada con la gestión que haga la parte financiera. Así que Financiero ha trabajado con el BID, logró que se aprobaran ₡13.000 millones de Finade para el financiamiento de créditos de emergencia; en los créditos financieros, se están realizando funciones con Eco Fund para créditos verdes en la Banca de Desarrollo; y está en la evaluación de una propuesta de EY- Firma multinacional para la búsqueda de fondos internacionales y con la firma KPMG.

El porcentaje de avance general está en un 16%; en los recursos líquidos el avance es de un 15% (está desfasado); ahorro a plazo, un 33%; créditos locales, 10%, y créditos internacionales, 5%.

Sugiere la siguiente propuesta de acuerdo:

Dar por atendido el acuerdo No. 594 inciso 1a, Artículo 8 de la sesión 5660 con la presentación del Informe Trimestral de seguimiento del Plan de Gestión del Pasivo, en el cual se detallan las acciones realizadas a fin de impulsar el cumplimiento de los objetivos en los plazos establecidos.

Dar por atendido el acuerdo No. 704 inciso 1a, Artículo 13 de la sesión 5671 con la presentación del Informe Trimestral con corte al 30 de Setiembre del 2019, según lo solicitado por la Junta Directiva Nacional.

La Directora, Sra. Fernández Garita, resalta que desde las Comisiones de Plan, Presupuesto y Estados Financieros, y Banca Social se ha enfatizado a la Administración que se percibía que las bancas no se hablaban. Este diagnóstico era cierto. Luego de conversar con los dos Subgerentes, ellos empezaron a trabajar fuertemente, por lo tanto, quisiera reconocer el trabajo que a la fecha han realizado tanto Víctor Rodríguez B. como Gerardo Abarca M. en integrar a las bancas. Aunque los resultados sean pequeños, se están viendo; afirma que va de la mano con la estrategia global centrada en el cliente.

En las comisiones, se discutió que cómo era posible que un cliente llegara a la ventanilla a solicitar algún servicio y se enviará a otro ejecutivo sin orientación. Considera que sí se han ido viendo logros importantes.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, reconoce todo este esfuerzo de los cambios que son tan necesarios en la estructura financiera del Banco. Posee algunas observaciones de tipo utilitario para estos reportes, sí se fija en el objetivo general del plan de gestión del pasivo este indica: *disminuir el costo promedio de fondeo del Banco en los próximos cinco años, mediante la reversión de la estructura de fondeo hacia fuentes de menor costo en respuesta a los objetivos de gestión del activo*.

Entiende por esta declaración que se plantea una modificación de gestión del pasivo, porque se está con un costo de fondo sumamente alto, lo cual impide generar la eficiencia y rentabilidad que se desea, además, que debe estar acorde con el nivel del patrimonio. Pero le surgen algunas inquietudes que podrían ser discutidas en los comités respectivos.

Una es el calce de plazos, cuando se está hablando de una traslación de recursos de la estructura de financiamiento (la parte derecha del balance) esto debería estar relacionado con las necesidades de fondos para atender la demanda crediticia.

Observa que, si hubiera alguna diferencia en ese calce de plazos, podría deberse al diseño de productos o a la duración promedio de las carteras. Si ello es así, sería interesante saber si la Administración lo está proyectando, porque no se visualiza en la presentación.

Añade que también le interesa que se incorpore, en la medida de lo posible, un indicador que pueda medir el ritmo de la reducción del costo del pasivo durante esos cinco años. Expresa que se le acaba de indicar que la Administración sí cuenta con dicho indicador, para ir monitoreando si se sigue la ruta correcta.

Señala que esa modificación en la estructura de financiamiento impacta el costo del capital, de manera que, desde el punto de vista de valoración de los proyectos internos, se debe tener un costo de capital actualizado y la teoría dice que debe ser proyectado. Por tanto, sería interesante que se pudiera conocer cómo se proyecta técnicamente esos indicadores para poder descontar los flujos de efectivo a la hora de evaluar los proyectos de inversión.

El Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Rodríguez Bogantes, manifiesta que se tomó nota de las inquietudes del Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, y se conversarán con el Director Financiero Corporativo a.i., Sr. Alex Otoya Sibaja, para presentar la información cuando esta Junta Directiva defina.

Considera que se ha hecho un trabajo muy serio con el calce de plazos y hay un elemento adicional que es que en este momento no hay papel para invertir, de modo que el manejo de la liquidez y del flujo es muy delicado, por lo cual necesariamente se tiene que ser muy eficientes en esa administración del calce, asunto que se analiza todos los jueves en el seno del Comité de Activos y Pasivos (ALCO).

Enfatiza que ese indicador de calce de plazos se revisa todos los días a partir de la información que brinda la Dirección Financiera Corporativa a un mes, a tres meses, en colones y en dólares, pero se puede presentar esta información en la próxima sesión para que se conozca la dinámica.

Respecto a los otros dos elementos que comentó el Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, menciona que existen los indicadores anuales de cómo se irá disminuyendo el costo de la captación que impacta en el margen y con este será mucho más fácil calcular el costo de capital.

El Subgerente General de Operaciones a.i., Sr. Abarca Monge, anota que la semana anterior se estuvo discutiendo sobre ese seguimiento continuo a esa medición de la proyección financiera. Menciona que todos los meses se hace una proyección ajustada con los datos reales del mes y ya está mapeado un seguimiento mensual continuo del cumplimiento de los diferentes Planes de Acción, pues este es el de la Gestión del Pasivo, pero también tiene relación con la parte activa.

Considera que en la Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros podría darse un seguimiento mensual a esta información por medio del Informe Ejecutivo de Estados Financieros.

En cuanto al calce de plazos, desea comentar que hay un tecnicismo que se ha objetado ante la Sugef, porque el calce debería referirse justamente a los vencimientos de los pasivos en relación con la maduración de la cartera de crédito, pero en la metodología actual las inversiones de Gobierno se consideran como a la vista y esto no es así en la práctica ni en el flujo real del Banco, ni a la hora de tomar decisiones diarias.

Por tanto, según esa metodología, actualmente se puede decir que se tiene un calce de plazos de 1,05%, porcentaje que está bastante bien respecto al límite inferior, que es de 0,85%, pero ya ha pasado que, cuando se quiere liquidar una inversión de Gobierno, esta no necesariamente es líquida. Lamentablemente, todavía no se ha podido corregir ese aspecto de la normativa del calce de plazos, aunque el ICL, que es a treinta días, sí refleja mejor la liquidez tanto en la parte pasiva como en la parte activa. Ya se ha comentado que en algún momento llegará a desaparecer el calce de plazos actual.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, manifiesta que hay muchos Planes de Acción y su seguimiento debería informarse a la Junta Directiva de una forma muy ejecutiva, empleando los indicadores que corresponde, sin entrar en un grado de detalle operativo que puede complicar el entendimiento de la información.

Como dijo el Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, si el objetivo es reducir el costo del fondeo, el saber qué tanto se está logrando brinda un indicador claro sobre el porcentaje de avance que se tiene. Por ejemplo, se expuso el grado de avance de los cuatro años, no a setiembre, porque hay objetivos por trimestre y sería conveniente conocer el avance logrado durante el tercer trimestre y durante el año 2019.

Enfatiza que debería tenerse claro cuáles son los indicadores que serán presentados ante la Junta Directiva Nacional, porque cuando corresponda conocer el avance de los catorce Planes de Acción, podría emplearse demasiado tiempo en ello. Debería plantearse indicadores muy concretos de lo que se va logrando con cada Plan de Acción, los cuales permitan a la Junta Directiva Nacional dar un seguimiento al nivel que le corresponde, mientras que en las Comisiones y Comités respectivos se puede dar un seguimiento más detallado.

El Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Rodríguez Bogantes, reconoce que el Auditor Interno, Sr. González Cabezas, tiene razón y precisamente en ese mismo sentido fueron aprobados por esta Junta Directiva los Cuadros de Mando Integral la semana pasada. Aclara que este Plan de Acción particularmente recibió ciertas recomendaciones sobre el manejo del pasivo por parte de la Sugef, la cual las dirigió a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, de manera que es esta la que requiere el informe.

Por ese motivo, este Informe tenía que ser conocido de esta forma por la Junta Directiva Nacional, para que esta autorice su remisión a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Los demás Planes de Acción no serán presentados de esta manera, sino según los Cuadros de Mando Integral aprobados.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, agradece a todos por sus aportes.

Señala que con todo ese tema de la gestión del pasivo y del fondeo, que es parte de lo que se quiso abordar en el Congreso de la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), donde se participó con la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, en varias reuniones para buscar la posibilidad de financiamiento externo, lo cual ayudaría a gestionar que el pasivo tienda a reducir su costo, a la vez que tendría un efecto positivo sobre el calce de plazos.

Considera que el Banco debe tener una mentalidad de aspirar hacia lo máximo y casualmente hoy la Directora, Sra. Badilla López, compartió un artículo donde se hace un análisis de lo que supone una firma consultora, de las más grandes del mundo, será el año 2020. Dicho artículo es muy interesante porque se hace alusión a que los bancos que no estén centrados en el cliente no estarán en una buena posición. Observa que el leer un artículo como este y conocer el Plan Estratégico que esta Junta Directiva Nacional aprobó brinda una gran tranquilidad, porque posee un enfoque 100% en el cliente.

Comenta que hoy fue realizado el primer Foro de Finanzas Éticas en el país, en el cual la Directora, Sra. Fernández Garita, tuvo una participación. Añade que también fue interesante ver a un experto español referirse a la banca de economía social solidaria, pues hizo referencia a algunos temas de cómo la banca está asumiendo todo este enfoque en función de las necesidades del cliente. Además, se habló sobre temas interesantísimos de fondos de inversión que están siendo dirigidos con esa perspectiva de finanzas éticas, de modo que hay clientes que están dispuestos a invertir su dinero, aunque probablemente no vaya a obtener ninguna rentabilidad económica, porque la rentabilidad será en mejora de la sociedad, del medio ambiente, etc.

Estima que es importante ir tomando en cuenta este tipo de aspectos, porque de una u otra forma son fondos que ingresan a la Institución y que pueden tener destinos altamente sociales. En dicho Congreso se brindó datos de que una entidad en cinco días captó 15.000 millones de euros con esos fines, de manera que ello quiere decir que hay un mercado por explorar que podría ser muy favorable para el Banco en el futuro.

Por lo demás, considera que la exposición fue muy buena y le alegra que se esté tomando con seriedad el tema del balance, porque una buena gestión de este haría no solo que los márgenes de intermediación mejoren, sino también que se haría llegar al cliente un costo más razonable.

Por tanto, mociona para:

1. Dar por recibido el Informe trimestral de seguimiento del Plan de Gestión del Pasivo con corte a setiembre del 2019, remitido con el oficio GGC-1584-2019.

Con este documento se atienden los acuerdos JDN-5660-Acd-594-2019-Art-8, inciso 1a, JDN-5671-Acd-704-2019-Art-13, inciso 1a.

2. Instruir a la Secretaría General para que remita al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras el Informe trimestral de seguimiento del Plan de Gestión del Pasivo con corte a setiembre del 2019, en cumplimiento del inciso a) del acuerdo 1-LXXI-2019 de dicho Directorio.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el Informe trimestral de seguimiento del Plan de Gestión del Pasivo con corte a setiembre del 2019, remitido con el oficio GGC-1584-2019.**
>
> **Con este documento se atienden los acuerdos JDN-5660-Acd-594-2019-Art-8, inciso 1a, JDN-5671-Acd-704-2019-Art-13, inciso 1a.**
>
> **2. Instruir a la Secretaría General para que remita al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras el Informe trimestral de seguimiento del Plan de Gestión del Pasivo con corte a setiembre del 2019, en cumplimiento del inciso a) del acuerdo 1-LXXI-2019 de dicho Directorio".** (879)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y un minutos** se retira el Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Víctor Rodríguez Bogantes, e ingresan el Director General Corporativo, Sr. Giovanni Méndez Carmona, y la Jefa de la División de Gestión de Calidad, Sra. Sandra Castillo Villarreal.

ARTÍCULO 4

3.1.2. La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., adjunta el alineamiento del Modelo de Gestión por Procesos, basado en los Planes de Acción según la Estrategia Global 2019-2023 y el Modelo de Gestión de Negocios, en atención de los acuerdos 414 de la sesión 5643, 308 de la sesión 5633 y 592 de la sesión 5660.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, menciona que se presentará un informe sobre la gestión por procesos, con el expreso señalamiento de que la gestión administrativa de aprobación de la metodología del Modelo de Gestión por Procesos, tanto como la priorización de procesos, es una competencia resolutiva de la Administración del Banco y, de hecho, la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, desde el mes de noviembre de 2018 aprobó esa metodología y ese Modelo con una priorización específica de los procesos.

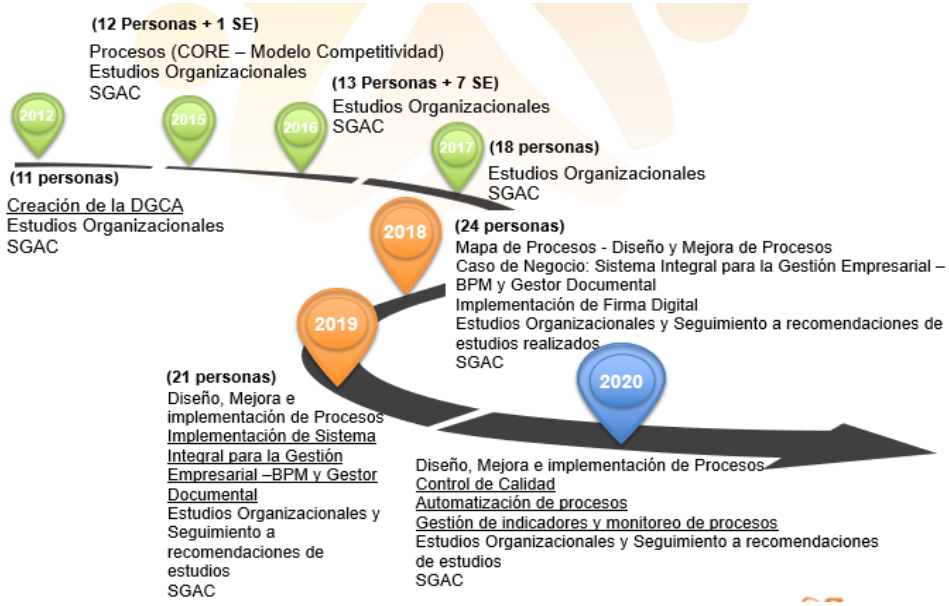
No obstante, esta Junta Directiva Nacional, en una auténtica necesidad y como una sana práctica de gobierno corporativo, solicitó a la Administración que la mantenga informada sobre los avances que en esta materia se vaya logrando, ante todo, en perspectiva del necesario alineamiento que debe tener esa priorización y criticidad de implementación de procesos en apoyo de la Estrategia Global, del Modelo de Gestión de Negocios y de los Planes de Acción.

Por tanto, tan pronto se avanzó y se logró consolidar esos productos de la capa superior de planificación, el esfuerzo se centró en garantizar que la priorización que se pudiera definir en los tiempos y en las formas que requieren esos instrumentos fuera apoyada por medio de procesos que hubieran sido mejorados en una primera etapa.

Indica que en esta presentación se repasará un poco el aspecto metodológico, pero ante todo se busca informar a la Junta Directiva Nacional sobre lo que la Administración está actuando en este ámbito y cuáles son las perspectivas de avance que se tiene en alineación con el periodo 2019-2022, coincidiendo con el plazo de vigencia de la Estrategia Global, porque a partir del año 2023 iniciará un proceso de mejora continua.

La Jefa de la División de Gestión de Calidad, Sra. Castillo Villarreal, expresa que hará la presentación de cómo ha venido evolucionando este Modelo de Gestión por Procesos y sobre todo de cómo se debe seguir materializando la mejora continua.

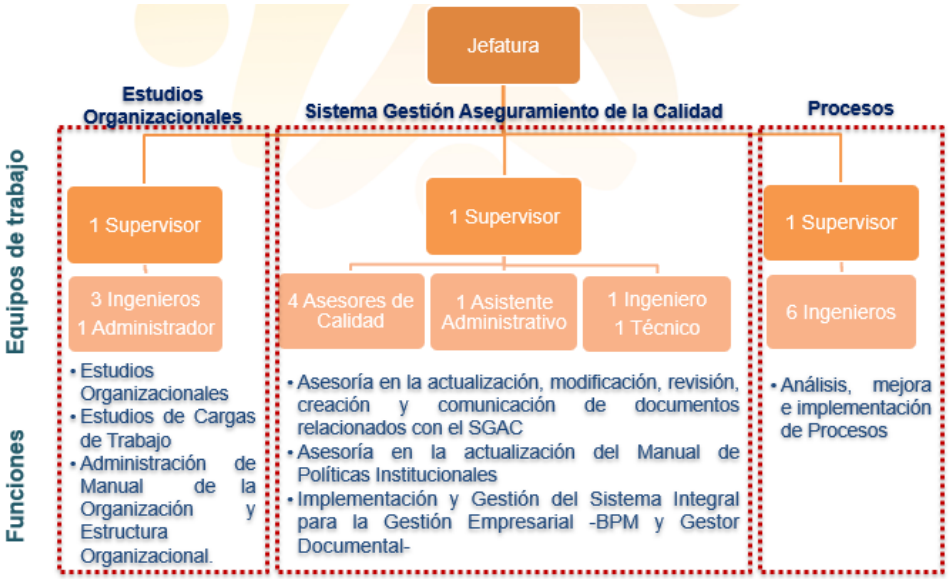
Destaca que lo que se está buscando a partir del año 2020 es no solamente diseñar, mejorar e implementar los procesos, sino también buscar un control de calidad, una automatización de procesos que permitan simplificar y digitalizar, y una gestión de los indicadores para el monitoreo de los procesos. Muestra a continuación los antecedentes de este proceso en la Institución:



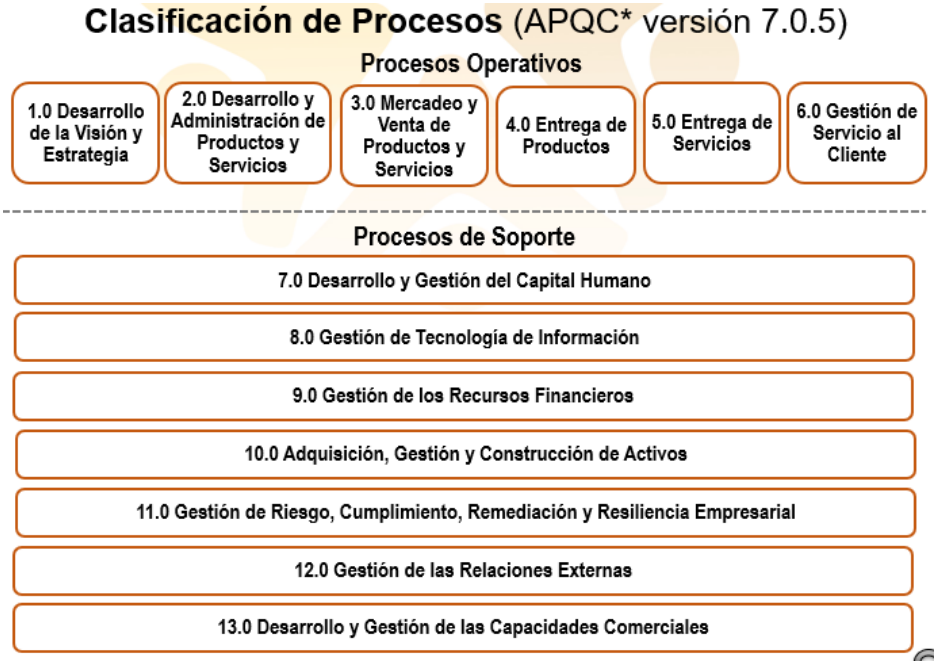
Detalla que la estructura de la División de Gestión de Calidad está orientada hacia tres grandes pilares, siendo el primero los estudios organizacionales, que han venido disminuyendo considerablemente debido a que la proyección es ir hacia procesos y, con base en estos, establecer las estructuras y las escalas de trabajo que correspondan, para poder migrar hacia un control por procesos y una mejora continua.

El segundo pilar es el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad, que obedece al Acuerdo Sugef 24-00, donde se establece que se debe definir la normativa específica de la organización, tanto de procesos como de cualquier otra normativa asociada (procedimientos, guías, directrices, etc., es decir, toda la pirámide documental, desde la normativa externa hasta el último documento que exista en la organización).

El tercer pilar corresponde a los procesos, cuyo equipo de trabajo se ha venido conformando y es el responsable del análisis integral:



Menciona que, desde el año pasado, se trabajó en establecer un mapa de procesos de la organización, para poder partir de hacia dónde se quiere avanzar en materia de procesos, de manera que se analizó diversos marcos de referencia como la APQC 7.0.5, que es un marco internacional para banca que establece que se puede dividir la cadena de valor en trece grandes macroprocesos:



Añade que también se tiene como marco de referencia regulatorio Cobit 5, donde se estableció, originalmente con un enfoque solo tecnológico y ahora con un enfoque integral, la integración de cada uno de los procesos con la dimensión de negocio. Anota que la Junta Directiva Nacional anterior había solicitado el análisis de un proceso de soporte sustantivo, el cual fue considerado y se valoró lo que sí aplicaba y lo que no.

Por último, se analiza la normativa vigente y desde el año 2001 se ha venido estableciendo una normativa aplicable para cada una de las dependencias, procedimientos principalmente, que son fundamentales para poder analizar y mejorar los procesos.

Además, se efectuó consultas en el mercado, por ejemplo, al Banco de Costa Rica y al Banco Nacional, que también vienen trabajando con procesos, y se concluyó que se debe contar con un mapa de procesos con 66 procesos. Desde diciembre del año 2018, la Gerencia General Corporativa aprobó el Modelo de Gestión por Procesos, el cual comprende tanto el mapa de procesos como su priorización.

Señala que, para dicha priorización, se hizo un análisis con la Alta Administración para definir variables que permitan evaluar los procesos con una visión centrada en el cliente. Puntualiza que, aunque en ese momento no se tenía la Estrategia Global, ya se tenía considerado que el mayor impacto para el análisis de los procesos y su priorización era el cliente. Desde ese momento, ya se tenía establecido seguir un enfoque de cliente externo, lo cual dio como resultado 66 procesos con una priorización de 13 procesos, donde la mayoría puede ser conglomerizada.

Aclara que solamente quedaron procesos muy particulares como Crédito y Productos de Captación solamente para el Banco, de manera que el avance a nivel de Conglomerado podrá ser muy fácil y transversal en la organización con esa identificación de procesos.

Menciona que se incorporó oportunamente la recomendación de esta Junta Directiva de alinear este Modelo con la Estrategia Global, el Modelo de Gestión de Negocios y los Planes de Acción, con lo cual se confirmó que los procesos determinados con la priorización estaban enfocados en el cliente.

Sin embargo, se identificó seis nuevos procesos que impactan esos Planes. Por ejemplo, la gestión del cambio es fundamental para todo el proceso de transformación digital y el cambio de cultura organizacional que se está viviendo actualmente. Agrega que otro nuevo proceso es el proceso de gestión del efectivo, el cual, si bien no impacta tanto al cliente, sí se necesita tener controlado el efectivo como insumo para administrar el proceso de crédito.

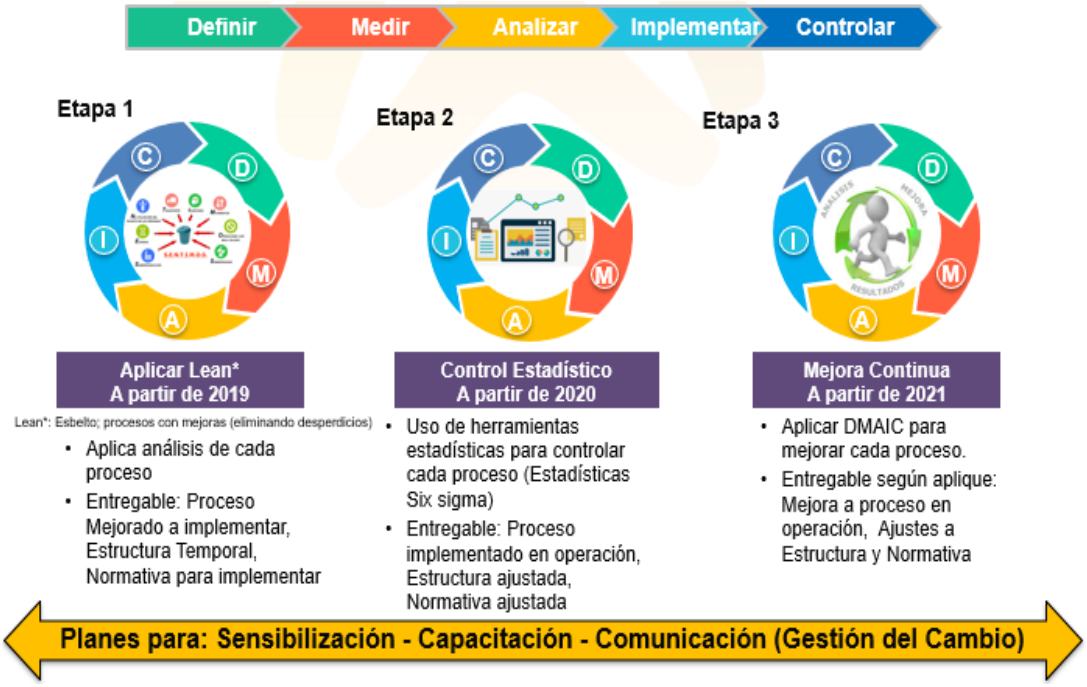
Otro de los procesos fundamentales es la experiencia del cliente, que originalmente no se había tomado como una línea, pero con la revisión de la estrategia y con el fortalecimiento del enfoque de cliente, resultó primordial hacer un análisis de lo que corresponde a la experiencia del cliente, tanto en su desarrollo de la estrategia como en su evaluación.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, enfatiza que debe enfocarse la variable esencial de la vinculación de estos procesos y su orden de priorización, que responde a la matriz con los puntajes que fueron presentados en su momento y que conducen a un resultado donde el elemento central es el cliente. Anota que hay relativamente pocos procesos de back-office y muchos procesos enfocados en el cliente como la generación de la experiencia del cliente, la revisión y actualización del esquema de experiencia del cliente, y la generación de productos y servicios que estén alineados realmente con las necesidades del cliente.

Expresa que, en general, los trece procesos priorizados en su orden y conforme al cronograma de ejecución que se presentará más adelante en esta sesión, mejorados en una primera etapa, tienen que incidir efectiva y necesariamente en el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia Global. Ese necesario acople y alineamiento es lo que se está buscando con esta forma de estructurar ese flujo de mejoramiento de procesos.

La Jefa de la División de Gestión de Calidad, Sra. Castillo Villarreal, prosigue diciendo que se está empleando una metodología de mejora continua, donde se analiza todos los procesos desde la voz del cliente, como transformación digital, sostenibilidad e impacto en la Triple Línea Base (económico, social y ambiental).

A continuación, muestra el diagrama de la metodología DMAIC para implementar la gestión por procesos:



Explica que, en la Etapa 1, se aplicará la metodología Lean, es decir, un adelgazamiento y mejora del proceso para poder medirlo, estabilizarlo y aplicarle herramientas de control estadístico, con el fin de poder aplicar luego un esquema de Six Sigma y tener procesos controlados dentro de los límites que se pueda definir, con su posterior mejora continua dentro de la dinámica de la organización. Aclara que actualmente no se puede dar ese paso porque no se cuenta con mucha información para la mayoría de los procesos. Todo este proceso deberá ser acompañado de sensibilización, capacitación y comunicación, porque será fundamental gestionar el cambio.

Reitera que este Modelo está totalmente alineado con el Plan de Acción de Procesos y Estructura, que posee cuatro objetivos específicos que buscan llegar a esa eficiencia en los procesos.

Muestra a continuación el cronograma establecido para la aplicación de la Metodología Lean en los 19 procesos priorizados, brindar un tiempo para su maduración y luego aplicar la Metodología Six Sigma:

Proceso	IV T 2018	I T 2019	II T 2019	III T 2019	IV T 2019	I T 2020	II T 2020	III T 2020	IV T 2020	I T 2021	II T 2021	III T 2021	IV T 2021	I T 2022	II T 2022	III T 2022	IV T 2022
Creación o modificación de productos y servicios			Plan piloto e Implementación					Análisis y Mejora		Implementación							
Gestión de crédito empresarial, institucional y corporativo	Análisis y Mejora			Implementación				Análisis y Mejora		Implementación							
Gestión de crédito social		Análisis y Mejora			Implementación					Análisis y Mejora		Implementación					
Gestión de crédito personas			Análisis y Mejora		Implementación					Análisis y Mejora		Implementación					
Gestión comercial y mercadeo		Análisis y Mejora			Implementación					Análisis y Mejora		Implementación					
Entregar productos de captación y servicios bancarios			Análisis y Mejora			Implementación						Análisis y Mejora		Implementación			
Gestión de Canales					Análisis y Mejora		Implementación					Análisis y Mejora		Implementación			
Administración de la información de clientes						Análisis y Mejora		Implementación				Análisis y Mejora		Implementación			
Comercialización de tarjetas de débito y crédito						Análisis y Mejora		Implementación				Análisis y Mejora		Implementación			
Servicio post venta de tarjetas de crédito y débito						Análisis y Mejora		Implementación				Análisis y Mejora		Implementación			
Desarrollo de la estrategia de la experiencia del cliente						Análisis y Mejora		Implementación				Análisis y Mejora		Implementación			
Gestión operativa del servicio cliente						Análisis y Mejora		Implementación				Análisis y Mejora		Implementación			
Evaluación de la experiencia del cliente						Análisis y Mejora		Implementación				Análisis y Mejora		Implementación			
Gestión del cambio						Análisis y Mejora		Implementación				Análisis y Mejora		Implementación			
Gestión de la innovación						Análisis y Mejora		Implementación				Análisis y Mejora		Implementación			
Gestión de la Seguridad								Análisis y Mejora		Implementación				Análisis y Mejora		Implementación	
Gestión de la continuidad de negocio								Análisis y Mejora		Implementación				Análisis y Mejora		Implementación	
Gestión de responsabilidad Social								Análisis y Mejora		Implementación				Análisis y Mejora		Implementación	
Gestión de efectivo								Análisis y Mejora		Implementación				Análisis y Mejora		Implementación	

Análisis y mejora de procesos priorizados con herramientas de Lean
Implementación de procesos priorizados analizados y mejorados con herramientas de Lean
Análisis y mejora de procesos priorizados con herramientas de Six Sigma
Implementación de procesos priorizados analizados y mejorados con herramientas de Six Sigma

Menciona que se está buscando el acompañamiento de empresas que brinden soporte a esta dinámica, para poder mantener el análisis de seis a ocho procesos de manera paralela, para agilizar la implementación de los procesos.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, señala que dicho cronograma representa el compromiso de la Administración con la Junta Directiva Nacional, ya que, con la definición metodológica, con la combinación y asignación de recursos que la Administración tenga a bien formular, esta se compromete a que en el periodo 2019-2022 se tendrá esos 19 procesos inicialmente mejorados y madurados, para después iniciar la aplicación de instrumental estadístico con el fin de llegar a la optimización de procesos dentro de un ciclo de mejora continua.

Evidentemente, habrá otros procesos que, conforme a las capacidades de desarrollo que se vaya teniendo, se irán implementando hasta abarcar el total aspiracional de 66 procesos mejorados en el tiempo. Pudiera ser que, conforme se vaya teniendo más procesos estabilizados y mejorados, se vaya insertando otros hasta llegar a dar, dentro de un horizonte razonable, una cobertura al mapa integral de procesos donde ya están priorizados desde la posición 1 hasta la 66, según el Modelo de Gestión por Procesos aprobado por la Gerencia General Corporativa al cierre del año 2018.

La Jefa de la División de Gestión de Calidad, Sra. Castillo Villarreal, complementa diciendo que en este mapa no se agregó lo correspondiente a la automatización, porque se depende de la herramienta tecnológica. En el momento en que se cuente con esta, se procederá con la migración de los procesos que ya estén analizados (levantados, mejorados y estabilizados), porque no es conveniente introducir "basura" en una herramienta tecnológica.

Enfatiza que es necesario desarrollar la Etapa 1 para poder aprovechar las herramientas tecnológicas que estén a disposición y lograr la eficiencia deseada en los procesos. La migración de los procesos que estén más avanzados se realizaría siempre y cuando la viabilidad técnica y de relación costo-beneficio lo hagan saber, porque no se trata de automatizar por automatizar, sino que debe establecerse un proceso metodológico y de costo-beneficio para llegar a la automatización idónea.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, recuerda que, en el marco de la priorización de proyectos que se presentó hace algunos días, hay un proyecto particular que es el de BPM, el cual tiende a la adquisición de la herramienta tecnológica para mejorar las gestiones de estos procesos, gracias a que se contaría con la tecnología apropiada para hacerlo.

La Directora, Sra. Badilla López, señala que, entonces, al final, se concluye que los procesos serán más estables, sin residuos. No obstante, en un negocio tan cambiante, se podría garantizar que, en efecto, estos procesos permanecerán y que serán tan estables en 2022 como lo desean; es decir, dentro de cuatro años.

La Jefa de la División de Gestión de la Calidad, Sra. Castillo Villareal, responde que sí, aunque lo que se debe cambiar es la forma en la que se realiza el proceso. Hoy un crédito -que es la razón de ser de la institución- es manual. Por ende, se debería comenzar a hablar

de una aplicación, del uso de mayor tecnología o de reconocimiento facial para simplificar la venta de créditos. No obstante, esto aplica en el análisis del proceso.

Es posible que en el camino se unan procesos, dada la simplificación e integración que se busca alcanzar. Incluso, se podría agregar algún proceso no contemplado en la etapa preliminar, así como fusionar o eliminar otros en el futuro. Sin embargo, la práctica internacional refleja estabilidad por haberse mantenido el mismo rango de procesos.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, comenta que, sin duda, todos coinciden en que este tema debe ser trabajado por el Banco. No obstante, confiesa que a la Auditoría Interna le preocupa el alineamiento, además de la selección de los 13 procesos, de cara a los nuevos planes de acción y al modelo actual, tal como se indicó al principio.

Sin embargo, le llama la atención que algunos de los procesos estén priorizados, pero, por ejemplo, dice no encontrar nada sobre el desarrollo de Capital Humano que, de hecho, conlleva una problemática actual bastante cuestionada e intervenida. Asimismo, tampoco identifica nada relacionado con el proceso de la gestión tecnológica o con la transformación digital, lo que resulta ser todo un objetivo del Plan Estratégico. Dicho lo anterior, se pregunta si dentro de las priorizaciones se focaliza su alineamiento.

La otra pregunta es: si se trata de 19 proyectos, conllevará tres años aplicarlos, pero si son 66, entonces tomará muchos más años hacerlo. Conviene destacar también una contratación que cuesta alrededor de 330 millones de colones para el periodo siguiente. Entonces, sería conveniente proyectar la cantidad de tiempo que tomará esto, de cara a la estructura que se había tratado de fortalecer en toda una división a su cargo (tomando en cuenta la cantidad de gente que se ha contratado para ello). Por último, pregunta cuál sería la justificación del tema.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, indica que, pese a que se hicieron muchas preguntas, con componentes de fondo, tratará de responderlas.

En primer lugar, explica que, para efectos de la priorización se trabajó con base en una matriz respaldada en juicio experto y en la incidencia de los procesos en la estrategia. Tanto la Dirección de Capital Humano como la de Tecnología se han identificado como áreas críticas que ameritan ser intervenidas y, por lo tanto, conviene mejorar sus procesos con prontitud. Incluso existe un informe reciente del órgano de control a raíz del cual la Gerencia General Corporativa se comprometió a intervenir en ambas áreas. Además, para efectos del cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna, el proceso se ha denominado *optimización de la estructura*, para darle la connotación y la dimensión correcta.

Ese proceso de gestión del talento humano y de T.I. se considera pilar de la estrategia, ya que están convencidos de que ambas áreas deben ser intervenidas pronto, reitera. De allí se desprende que algunos temas, como la gestión del cambio, cobijan al recurso humano, motivo por el cual no solo importa el modo en el que se gestiona todo lo relativo a la organización, sino al personal del Conglomerado.

Confirma que, en este momento, el proceso está en curso de trámite con un avance muy significativo, para el cual se recibirán ofertas la próxima semana para conformar una serie de empresas que brindarán el acompañamiento en el desarrollo de algunos de los trabajos y en la optimización de la estructura, lo cual no necesariamente pasa por procesos. Cabe recordar que todo esto se debe dimensionar en una tríada, tomando en cuenta los tres ejes esenciales: procesos, tecnología y estructura, sin dejar de lado al personal como elemento central.

Por consiguiente, la contratación está dentro de la modalidad de consumo por demanda, lo que significa que no se compromete al Banco a un determinado monto para el gasto de la inversión, sino que se hace el gasto conforme surjan las necesidades, con base en un modelo de costos apegado a los aranceles de los colegios profesionales. Si se excede un pago, se harán determinados desembolsos.

Agrega que esas empresas, relativamente pequeñas, les acompañarán en lo antes indicado. Esto se debe a que la caracterización del objeto fue creada de tal manera que podrán contar con empresas conocedoras de la materia, pero no se tratará de las grandes consultoras tradicionales (que suelen ser más onerosas, debido a sus tarifas).

Ahora bien, el objeto es contar con el acompañamiento en lo que resulte necesario, para llevar a cabo el análisis de la estructura y de su optimización. Es decir, este sería el segundo gran eje para crear condiciones óptimas para el negocio, a fin de alcanzar los fines de la estrategia.

En cuanto a la capacidad instalada y cómo eventualmente se rebasaría o no, prefiere que la Jefa de la División de Gestión de la Calidad, Sra. Castillo Villareal, se refiera a ello, en vista de que maneja mejor el detalle del área que administra.

La Jefa de la División de Gestión de la Calidad, Sra. Castillo Villareal, explica que el área que representa cuenta con seis ingenieros dedicados a los procesos y a su total análisis. Por este motivo es que es de vital importancia la contratación de consumo por demanda, la cual no se trata de 300 millones de colones, sino de 120 millones de colones. En todo caso, se trata de un plan piloto para determinar el

costo-beneficio de la propuesta, ya que no se cuenta con la experiencia para llevar a cabo una mezcla de recursos entre el Banco y otras empresas.

Reitera que el presupuesto aprobado es de 120 millones de colones para el plan piloto de un año, aunque podría alcanzar los 300 millones de colones, dado que se trata de una contratación abreviada.

Explica que los seis ingenieros se dedican a la contraparte técnica y a la implementación de los procesos organizacionales. Por su parte, lo que se les solicita a las empresas es mano de obra para que ayuden a levantar, mejorar o buscar planes de acción, pero se requiere entrar a un proceso de mejora continua primero. Cada una de las dependencias involucradas en el proceso también implementarán un sistema de aseguramiento de la calidad (que es lo que se requiere hacer).

Ahora bien, informa que la contratación permite solicitar estudios puntuales: uno de ellos se encuentra en la línea de priorización y es el de Capital Humano, del cual ya existe un avance y es posible retomarlo para continuar mejorándolo, así como la parte tecnológica. Reitera que esta es una de las prioridades asignadas a la División de Gestión de la Calidad.

Lo anterior parte de los procesos ya identificados. Tómese en cuenta la existencia de todo un macroproceso de Capital Humano que considera los aspectos anteriores. Por su parte, T.I. tiene un marco de referencia (Cobit), el cual se debe cumplir y mejorar cada día.

Detalla que la priorización se enfocó en eficientizar y en buscar la eficiencia de cara a la clientela. En cuanto a la parte tecnológica, manifiesta que se encuentra en el marco de la innovación y que la gestión del cambio forma parte de los procesos por desarrollar.

Cabe decir que esta es la manera en la que se han enfocado los análisis realizados. Sea como sea, ya se ha avanzado mucho en materia de tecnología y de mejoras a Capital Humano.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, externa que lo que subyace a esta metodología es el detalle de contemplar un proceso de innovación y de gestión del cambio, lo que obliga a abordar temas de Capital Humano y de tecnología, *per se*. Ciertamente, el APQC contempla esto en sus procesos. Incluso, se cuenta con el compromiso con el oficio AG-215 para que los procesos y las estructuras sean abordadas a partir del cierre del primer trimestre de 2020.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, manifiesta que este tema le ha interesado desde que ingresó a la Junta Directiva del Banco Popular, por lo que, primero, agradece por la presentación. Segundo, también agradece por la participación del Auditor Interno, Sr. González Cabezas, y espera que siga dando seguimiento a estos temas.

En seguida, retoma el informe de banca de *retail* para el 2020 de Price Waterhouse Coopers (PWC), el cual menciona cuatro pilares. Uno de ellos es la agilidad y la simplificación de los procesos. Cabe decir que, de acuerdo con una encuesta realizada a aproximadamente 600 gerentes de las bancas de *retail* más importantes del mundo, coinciden en que este es uno de los puntos por destacar.

Por su parte, reitera, como dijo en su momento, lo impresionante que es el hecho de que el Banco no cuente con un mapeo de procesos a estas alturas. No obstante, en buena hora ya se está presentando uno, por lo que solo queda esperar a que se cumpla.

Ahora bien, consulta si se debe entender que el mapa de procesos ya está completo, terminado.

La Jefa de la División de Gestión de la Calidad, Sra. Castillo Villareal, responde que sí y que el mapa se compone por 66 procesos y 13 macroprocesos, de los cuales, 19 han sido priorizados.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, informa sobre la existencia de un documento formal y aprobado por la Gerencia General del Banco en el que se priorizan los 66 procesos. Debido a los criterios aplicados para dicha apreciación y bajo juicio experto, se plantearon 19 en un inicio. Sin embargo, no necesariamente se tardarán 10 años en llevar a cabo estos procesos, puesto que se debe procurar un efecto multiplicador para su desarrollo. Sin duda, se desarrollará una curva de aprendizaje y un proceso de mejora con el tiempo, pero ya existen 66 procesos mapeados y 13 macroprocesos que han sido priorizados en su totalidad.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, señala que, de acuerdo con el cronograma, los 19 procesos priorizados habrán sido implementados en el2022. Ahora bien, le interesa dar a entender que esta Junta Directiva ha dado prioridad a algunos aspectos, motivo por el cual hace referencia al informe de PWC, pues le resulta muy interesante saber que desde el año pasado este órgano director contaba con una percepción muy similar a la de casi 600 gerentes de banca de *retail* alrededor del mundo, como mencionó anteriormente. Esto manifiesta qué tan proactiva ha sido esta Junta Directiva en torno al tema, al cual se le ha dado prioridad. También la transformación digital es de gran interés para el órgano director.

Opina que los procesos no son solo necesarios, sino prioritarios. Asimismo, sería muy oportuno darle la seriedad del caso al tema en cuestión. No obstante, si se cuenta con la estructura ya establecida, pero requiere tanto tiempo para generar un mapa de los procesos con

los seis ingenieros expertos dedicados a ello, eso no está bien, pues, con todo respeto, ha sido testigo de que en otras organizaciones se suelen generar mucho más rápido. En fin, lo importante es comprender desde el inicio su importancia.

Esto mismo sucede cuando se presenta una métrica, pues es con base en ella que se medirá algún aspecto, por lo que se tratan de asegurar que esté bien. Este caso es lo mismo: se ha establecido un cronograma que se esperaría sea mucho más ágil, en virtud de lo que se expone actualmente.

Por último, apunta que todo está muy bien alineado con la estrategia, la cual se ha centrado en el cliente, de modo que es positivo que todos los esfuerzos se enfoquen hacia el mismo objetivo. Insiste en que otro pilar es que la banca de *retail* debe centrarse en el cliente.

En seguida pregunta si el acompañamiento ya se encuentra presupuestado. De su parte, le queda claro que son 66 procesos, 13 macroprocesos y 13 procesos prioritarios, más otros seis que se agregaron después, lo que suma 19 en total. Estos se habrán completado e implementado en 2020 y se finalizará en el 2022.

La Jefa de la División de Gestión de la Calidad, Sra. Castillo Villareal, confirma, una última vez, que el presupuesto es de 120 millones de colones.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, agradece por la presentación y mociona para:

1. Dar por recibido el alineamiento del Modelo de Gestión por Procesos, basado en los planes de acción según la Estrategia Global 2019-2023 y el Modelo de Gestión de Negocios.

Lo anterior, en atención a los acuerdos 414 de la sesión 5643, 308 de la sesión 5633 y 592 de la sesión 5660.

2. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que presente, semestralmente, los avances en los análisis e implementación de los procesos que se pretende finalizar en el año 2022, de acuerdo con el Modelo de Gestión por Procesos".

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el alineamiento del Modelo de Gestión por Procesos, basado en los planes de acción según la Estrategia Global 2019-2023 y el Modelo de Gestión de Negocios.**
>
> **Lo anterior, en atención a los acuerdos 414 de la sesión 5643, 308 de la sesión 5633 y 592 de la sesión 5660.**
>
> **2. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que presente, semestralmente, los avances en los análisis e implementación de los procesos que se pretende finalizar en el año 2022, de acuerdo con el Modelo de Gestión por Procesos". (880)** (Ref.: Oficio GGC-1230-2019)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecisiete horas con treinta y un minutos,** se retiran la Jefa de la División de Gestión de la Calidad, Sra. Sandra Castillo Villareal y el Director General Corporativo, Sr. Giovanni Méndez Carmona. Seguidamente sale el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla e ingresa la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo.

ARTÍCULO 5

3.1.3.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., solicita autorización para proceder según los estudios técnicos de la Dirección de Capital Humano, remitidos por la Dirección General Corporativa para realizar un ajuste salarial. (Ref.: Oficio GGC-1625-2019)

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, explica que, por medio del oficio GGC-1625-2019, la Gerencia General Corporativa remitió un análisis a esta Junta Directiva con respecto a una solicitud planteada por el Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, en relación con el reclamo por no habérsele aplicado ajustes salariales en los últimos tres semestres del año, por acuerdo de este Órgano Director.

Así las cosas, el Sr. Rojas Chinchilla presentó su reclamo vía correo electrónico, el cual se atendió con el análisis de la situación expuesta por su persona. Luego, la Dirección de Capital Humano procedió a llevar a cabo un análisis de los semestres en los que no se le ha aplicado el ajuste del IPC, en comparación con el resto de la población del Banco.

Agrega que, en dichos semestres, la Junta Directiva Nacional ha aprobado el aumento salarial de todo el personal, excepto los puestos excluidos en la Convención Colectiva. En este caso se revisaron las justificaciones de lo anterior. Asimismo, en el oficio remitido por la

Dirección de Capital Humano se manifiesta que no se cuenta con una evidencia o con la suficiente información técnica que justifique la no aplicación del ajuste del IPC al salario del Sr. Rojas Chinchilla.

Indica que esto ha acontecido desde el segundo semestre de 2017, en el cual se dio un ajuste salarial del 1,5%, en 2018 correspondió un ajuste del 1,55% y en su segundo semestre, del 1%. Dado que no se determinaron elementos que justificaran el accionar antes mencionado sin dejar de lado que el puesto pierde competitividad con respecto a lo que establece la política salarial-, se concluye que, por la inflación, el Sr. Chinchilla ha tenido un 3,55% de deterioro correspondiente al IPC.

Luego se remitió a la Dirección General el debido informe, en el que se recomienda que el Asesor Jurídico de esta Junta Directiva revise el caso. Sin embargo, la Gerencia General Corporativa devolvió el oficio, con la solicitud de que la recomendación sea puntual, lo que implica que, además del análisis del IPC, se aplique lo establecido en la Convención Colectiva en cuanto a que es responsabilidad de la Dirección de Capital Humano velar por la competitividad de los salarios y que sean acordes a los del mercado, para que sean competitivos, a fin de garantizar y promover la atracción y retención del personal.

Por consiguiente, el último informe de la Dirección de Capital Humano, remitido mediante el DIRCH-1499-2019, contiene la propuesta final dirigida a la Gerencia General Corporativa. En él se analiza la condición del mercado en cuanto a este salario y se incluye el desgaste que pudo haber tenido al no aplicarle la inflación de esos semestres, correspondientes a un año y medio de deterioro completo.

Consecuentemente, en el DIRCH-1499-2019 se presenta el análisis integral solicitado por la Gerencia General Corporativa, con el que se determinó un 3,55% por el IPC que se dejó de aplicar y, por último, se concluyó que, según el mercado, se debe aplicar un ajuste del 6,85%, de acuerdo con los resultados de las encuestas salariales realizadas respecto al puesto homologado de una Dirección Jurídica con el segmento especial definido por el Banco Popular.

Por este motivo, la Gerencia General Corporativa remite la información, a fin de contar con la aprobación de esta Junta Directiva para proceder con lo indicado por los análisis técnicos referidos.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, dice haber estado en las sesiones en las que la Junta Directiva fue muy clara en torno al tema, tal y como lo establecen los acuerdos tomados. En la Convención Colectiva se hace un aumento de los salarios dos veces al año, de acuerdo con el índice de inflación; beneficio que el Órgano Director consideró se debe aplicar a las personas que cobija dicha Convención. Por ende, se excluyeron los puestos que no están en ella contemplados. No obstante, comenta que tal fue la intención de que no se aplicaran los ajustes, que el acuerdo lo estableció de forma explícita. Ese es el sustento de la decisión, pese a que la Dirección de Capital Humano la considera inexistente. No obstante, no tiene la claridad de si esta Junta Directiva podrá revertir la decisión.

El asunto del mercado es otro tema que sí está previsto y que se podría dar, pero le preocupa que se pretenda revertir un aspecto basado en una justificación real, la cual se prevé en la Convención Colectiva y que se dirige a las personas que son cubiertas por ella. Cabe decir que quienes fueron parte de la sesión en la que se analizó el tema estaban plenamente conscientes de esto, aun cuando se viesen afectados por no recibir los aumentos semestrales, ya que no les corresponden. Esta es la base legal. Cambiarlo le parece peligroso.

También opina que se debería estudiar con cuidado lo indicado por la Contraloría General de la República sobre la aplicación o no de la Ley para el fortalecimiento de las finanzas públicas, ya que existe un transitorio que prohíbe hacer aumentos en salarios mayores a los 4.000.000 de colones por un periodo de dos años.

Destaca que la Contraloría General de la República apunta al título 13 de la Ley para el fortalecimiento de las finanzas públicas, aunque no tiene la seguridad jurídica de saber si esa norma le aplica al Banco, en vista de que se dice que es para todo el sector público descentralizado, aunque no cabe duda de que el Banco Popular es parte de él.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, indica que con la información al alcance y en relación con la solicitud hecha, hay un reclamo administrativo por la Dirección de Capital Humano donde fundamenta todo el proceso, por lo que si esta Dirección técnicamente puede constatar que existía una brecha que no se tomó en cuenta y tienen el razonamiento adecuado para ajustarlo, considera que es la solicitud que hace la Gerencia General Corporativa para que autorice a realizar el ajuste necesario.

Desea aclarar que no son entes descentralizados, pues son creados por una Ley especial, por lo que son un ente público no estatal, pero considerando la información que respalda la solicitud de la Gerencia General, existen elementos suficientes para que atiendan el reclamo y proceder según lo que técnicamente corresponda.

La Directora, Sra. Fernández Garita, indica que la Junta Directiva es quien tiene el mandato de dictar los ajustes salariales de la planilla y la Gerencia General ejecuta el acuerdo, sin embargo, tiene la duda del tema legal de revertir un acuerdo donde se dictó el aumento salarial, por tanto debería ser un asunto administrativo, pues esta Junta Directiva no tomó el acuerdo del aumento salarial, además que están fuera del tiempo, por lo que no es posible ajustar un acuerdo de un periodo de tiempo que ya pasó.

Por ello, pregunta si efectivamente esta Junta Directiva debe tomar este acto administrativo donde el tiempo pasó.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, responde que técnicamente está correcto el reclamo administrativo, pues cualquier funcionario está en su derecho de hacerlo, donde debe analizarse y sugerir una recomendación.

Explica que se sugiere a la Administración que se eleve a la Junta Directiva Nacional, porque considera que de acuerdo con el análisis hecho en un momento determinado y con un acuerdo, se está lesionando un derecho que es necesario revisar, por lo que solicita a esta Junta Directiva que acuerde que, si técnicamente procede a realizar un ajuste, que lo pueda hacer la Administración.

Indica que se hace hasta este momento porque hay un reclamo administrativo presentado, que estaba pendiente y este es el momento oportuno de conocerlo como órgano colegiado.

La Directora, Sra. Fernández Garita, reitera que sigue sin tener la claridad, pues cuando se toma el acuerdo de no aplicar el aumento está justificado y se acogió de esa manera, por lo que al revertir la justificación tendrían que buscar otra para poder aplicarlo.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, pregunta si esta Junta Directiva se encuentra en la capacidad de tomar una decisión de acuerdo con el informe técnico de la Dirección de Capital Humano y si legalmente es posible tomar esta decisión.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, reitera que el tema se conoce producto de un reclamo administrativo que pasó el análisis administrativo y como existía una decisión de la Junta Directiva anterior, técnicamente lleva razón el reclamo para que esta Junta Directiva remita a la Administración la posibilidad de analizarlo.

Además, actualmente existe una política aprobada de análisis de ingresos con base en el mercado salarial y considera que se fundamenta en los elementos objetivos en los cuales se basa la Dirección de Capital Humano para hacer el reconocimiento o análisis en caso de que corresponda. Por lo que estos son los elementos objetivos que se deben tomar en cuenta y que esta Junta Directiva le remita a la Administración la posibilidad de analizarlo con estos elementos.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, señala que se encuentran ante dos problemas distintos, primero, hubo una intervención de la antigua Junta Directiva en un momento dado, donde determinó a quiénes no les correspondían los aumentos, en lo personal le parece discriminatorio y lo reafirma el comentario de la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo, en el sentido de que estuvieran o no en la Convención Colectiva existía una claridad absoluta sobre la manera de hacer los ajustes salariales, por lo que no pueden tener dos políticas diferentes sobre un mismo tema, de manera que deben resolverlo. Así las cosas, pregunta cómo se resuelve este problema.

En segundo lugar, los criterios técnicos que establece la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo, por su parte son absolutamente claros, con respecto a la situación de la disonancia entre el acuerdo previo de Junta Directiva y el acuerdo actual cuando revisaron por primera vez los ajustes salariales, donde estuvieron anuentes a analizar la forma de hacer el ajuste de las personas que se encuentran por debajo del mercado, por razones competitivas.

Indica que deben tener claro este tema desde el punto de vista legal y jurídico, para poder actuar de la manera más clara, segura y transparente. Pregunta si le corresponde a esta Junta Directiva la revisión de dar de baja a un acuerdo que está entorpeciendo la ejecución de una política salarial que presenta cierto sesgo de discriminación, por lo que propone un análisis jurídico de este tema y así tener absoluta seguridad del actuar de esta Junta Directiva.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, comenta que, en cuanto a la toma de decisión del órgano colegiado sobre esta solicitud, es importante indicar que debe ser apegada completamente a derecho y en el sentido de realizar un análisis más amplio lo podrían hacer, esto para ampliar y aclarar los efectos de la decisión. En cuanto a la legitimidad para hacer y analizar el reclamo, esta Junta Directiva está en facultad y derecho para hacerlo.

Ahora bien, tal y como lo mencionó la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo, cuando se toma la decisión de hacer los ajustes por parte de la Junta Directiva anterior dejaron por fuera elementos que se analizaron en el presente informe, por lo que da la posibilidad a la Administración que haga los cambios, sin embargo, por la naturaleza del tema y de acuerdo con las observaciones hechas pueden hacer un análisis con mayor claridad y certeza técnica, dado el tiempo del acuerdo anterior y de esta manera tener más elementos para tomar la decisión.

Reitera que el reclamo es válido, considera que la justificación tiene sus fundamentos, puesto que en el pasado y en el presente la fijación salarial se hace con base en el mercado, lo que crea alguna incertidumbre en la forma en que se tomó el acuerdo, por lo que ese sería el tema por aclarar para esta Junta Directiva.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, agradece a la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo por la presentación. De manera que mociona para:

A fin de complementar el estudio técnico presentado mediante oficio DIRCH-1499-2019 de la Dirección de Capital Humano, solicitar al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, que realice un análisis integral de la viabilidad jurídica para acoger la

solicitud de la Gerencia General Corporativa respecto del incremento en el salario solicitado para el funcionario de la Dirección Jurídica indicado en el oficio.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"A fin de complementar el estudio técnico presentado mediante oficio DIRCH-1499-2019 de la Dirección de Capital Humano, solicitar al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, que realice un análisis integral de la viabilidad jurídica para acoger la solicitud de la Gerencia General Corporativa respecto del incremento en el salario solicitado para el funcionario de la Dirección Jurídica indicado en el oficio". (881)**
> (Ref.: Oficio GGC-1625-2019)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con seis** minutos se retira la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo y reingresa el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla.

ARTÍCULO 7

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 eleva, para conocimiento, la propuesta del Fondo de Contragarantías presentada por la Dirección de Banca de Desarrollo Empresarial, con la recomendación de que se gire las instrucciones que corresponda ante el Sistema de Banca para el Desarrollo para viabilizar ese proyecto.

Al ser **las dieciocho horas con veinte minutos** ingresa el Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Víctor Rodríguez Bogantes, y el Jefe de la División de la Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. Heiner González Ramírez.

El Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Rodríguez Bogantes, comenta que hace algunos meses la Banca Empresarial inició con un trabajo relacionado con temas de Banca Integración Comunitaria, pues este fue un modelo de negocios que se aprobó por esta Junta Directiva, por lo que es necesario instrumentalizarla.

Por otra parte, se conoció el tema sobre la vivienda comunitaria y que lo han manejado con el Banhvi y el Ministerio de Vivienda, y ahora el Jefe de la División de la Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. Heiner González Ramírez ha promovido otro instrumento llamado Fondo de Contragarantías, que es un producto que permite generar una reactivación económica muy interesante en un sector de la población que por muchas razones no tiene acceso por no contar con una garantía.

Indica que a pesar de que existe el Fodemipyme, este no cubre el 100% de la garantía, por lo que involucraron a otras personas, como el sistema de Banca para Desarrollo y al Ministerio de Economía, lo presentaron en la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial, y ahora lo están elevando a esta Junta Directiva.

Explica que este producto está muy enfocado en atender al 32% de la población de Banca de Integración Comunitaria, pues tiene mucho que ver con créditos de microfinanzas, es decir, créditos pequeños y poder de una forma rápida promover este tipo de producto.

Menciona que tiene características muy interesantes, por ejemplo, por medio de una garantía adicional (Fondo de Contragarantía) poder dar accesibilidad a la población con la promesa de servicio con los clientes de que sea de una manera ágil (a más tardar una semana).

El Jefe de la División de la Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. González Ramírez, señala que este producto es un poco diferente de lo que se ofrece dentro del sistema financiero nacional, por su forma y por su fondo, considera que podría tener repercusiones importantes en la reactivación económica y es lo que realmente están buscando.

Comenta que según datos de la CCSS, en Costa Rica existe 87.000 patronos inscritos, incluyendo todas las personas que tienen registradas a las empleadas dementicas y fungen como patronos (es un número importante dentro de la estadística). Según datos del Banco Central, existen 133.000 empresas entre personas físicas y jurídicas.

Comenta que cuando consultan a Tributación Directa, la entidad alega que tiene 586.000 obligados tributarios, esto permite observar la brecha hay entre una y otra entidad, y según Tributación Directa, el año pasado 445.983 personas presentaron una declaración de impuesto sobre la renta.

Reconoce que de toda esa información, obviamente la más creíble es la de Tributación Directa porque nadie se va a inscribir por deporte o pasatiempo, sino que son personas que realmente tienen una actividad económica y que de alguna manera no aparecen dentro de todo el sistema de la CCSS.

Hay una gran brecha entre los inscritos en la CCSS y en Tributación Directa y son personas que de alguna manera son invisibilizados dentro del sistema.

Añade que dentro de las 446.000 empresas, el 71% son personas físicas con actividades empresariales y el 29% restante son personas jurídicas. Esto es coincidente con lo que se tiene en el Banco Popular, donde el 81% de la cartera de las empresas que se financian son empresas físicas con actividades empresariales. Estas son personas que tienen sodas o tiendas, otros tienen empleos ocasionales que forman empresas bajo su persona física.

Hay un programa dirigido al segmento de las microfinanzas, entendiendo esto como créditos que van hasta 40 salarios base. Hoy día representan ₡17.800.000, de ahí para abajo, y en este rango es donde se encuentra la gran base de la pirámide.

Explica que es una población que presenta un bajo grado de formalidad y resalta este aspecto porque le parece que es el meollo del asunto, entendiendo formalidad por aquellas personas que separan el dinero de la empresa del dinero personal.

Hay una población que corresponde en su totalidad a personas físicas y es porque en el país, cuando se consulta por una empresa formal, alguien puede decir que se trata de tener estados financieros, es alguien que tributa y está inscrito en la CCSS, no hay algo certero que les pueda definir qué es formal y qué es informal.

En general, considera que una empresa formal es una empresa que hace una verdadera separación de los ingresos. Esta población es totalmente informal, es una población de autoempleo, con un gran peso proporcional dentro de la composición empresarial, con una tendencia creciente dentro de la sociedad.

En una publicación reciente del periódico La Nación se pronostica que en Costa Rica, para el 2020, aproximadamente 1,5 millones de personas estarán dentro de ese rango de autoempleo, corresponde a los vendedores, gran cantidad de familiares, amigos y vecinos que están dentro de ese perfil pero de alguna forma tienen una empresa. Poseen un bajo nivel de bancarización y los tiempos de respuesta de los servicios financieros son de poca oportunidad, y aquí los bancos deben hacer el *mea culpa* porque son parte de esto.

Ahí es donde tardan una eternidad para dar un crédito de ₡2, ₡3 o ₡5 millones. Además, carecen de garantías o aquellas que poseen ya las tienen comprometidas. Esta es la caracterización de esta población.

En cuanto a que es un fondo de contragarantías, explica que una contragarantía es una garantía colateral a la garantía que se le pide a un cliente. Es un vehículo financiero que permite dar accesibilidad al crédito, en este caso no importa en qué región se va a dar, si en el sector económico o la actividad productiva, o sea, es un fondo que se crea para darle acceso a todo tipo de empresa que caiga dentro de ese perfil.

Esto permitiría otorgar más crédito de una forma más ágil y oportuna y el propósito que se persigue con este programa es la reactivación económica de esa población.

Con respecto de los manejos de la garantía, antes del 2004 que se creó Fodemipyme, el cliente aportaba el 100% de la garantía, o sea, un cliente de ese perfil llegaba a pedir un crédito y tenía que presentar una proporción igual o mayor al crédito que se estaba llevando como garantía.

Después surgió Fodemipyme y empezaron a jugar con 75% que es aportado por un Fondo de Avales. No obstante, el Fodemipyme siempre ha tenido el concepto de insuficiencia de garantía y ésta, por lo menos en esos niveles que se manejaban ahí, de alguna forma sacaba de la posibilidad de obtener el aval a una gran cantidad de personas y el cliente aportaba el 25% restante.

En este nuevo esquema que se presenta, en caso de que un deudor de este programa no les pague, van a cobrarle al Fodemipyme un porcentaje de la deuda del cliente que ya está definido, es un 60%; el otro 40% está aportado por el fondo de contragarantías y luego relatará cómo lo van a formar y de dónde toman los recursos.

Al cliente lo harán copartícipe de esto y, aunque el cliente no aporte garantía como tal, lo que hacen con él es que le darán participación con un ahorro complementario y ese ahorro ya se definió con un 5% de la cuota, o sea, la cuota que él va a pagar de acuerdo con el crédito que se está llevando, el 5% tiene que llevarlo a un ahorro complementario.

Resulta ser que si este cliente, en el tiempo, no le paga; entonces tomarán esos recursos que él tenía ahorrados y los aplican al principal. Si el cliente cumple su plan de pagos, entonces cuando termina le devolverán todo lo ahorrado, que ronda entre un 8% y un 10% del principal que le darán, más los rendimientos obtenidos por esos recursos en el transcurso del tiempo que estuvo ahorrando. Este es un modelo totalmente inclusivo porque dan participación al cliente.

Una vez que el fondo de contragarantías supere la expectativa de pérdida esperada que se estimó que tendría, porque el fondo de contragarantías, como tal, es un “fondo de pérdida”, el Banco Popular asumiría todo el riesgo adicional que se pueda producir ahí.

Pese a lo anterior, no se trata de que los fondos se desperdicien o que se vayan a exponer más de lo necesario; en realidad y bajo esta dinámica, realmente este es un fondo que puede tener hasta crecimientos en el tiempo, incluso, dependiendo de la pérdida real que se vaya manifestando.

Un fondo de contragarantías, y este fondo en particular, se puede crear de dos formas, sea que una institución pública haga todo el aporte, o alguna organización de carácter privado también aporte los fondos para su creación.

En este caso particular, en una de las exposiciones del Sistema de Banca para el Desarrollo, inicialmente pensaron tomar recursos del Fofide para crear ese fondo, lo que sucede es que cuando llegan al Sistema de Banca para el Desarrollo, ellos proponían tomar recursos del Fonade para crear el fondo, porque eso ya viene contemplado dentro de la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y, como les ofrecieron esa posibilidad, obviamente accedieron.

Reconoce que este fondo, particularmente, fue creado con recursos del Fonade en un 100%; además, si pudieran conseguir alguna otra organización privada que tenga la intención de dar accesibilidad a esa población, los podrían invitar para que aporten más recursos al fondo, puede ser internacional o de cualquier carácter.

Adicionalmente, el fondo se irá nutriendo porque se cobrará una comisión y cree que el Fonade la estableció en 1,5%, que es lo mismo que pagan los fondos de avales y que se le va a cobrar al cliente; entonces, estos recursos también se van para ese fondo y se va alimentando en el tiempo.

Además, mientras el dinero esté dentro de esa condición, será invertido en ciertos instrumentos financieros que van a generar rentabilidad y también alimentarán el fondo.

El fondo será administrado por el Fondo Nacional de Desarrollo (Fonade) y por ellos. Además, agregarán algunos mitigadores de riesgo, para lo cual se pedirá al cliente que maneje el dinero con el Banco Popular, la utilización de cuotas de repago diferentes a un mes, que es lo tradicional que se usa para estas poblaciones; lo ideal es usar cuotas semanales, cuotas quincenales o hasta cuotas diarias, como lo hacen algunas personas del mercado.

Añade que las personas que estén dentro de este programa también se incluirán dentro de un programa de educación financiera, con la finalidad de que puedan ir avanzando en ese proceso de formalidad y, adicionalmente, con el MEIC, se tratará de involucrarlos con servicios de desarrollo empresarial que serían impartidos por ellos a través del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

De este modo funcionaría el sistema y, al estimar que una población de estas tendrá una pérdida esperada de un 10%, que fue en ese momento, en realidad ya el personal de Riesgos hizo los cálculos respectivos y la pérdida esperada que estimaron fue de un 6%, lo cual les permitirá colocar más recursos e impactar más población.

Reconoce que con ₡3.000 millones que aporte el Fodemipyme y los ₡2.000 millones del fondo de contragarantías, podrían impactar a una población de 5.500 personas y poder colocar dentro de ese mercado ₡50.000 millones.

Con las nuevas estimaciones que se tienen de un 6% podrán impactar a una población de 12.000 personas y colocar recursos por alrededor de ₡80.000 millones y eso es significativo para toda la población.

En cuanto a las condiciones del crédito, tienen un tope máximo de ₡17,8 millones, el crédito será centralizado, la atención puede ser telefónica, puede ser digital o puede ser que la persona se presente en una oficina del Banco. Se utilizará un *scoring* psicométrico para medir la idoneidad del deudor, aspecto que en algún momento se comentó en esta Junta Directiva.

La promesa de servicio que tendrán será de siete días, o sea, se comprometen con el cliente para que en el término de una semana le puedan girar a un cliente el crédito y además, verificarán la actividad económica al campo usando al personal, porque en esto hay que tener cuidado porque aparece de todo, por lo cual se verificará que el cliente hace lo que ha dicho que hace. Esto se realiza mediante trabajos de campo.

A grandes rasgos, esta es la dinámica del fondo.

Se utilizará Tasa Básica Pasiva cuando tengan recursos Fofide hasta agotar existencias dentro de ese programa porque tienen los recursos limitados, y después de ahí se utilizará una tasa que ronda la Tasa Básica más 4 o Tasa Básica más 5 cuando se utilicen recursos internos del Banco Popular, del Fodemipyme, del Fonade o de cualquier otra fuente que puedan determinar de captación.

Manifiesta que debido a que esperan que la pérdida esperada sea de un 6%, ese porcentaje será cubierto por los recursos que ellos aportarán.

Un 6% es el porcentaje determinado por Riesgo y explica que en ese momento, cuando se elaboró la presentación, tenían establecido un 10% por poner un umbral alto, sabían que sería más bajo que eso pero ya se tiene el dato en concreto y la Dirección Corporativa de Riesgo lo estableció en un 6%.

La exposición particular del Banco será si y sólo si la pérdida esperada real es un poco más allá de ese 6%, que esperan que no sea así porque se le hicieron algunas sensibilizaciones a la pérdida esperada a lo interno.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, consulta cuánto tiempo deben esperar para que esto sea una realidad.

El Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. González Ramírez, aclara que tienen la expectativa de que en la primera semana de diciembre ya comenzarán a operar el programa.

Comenta que el fondo de contragarantías ya fue aprobado por el Sistema de Banca para el Desarrollo, quedará en firme para la próxima semana, el martes, porque debe volver nuevamente a Junta Directiva. A partir de ahí hay que firmar algunos contratos con el Fonade, y la operativa interna se está coordinando para comenzar a operar el fondo en la primera semana de diciembre.

Reitera que los requisitos son: ser costarricenses, pueden ser refugiados y residentes, que es lo mismo que se utiliza para cualquier otro tipo de crédito; también pueden ser personas jurídicas, no hacen discriminación en ese aspecto.
Recuerda que en Banca de Desarrollo les darán los recursos del Fonade para la creación del fondo de contragarantías y además, con ellos se gestionará los servicios de desarrollo empresarial a través del INA y de otras instancias. La idea es que puedan utilizar todos los recursos que hay en el país, recursos del Fodemipyme, recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo, más los recursos del Banco Popular, recursos del Fideimas, porque se incluirá también dentro de la dinámica de atención que se asumirá.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, entiende que el proyecto está muy bien y consulta cuál es el grado de dependencia que tienen de un tercero, primero; y además, si correría algún riesgo de no darse en virtud de que sea un tercero el que tenga que aprobar los fondos.

El Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. González Ramírez, reconoce que hasta el momento no hay ningún riesgo. Lo que dependería para efectos económicos de un tercero ya está aprobado, que es el fondo de contragarantías por parte del Fonade.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Dar por conocida la propuesta del Fondo de Contragarantías presentada por la Dirección de Banca de Desarrollo Empresarial, e instruir a la Administración a fin de que se gire las instrucciones que corresponda ante el Sistema de Banca para el Desarrollo para viabilizar este proyecto.

2. Solicitar a la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial, que dé seguimiento al proyecto del Fondo de Contragarantías e informe a la Junta Directiva semestralmente.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por conocida la propuesta del Fondo de Contragarantías presentada por la Dirección de Banca de Desarrollo Empresarial, e instruir a la Administración a fin de que se gire las instrucciones que corresponda ante el Sistema de Banca para el Desarrollo para viabilizar este proyecto.**
>
> **2. Solicitar a la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial, que dé seguimiento al proyecto del Fondo de Contragarantías e informe a la Junta Directiva semestralmente". (883)**
> (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-17-Acd-95-2019-Art-8)

ACUERDO FIRME.

La Directora, Sra. Badilla López, agradece a todos los involucrados porque le ve mucha viabilidad al proyecto, atenderá una población que necesita urgentemente apoyo financiero y esperan desarrollar herramientas muy fuertes en el tema de seguimiento y acompañamiento para estos pequeños empresarios porque eso es lo que causa la mayor mortalidad de las pequeñas y medianas empresas, y saben que es altísima.

Desea que sea posible explorar oportunidades que existen en el mercado y hay personas que los pueden apoyar para que puedan salir exitosos con este proyecto.

ARTÍCULO 8

3.2.2.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión de la Dirección de Banca de Desarrollo Social y de la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme, correspondiente al tercer trimestre de 2019. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-18-Acd-101-2019-Art-4)

El Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Rodríguez Bogantes, comenta que esto responde a un acuerdo de Junta Directiva, el cual indica que de manera periódica deben presentar el informe y del mismo modo es solicitado por la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca Empresarial.

El Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. González Ramírez, expone los resultados obtenidos en la Banca Empresarial al cierre del tercer trimestre, cuando tenían una cartera de ₡869.000 millones distribuidos en micro, pequeñas y medianas empresas, organizaciones sociales, grandes empresas y la parte institucional, que se lleva la mayor parte de la cartera que se tiene.

Manifiesta que tienen participación equitativa en todas las regiones. Presenta los crecimientos acumulados que han tenido a través de todos los meses, donde enfatiza que la situación empresarial del país ha estado complicadísima, por lo cual ha habido un decrecimiento importantísimo dentro de todo el sector financiero del crédito productivo. De hecho, el crédito productivo, en términos generales, en el Sistema Financiero, ha decrecido un 5,86%; en el caso del Banco Popular ha decrecido un 1,47% y no es la excepción.

Expone el crecimiento de la posición Vista, donde se aprecia que a partir del segundo semestre iniciaron todo un plan entre las bancas, cuando juntaron las dos bancas e iniciaron un plan para tratar de incrementar toda la captación Vista, principalmente tiene que ver con cuenta corriente y cuentas de ahorro.

Añade que en el mes de septiembre cerraron con un crecimiento de ₡9.910 millones en la captación, que es la parte buena. Ese es el aporte que dan en desarrollo, donde tienen una población importante de hombres, mujeres, empresas jurídicas y demás, y en la retención de empleos básicamente, aspecto para el cual se utiliza el crédito, donde han ido acumulando la información y de alguna forma ayudan a proteger alrededor de 67.000 empleos en el país.

El Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Rodríguez Bogantes, refiere que en cuanto al tema de Banca Social, hay cinco metas muy puntuales establecidas a finales del año pasado: colocar 3.720 operaciones de crédito pignoraticio, en este momento la meta está en el 80% por lo cual no habrá ningún problema para el cumplimiento de la meta.

En la colocación de recursos FEDE, la meta está en el 48%. Al tercer trimestre llevaba ₡575 millones, en estos días se formalizará un crédito de ₡600 millones y hay un inventario para cerrar con ₡1.500 millones de cumplimiento.

En cuanto a los bonos formalizados, la meta no se cumplirá y quedará tal como está en este momento. Tiene entendido que cuando vinieron los personeros del Banhvi comentaron que ya estaba cerrado el artículo 59 y dos proyectos grandes que se tienen definidos para trabajar con bonos quedaron definidos para el próximo año.

Se colocarán después 100 operaciones con recursos FEVI, se han colocado 220, la meta era de ₡3.500 millones y van por más de ₡10.000 millones de colocación. La generación y protección de 1200 empleos en recursos de FEVI y Fodemipyme, la meta está en un 102%. Estas son metas del PAO del año anterior que no aprobó esta Junta Directiva en realidad y, además, todas estas metas quedaron ya reconsideradas dentro de la nueva propuesta de Planificación, pero son las metas que están aprobadas a la fecha.

En cuanto a la generación y protección de 300 empleos con recursos FEDE, la meta está igual y esto está vinculado con la meta No.2 de colocación de recursos, cuando se coloquen los ₡1.500 millones, se cumplirán más de los 300 empleos citados.

Presenta los índices de sostenibilidad patrimonial, el indicador de sostenibilidad de Fodemipyme está en 3,69% y el de los fondos especiales de FEDE, FAVI y FEVI están en 4,67%, con una inflación interanual de 2,53%.

En cuanto a las metas de Fodemipyme, aunque la meta está en un 43% de avance de colocación de ₡3.300 millones, no tendrán ningún problema de cumplimiento de la meta, hay suficiente inventario para poder alcanzarla.

En temas de avales, la meta está en 111%; más que superada y en temas de transferencia hay cuatro proyectos de meta, hay solo uno aprobado, hay dos que no saldrán este año; por ende, esa meta quedará en un 75% de cumplimiento.

En Fodemipyme, en empleos protegidos, que es otra meta que se tenía establecida, de 1.246 ya lleva un 113% de cumplimiento.

En cuanto a algunas actividades de Fodemipyme, la semana pasada se presentó el plan de trabajo de Fodemipyme a la Comisión. Recalca que se había trabajado en un plan, pero hasta la semana anterior se presentó y ese plan lo había venido trabajando Fodemipyme con la Banca Empresarial en una total sinergia.

Aclara que los recursos de Fodemipyme se colocaban solo en Fodemipyme en Tournón, pero entre toda la dinamización que le están dando se ha logrado que todas las oficinas del Banco Popular, especialmente los BP Totales y los Centros Empresariales, coloquen fondos de Fodemipyme, también tendrán meta de Fodemipyme, porque no tenían una meta asignada.

Realmente están haciendo un cambio radical en cuanto a la cultura que tienen los ejecutivos y han recibido bastante apoyo.

En relación con la presentación de la propuesta conjunta del Banco Popular en el Programa de Reactivación Económica implementado por el Gobierno de la República, hay una línea que presentó Fodemipyme al MEIC, es un fondo de contragarantía; es decir, el mismo fondo de contragarantía que tiene la División de Banca de Desarrollo Empresarial pero se hizo para el sector agropecuario, ese fue presentado ante el MEIC y al Ministerio de Agricultura.

En Fodemipyme también se ha venido trabajando con comunidades vulnerables en la Carpio; hay un programa para adulto mayor, muy interesante; así como la designación de ₡2.000 millones al operador de Coopeservidores que ya entró en operación. También ha habido visitas de

acercamiento importantes, se hizo una actividad con operadores hace tres semanas y ya Mucap, Mutual Alajuela y Scotiabank van a entrar a otorgar avales.

Además, hay una incursión importante de Fodemipyme en la modalidad de avalar carteras, o sea, no sólo clientes individuales sino carteras, en esto están muy activos Improsa, BAC San José, el Banco Popular lo está trabajando por cuenta propia y Coopeservidores también, cada uno de ellos con programas. Por ejemplo, el BAC tiene un programa para financiamiento de café, Coopeservidores con temas de comercio y servicios, básicamente eso es lo que se ha venido trabajando.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, agradece la presentación y mociona para:

Dar por conocido el Informe de Gestión de la Dirección de Banca de Desarrollo Social y de la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme, correspondiente al tercer trimestre de 2019.

Lo anterior en cumplimiento del acuerdo periódico No. 183, inciso 7, artículo 16, de la sesión 5624.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el Informe de Gestión de la Dirección de Banca de Desarrollo Social y de la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme, correspondiente al tercer trimestre de 2019.**
> **Lo anterior en cumplimiento del acuerdo periódico No. 183, inciso 7, artículo 16, de la sesión 5624".** **(885)**
> (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-18-Acd-101-2019-Art-4)

Se retiran el Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Víctor Rodríguez Bogantes, y el Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. Heiner González Ramírez, al ser las **dieciocho horas con cincuenta y ocho minutos.**

ARTÍCULO 9

4.1.- La Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa comunica que se nombró a la Sra. Krissia Coto Morales como representante de Popular Valores en el Comité Corporativo de Riesgo. (Ref.: Acuerdo JDPV-617-Acd-375-2019-Art-12)

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, refiere que hace la misma observación que ha hecho con antelación en el sentido de que la Sra. Krissia Coto Morales está integrando, a la fecha, seis cuerpos colegiados, dentro de los cuales cinco son comités y una Junta Directiva.

El criterio de la Contraloría General de la República es que no deben participar en más de dos comités pero sí cuatro Juntas Directivas; entonces, considera que la Junta Directiva, en todos los casos donde se presente esta situación, hasta que la Contraloría General de la República cambio su criterio, si es que llega a hacerlo, debería sugerir a la Junta Directiva correspondiente que designe otra persona que no presente esta situación, porque la Junta Directiva no podría quedarse a ojos cerrados entendiendo que estaría en contra de un criterio vinculante del órgano contralor, el cual dice cómo debe manejarse el tema de las Juntas Directivas y de las Comisiones a la fecha.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, señala que ignoraba que esta persona formaba parte de seis órganos colegiados, porque en las Sociedades Anónimas, por estatuto y la reforma que se hizo actualmente lo que faculta es más o menos a dos. Ahora se pagan seis dietas en las Sociedades Anónimas y si se entiende que hay dos sesiones al mes, entonces lo que queda es para comités, que básicamente es para dos, salvo que esté en comités y no esté siendo remunerado, lo cual podría ser, pero lo ignora.

Explica que la Junta Directiva debe tener presente las resoluciones que la Contraloría General de la República resolvió ante las peticiones de autorización para conformar más de tres órganos colegiados, son puntualmente para el Sr. Raúl Espinoza Guido, para el Sr. Carlos Arias Alvarado y para la Sra. Grace Badilla López; no hay para ningún otro director hasta el momento.

En su opinión, no hay ninguna resolución vinculante para el colegio como tal, en el entendido de que le esté inhibiendo a participar en más órganos o comisiones que los que ya estaban nombrados.

Ciertamente, las personas que superan los topes que establece la Ley de la Corrupción deben pedir permiso, lo que le parece que debe hacer la Sra. Krissia Coto Morales es pedir permiso a la Contraloría General de la República.

En efecto, en este caso comparte con el Auditor Interno que lo prudente es sugerir a Popular Valores que le pidan a la señora directora que tramite la autorización de rigor ante la Contraloría General de la República.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Dar por recibido el acuerdo JDPV-617-Acd-375-2019-Art-12, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa, comunica que se nombró a la Sra. Krissia Coto Morales como representante de Popular Valores en el Comité Corporativo de Riesgo.

2. Remitir el acuerdo JDPV-617-Acd-375-2019-Art-12 al Director de la Consultoría Jurídica, Sr. Armando Rojas Chinchilla, y al Asesor Legal, Sr. Juan Luis Blanco León, a fin de que lo consideren en el criterio técnico respecto a la conformación de los comités y comisiones que deben presentar el lunes 11 de noviembre.

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 acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el acuerdo JDPV-617-Acd-375-2019-Art-12, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa, comunica que se nombró a la Sra. Krissia Coto Morales como representante de Popular Valores en el Comité Corporativo de Riesgo.**
>
> **2. Remitir el acuerdo JDPV-617-Acd-375-2019-Art-12 al Director de la Consultoría Jurídica, Sr. Armando Rojas Chinchilla, y al Asesor Legal, Sr. Juan Luis Blanco León, a fin de que lo consideren en el criterio técnico respecto a la conformación de los comités y comisiones que deben presentar el lunes 11 de noviembre."** **(884)**

ACUERDO FIRME.

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

Sr. Carlos Arias Alvarado
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5686

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y SEIS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional a las **DIECISÉIS HORAS CON CUATRO MINUTOS DEL LUNES ONCE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE.** 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; y el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez. Además, la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, agradece la asistencia de los presentes y expresa su agradecimiento a Dios, rogando discernimiento y elocuencia para para plantear temas que sean de provecho para esta Junta Directiva.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación de las actas de las sesiones ordinarias Nos. 5684 y 5685.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos.

4.1.- Asuntos de la Dirección de Riesgo Corporativo

4.1.1.- El Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director de Riesgo Corporativo, adjunta el hipervínculo, al cual se debe acceder para completar la Autoevaluación de Órganos de Dirección de la gestión de la Junta Directiva Nacional y cuyo vencimiento es el 30 de noviembre de 2019. (Ref.: Oficio DIRCR-782-2019)

4.2.- Asuntos de Gerencia.

4.2.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., adjunta, para la validación de la Junta Directiva Nacional, la Contratación Directa por Excepción No. 2019CD-000077-002060001, cuyo objeto es la "Contratación de servicios administrados de infraestructura para la Solución Tecnológica en una Plataforma iSeries", así como el Informe de Adjudicación No. 133-2019 elaborado por la División de Contratación Administrativa y validado por la Dirección Jurídica del Banco. (Ref.: Oficio GGC-1637-2019)

4.3.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Tecnología de Información

4.3.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información solicita a la Dirección de Tecnología de Información que presente ante la Junta Directiva Nacional, para que se tomen las decisiones respectivas, un informe del estado actual de la dependencia de SIPO. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-18-ACD-163-2019-Art-6)

5.- Asuntos Informativos

5.1.- Capacitación de las Juntas de Crédito Local (III FASE. Actualización en competencias directivas), por realizarse el 30 de noviembre de 2019".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5684.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, comenta que en esta acta hay un acuerdo para presentar el criterio técnico legal sobre la conformación de los comités y comisiones, así como analizar los conflictos de interés y temas diversos como los grupos vinculados.

Sin embargo, eso no está en agenda, por lo que solicita que se modifique el acuerdo para asignarle una nueva fecha.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, indica que el Asesor Legal de esta Junta Directiva tiene algunos apuntes al respecto.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, indica que este acuerdo estaba para cumplirse el 11 de noviembre, por lo que solicita que se incluya en la siguiente sesión, que sería el día miércoles, pues el dictamen ya está listo.

Al ser las **dieciséis horas con doce minutos** ingresa el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chaves.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, señala que él remitió unas observaciones al Secretario General, Sr. Luis Lizano Muñoz, con copia a la Presidencia. Sin embargo, envió esas observaciones tarde, por lo que solicita que se consideren los ajustes de su participación que él le remitió a la Secretaría General.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Aprobar, con observaciones, el acta de la sesión ordinaria 5684, celebrada el 4 de noviembre del 2019.

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

> **"Aprobar, con observaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5684, celebrada el 4 de noviembre del 2019".** (888)

Se abstienen de votar, por no haber estado presentes, el Presidente, Sr. Carlos Arias Alvarado y el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez.

ARTÍCULO 3

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5685.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5685, celebrada el 6 de noviembre del 2019.

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

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5685, celebrada el 6 de noviembre del 2019".** (889)

Se abstienen de votar, por no haber estado presente, el Director Óscar Hidalgo Chávez.

ARTÍCULO 4

4.1.1.- El Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director de Riesgo Corporativo, adjunta el hipervínculo, al cual se debe acceder para completar la Autoevaluación de Órganos de Dirección de la gestión de la Junta Directiva Nacional y cuyo vencimiento es el 30 de noviembre de 2019. (Ref.: Oficio DIRCR-782-2019)

Al ser las **dieciséis horas con catorce minutos** ingresan el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, y el Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Alberto Navarro Barahona.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, apunta que como parte del proceso de gobierno corporativo y en cumplimiento de la normativa Sugef 16-16, esta Junta Directiva había aprobado una herramienta para llevar a cabo el proceso de autoevaluación de la Junta Directiva. Se había aprobado varias herramientas, una a nivel de todo el cuerpo colegiado, otra a nivel individual de cada director y otra para los comités. En este caso, se envió un oficio con un enlace. Se pensaba hacerla en una sesión de Junta Directiva, pero eran 56 preguntas, por lo que se hacía un poco extenso.

Indica que se debe acceder el enlace que está en el documento y lo que se valora son las áreas, funciones, roles, composición, competencias, cultura, operación, gobierno de riesgo, informes y reportes, comunicación y evaluación, y comités de apoyo. Son entre cinco y seis preguntas para evaluar cada uno de los ítems. Se tiene cinco opciones para responder a cada ítem, pues es una autoevaluación.

El puntaje es de 1 a 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo con lo que plantea el ítem, hasta el 5, que es totalmente de acuerdo. Al final, la herramienta procesa una puntuación por pregunta. En aquellas puntuaciones por debajo de 3,5, se estaría valorando un plan de acción para tratar de mejorar el perfil de ese ítem, que se estaría planteando a nivel de Junta Directiva. Solicita la colaboración de la Junta Directiva para el llenado de este documento.

Muestra cómo se verían las preguntas. Se tienen enlaces diferenciados para cada junta directiva del Conglomerado.

El Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Navarro Barahona, señala que como esta es una versión de prueba, era solo para funcionarios del Banco.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, expone que una pregunta es: "¿La Junta Directiva desarrolla una visión a largo plazo de la estrategia corporativa, lo que demuestra una responsabilidad colectiva para el éxito a largo plazo de la organización?"

Cada uno valora esta pregunta y anota su respuesta. Así es para cada pregunta. Una vez completada, las envía.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, pregunta hasta cuándo habría tiempo de llenar esto.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, responde que hasta el 30 de noviembre.

El Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Navarro Barahona, apunta que esta es la primera herramienta. Cuando se termine con esta Junta Directiva, siguen los comités y luego al tema individual. Apunta que es anónima.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, dice que se supone que los siete directores de esta Junta Directiva deben llenar este documento, pero consulta qué pasa si alguno no se llenó, cómo se sabe quién fue la persona que no lo llenó.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, contesta que si una persona no lo llena, no habría manera de saber quién fue, pues se está tratando de respetar el anonimato.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, indica que le parece que lo más correcto es que se le remita un correo a cada directivo con el enlace, y que la persona responda cuándo la llenó. De esa forma se sabe que todos los directores la llenaron, aunque sea anónima y no se sepa qué fue lo que cada uno respondió.

Agradece, y mociona para:

Dar por recibido el oficio DIRCR-782-2019, mediante el cual el Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director de Riesgo Corporativo, adjunta el hipervínculo al cual se debe acceder para completar la Autoevaluación de Órganos de Dirección de la gestión de la Junta Directiva Nacional y cuyo vencimiento es el 30 de noviembre de 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Dar por recibido el oficio DIRCR-782-2019, mediante el cual el Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director de Riesgo Corporativo, adjunta el hipervínculo al cual se debe acceder para completar la Autoevaluación de Órganos de Dirección de la gestión de la Junta Directiva Nacional y cuyo vencimiento es el 30 de noviembre de 2019". (890)

Al ser las **dieciséis horas con veintidós minutos** se retiran el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, y el Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Alberto Navarro Barahona.

ARTÍCULO 5

4.2.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., adjunta, para la validación de la Junta Directiva Nacional, la Contratación Directa por Excepción No. 2019CD-000077-002060001, cuyo objeto es la "Contratación de servicios administrados de infraestructura para la Solución Tecnológica en una Plataforma iSeries", así como el Informe de Adjudicación No. 133-2019 elaborado por la División de Contratación Administrativa y validado por la Dirección Jurídica del Banco. (Ref.: Oficio GGC-1637-2019)

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, pregunta por qué esto viene a Junta Directiva si es un tema de contratación.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, responde que se debe a que el Reglamento Complementario de Contratación Administrativa así lo establece para este tipo de contrataciones. Sin embargo, habrá que revisar esto, a efectos de determinar si la Junta Directiva Nacional tiene la intención de que este tipo de temas o excepciones sigan llegando a este órgano, pues no de no ser así, podría valorarse que la Comisión de Asuntos Jurídicos lo estudie y que proponga que sea la Administración la que se encargue de dirimir todas estas situaciones, aún tratándose de estos temas.

Actualmente el Reglamento Complementario de Contratación Administrativa así lo establece.

Al ser las **dieciséis horas con veinticinco minutos** ingresa el Director de Tecnología de Información, Sr. John Molina Núñez.

El Director de Tecnología de Información, Sr. Molina Núñez, explica que esta tercerización se relaciona con un servicio que da la empresa GBM para la administración de los servidores AS-400. Estos servidores AS-400 son los que tienen el *switch* transaccional del que dependen todas las transacciones por POS, aparte de los cajeros automáticos, los sistemas contables y otros sistemas de gestión de los trabajadores.

La contratación de este año aumentó de US$35.000 a US$56.871, lo cual se debe a que en la anterior parte no solo se veía la parte relacionada con el alquiler del equipo y la operación básica de los equipos, mientras que ahora están ayudando con temas de operación relacionados con las herramientas que están dentro de esos equipos. Esto es con la idea de suplir a las personas que se están pensionando del área de operaciones, cuyas plazas no son repuestas por política interna de la organización. Se ha tomado este contrato para que ayuden y apoyen en temas operativos de estos servidores que están, tanto en el centro de datos como en el alterno, y que ayuden con algunos elementos de operación, y así poder hacer todas las demás operaciones que se ejecutan en la Dirección.

Recalca que el contrato es por US$56.871,43 mensuales, y por normativa tiene que ser visto por la Junta Directiva Nacional.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, manifiesta su preocupación, pues la Auditoría Interna no ha podido estudiar el tema, ya que tratándose de un oferente único debe justificarse varias cosas, como la razonabilidad del precio. Esa razonabilidad del precio obedece a un estudio que ya se hizo, pero al que la Auditoría Interna no ha podido tener acceso.

Se tuvo acceso en la tarde, pues se coloca en el sistema de contratación pública, pero no fue sencillo tenerlo de momento. Por lo tanto, no puede dar ningún criterio del tema de la razonabilidad del precio, el cual es un asunto ante el que la Junta Directiva debe tener mucho cuidado, pues es un oferente único. En segundo lugar, en lo poco que se pudo ver, les preocupaba que el tema de seguridad estaba previsto en esta contratación, pero el Banco está haciendo otras contrataciones en términos de seguridad que tienen que ver con esta plataforma, por lo que les preocupa que se esté duplicando el costo.

Por otro lado, para cuatro años de contrato, este monto equivale a más de ₡1500 millones, aparte de que es un concepto de tercerización. La Auditoría Interna había objetado que se manejara en un *data center* que no fuera el propio, pero el planteamiento que se está haciendo es que se va a hacer en el *data center* propio del Banco, por lo que ese asunto ya está previsto.

Se vio la inclusión de una capacitación de funcionarios en el exterior, lo cual está normado en el Reglamento de Contratación Administrativa, lo cual es algo a lo que se debe prestar especial atención y disposición de la Junta Directiva en cuanto a justificación y que

esté previsto en el plan de capacitación del área, pues en caso contrario se podría tomar como un beneficio particular hacia funcionarios, lo que es impropio y prohibido por la norma. Esto preocupa, pero no se ha podido hacer la verificación de si esas cosas se están dando o no.

Dice que la Auditoría Interna no ha tenido ningún tiempo para conocer esto y desconoce si lo ha visto algún comité o comisión en el detalle que corresponde de previo a una decisión que le parece relevante, no solo en costo, sino en el manejo que en adelante se le va a dar a esto.

El Director de Tecnología de Información, Sr. Molina Núñez, agrega que, si la Auditoría Interna lo hubiera pedido con toda la anterioridad del caso, se le habría dado completamente. Sin embargo, esto sigue todo un proceso interno del Banco, donde están todos los estudios de factibilidad, económicos y financieros, los que le harán llegar a la Auditoría Interna en cuanto los solicite.

En lo que corresponde a la capacitación, hay un estudio de la Auditoría Interna, entregado por el mismo Sr. González Cabezas, sobre los temas que tienen que ver con los cursos dados por los contratos, donde se hace una recomendación y una advertencia de que se debe seguir el proceso interno similar al que se hace con los cursos de viajes al exterior normales. Esto se ha acatado de acuerdo con la recomendación que la Auditoría Interna hizo, por lo que no habría ningún conflicto en ese aspecto, pues se está siguiendo la recomendación de la Auditoría Interna.

Además, le parece que este es un contrato que está funcionando desde hace tiempo, y que tiene elementos de servicios que se le dan a los clientes, como POS y ATM que son alta criticidad, por lo que el tema de criticidad que se aporta en esta parte se relaciona con los ambientes de AS-400, en los cuales los funcionarios de este Banco no son expertos y la empresa aporta conocimiento experto para asegurar la plataforma como cualquier infraestructura que el Banco posee, donde no se tiene experticia para este tipo de situaciones.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, agrega que de previo a que la Junta Directiva Nacional tome una decisión, esto lo debe presente el proveedor o el Director de Soporte Administrativo, porque el artículo 139, inciso a) del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa en cuanto a oferente único establece una serie de supuestos, y bien dice el auditor interno, al no estar el expediente en el documento que se presenta a la Junta Directiva, hace muy difícil cualquier revisión.

Le parece que lo procedente es que Contratación Administrativa exponga el trámite que se siguió para esta contratación. Supone que los requisitos deben estar adheridos al expediente, ya que se trata de un oferente único.

Apunta que debe haber una revisión del expediente administrativo, y sino está adherido al documento que se envía, pues se debe detener esa autorización hasta que no se haya revisado el contrato en los términos recomendados a nivel técnico legal en esta materia.

La Directora, Sra. Fernández Garita, considera que el Sr. John Molina Núñez tiene todo el criterio técnico sobre la oferta, pero es una falta de respeto hacia la Junta Directiva que la Administración no se haga acompañar de quien realiza todo el proceso de contratación. Considera que el Sr. John Molina Núñez no tiene todos los elementos que se pudieran preguntar en torno al proceso de contratación de acuerdo con la ley.

Dice que el Sr. John Molina Núñez no es la persona que debe exponer esto, por lo que recomienda que este tema se vea primero en el Comité Corporativo de TI, y que la Auditoría Interna tenga el tiempo para revisar este proceso.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, apunta que se esperará a que la persona que debe exponer esto se presente. Se han externado dudas, empezando por los US$2.729.000 que se están invirtiendo en esto, no es una cantidad de poca monta. Además, está la duda de que se hace una invitación a una empresa en específico.

Considera que esto tiene explicaciones, y pensó que este documento fue referido por el Comité de TI, pero en realidad ese documento no pasó por ahí. Muchas de las dudas planteadas son compartidas por aquellos que leyeron el documento.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, sugiere que se pase el tema para una mejor oportunidad, y así se tiene tiempo para estudiarlo y traer mayor fundamentado el asunto de cara a una exposición que haga el proveedor y otros componentes. Esto por cuanto no se tiene mucho criterio para asentir o disentir de lo que se vaya a decir.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, aprecia la sugerencia, pero considera que lo mejor es aprovechar para conocer el tema. Una vez que se tenga esa información, pues se habría adelantado un poco, pero coincide que este tema se envíe al Comité de TI para que lo puedan revisar y refrendar a esta Junta Directiva.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta minutos** ingresa el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Dejar pendiente, para ser conocido en la sesión del 18 de noviembre del 2019, el oficio GGC-1637-2019, relacionado con la Contratación Directa por Excepción No. 2019CD-000077-002060001, cuyo objeto es la 'Contratación de servicios administrados de infraestructura para la Solución Tecnológica en una Plataforma iSeries'.

2. Instruir a la Auditoría Interna y a la Dirección Corporativa de Riesgo para que remitan su criterio en torno a la Contratación Directa por Excepción No. 2019CD-000077-002060001, cuyo objeto es la 'Contratación de servicios administrados de infraestructura para la Solución Tecnológica en una Plataforma iSeries', así como el Informe de Adjudicación No. 133-2019 elaborado por la División de Contratación Administrativa y validado por la Dirección Jurídica del Banco.

Estos criterios deberán remitirse a la Secretaría con la antelación suficiente de manera que puedan ser agendados para la sesión del lunes 18 de noviembre del 2019.

3. Solicitar a la Secretaría General que, para la sesión del 18 de noviembre se adjunte el criterio de la Auditoría Interna y el de la Dirección Corporativa de Riesgo en torno a la Contratación Directa por Excepción No. 2019CD-000077-002060001, cuyo objeto es la 'Contratación de servicios administrados de infraestructura para la Solución Tecnológica en una Plataforma iSeries' así como el Informe de Adjudicación No. 133-2019 elaborado por la División de Contratación Administrativa y validado por la Dirección Jurídica del Banco.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dejar pendiente, para ser conocido en la sesión del 18 de noviembre del 2019, el oficio GGC-1637-2019, relacionado con la Contratación Directa por Excepción No. 2019CD-000077-002060001, cuyo objeto es la 'Contratación de servicios administrados de infraestructura para la Solución Tecnológica en una Plataforma iSeries'.**
>
> **2. Instruir a la Auditoría Interna y a la Dirección Corporativa de Riesgo para que remitan su criterio en torno a la Contratación Directa por Excepción No. 2019CD-000077-002060001, cuyo objeto es la 'Contratación de servicios administrados de infraestructura para la Solución Tecnológica en una Plataforma iSeries', así como el Informe de Adjudicación No. 133-2019 elaborado por la División de Contratación Administrativa y validado por la Dirección Jurídica del Banco.**
>
> **Estos criterios deberán remitirse a la Secretaría con la antelación suficiente de manera que puedan ser agendados para la sesión del lunes 18 de noviembre del 2019.**
>
> **3. Solicitar a la Secretaría General que, para la sesión del 18 de noviembre se adjunte el criterio de la Auditoría Interna y el de la Dirección Corporativa de Riesgo en torno a la Contratación Directa por Excepción No. 2019CD-000077-002060001, cuyo objeto es la 'Contratación de servicios administrados de infraestructura para la Solución Tecnológica en una Plataforma iSeries' así como el Informe de Adjudicación No. 133-2019 elaborado por la División de Contratación Administrativa y validado por la Dirección Jurídica del Banco".** (886)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y tres minutos** se retira el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y seis minutos**, se retira el Director de Tecnología de Información, Sr. Molina Núñez.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, recuerda que la presente agenda se estructuró de tal manera que pudieran ver la posibilidad de salir a las 6:00 pm. en virtud de que el Banco Nacional está cumpliendo 105 años de existencia. Indica que la Gerencia y la Presidencia han sido invitados y la presencia del Banco Popular importante para ellos.

ARTÍCULO 7

5.1.- Capacitación de las Juntas de Crédito Local (III FASE. Actualización en competencias directivas), por realizarse el 30 de noviembre de 2019.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, hace referencia a la invitación que se hace para el programa de capacitación de las Juntas de Crédito y anota que sería la tercera fase. Añade que es una actualización de las competencias de las directivas que se realizará el próximo 30 de noviembre en el Colegio de Abogados a partir de las 7:00 a.m.

Por demás está decir que la presencia de los directores es bienvenida y muy bien recibida por parte de los señores de las juntas de crédito. Afirma que estará tratando de asistir y espera que, si algún otro miembro de esta Junta Directiva pueda hacerlo, pues logre agendar el evento para ese día.

Dicho lo anterior, mociona para:

Dar por recibidas la invitación y el programa para la capacitación de las Juntas de Crédito Local (III FASE. Actualización en competencias directivas), por realizarse el 30 de noviembre de 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibidas la invitación y el programa para la capacitación de las Juntas de Crédito Local (III FASE. Actualización en competencias directivas), por realizarse el 30 de noviembre de 2019".** (892)

ARTÍCULO 8

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, informa que la esposa del Sr. Juan Tuk, Director suplente del Sr. Gilberth Díaz, ha pasado a mejor vida. Al compañero se le envían las más sentidas condolencias, los miembros de esta Junta Directiva esperan que toda su familia se encuentre reconfortada y logre paz en una situación tan difícil como esta.

Esta Junta Directiva le envía las más sentidas condolencias y entiende que el entierro será mañana a las 11:00 a.m. en San Juan de Tibás. Si algún miembro de este Órgano Director tiene la posibilidad de acompañar al Sr. Juan Tuk, pues enhorabuena, además, informa que está siendo velada en la funeraria del Magisterio en San José por si algún director puede asistir.

Dicho lo anterior, mociona para:

Instruir a la Secretaría General a fin de que haga llegar al Director, Sr. Juan Rafael Tuk Mena, las más sentidas condolencias de parte de esta Junta Directiva por el fallecimiento de su esposa, Sra. María Hernández López.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Instruir a la Secretaría General a fin de que haga llegar al Director, Sr. Juan Rafael Tuk Mena, las más sentidas condolencias de parte de esta Junta Directiva por el fallecimiento de su esposa, Sra. María Hernández López".** (887)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **DIECISIETE HORAS CON CINCUENTA Y CINCO MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sr. Carlos Arias Alvarado
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5687

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y SIETE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional a las **DIECISÉIS HORAS CON DOS MINUTOS DEL MIÉRCOLES TRECE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE.** 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, y 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 Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, agradece a todos por su presencia en esta sesión, ojalá con una gran disposición y llenos de salud y armonía en sus vidas. Pone esta sesión en manos del Todopoderoso para que nos brinde capacidad, discernimiento y suficiente entendimiento para tomar decisiones acertadas para este Conglomerado.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Asuntos de Presidencia.

2.- Asuntos de Directores.

3.- Asuntos Resolutivos.

3.2.- Asuntos de la Asesoría Legal.

3.2.1.- Los señores Juan Luis León Blanco, Asesor Legal, y el Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director Jurídico, remiten el dictamen jurídico sobre la conformación de las comisiones y el tema de conflicto de interés y grupo vinculado. (Ref.: Oficio AJD-024-2019)

3.3.- Asuntos de Comisiones

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local

3.3.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local recomienda a la Junta Directiva Nacional, acoger las renuncias de las siguientes personas:

- Sr. Iván Salas Arguedas como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Total de San Ramón, del sector comunal.

- Sr. Erick Gerardo Araya Rodríguez como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Total San Ramón, del sector cooperativo.

Además, que se instruya a la Secretaría General que comunique el 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-19-Acd-173-2019-Art-9)

Comisión de Asuntos Jurídicos

3.3.2.- La Comisión de Asuntos Jurídicos eleva, para aprobación, las modificaciones propuestas por la Auditoría Interna al Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo CAJ-BP-19-Acd-99-2019-Art-5)

3.3.3.- La Comisión de Asuntos Jurídicos eleva, para aprobación, la propuesta de Reglamento de la Junta de Relaciones Laborales. (Ref.: Acuerdo CAJ-BP-19-Acd-100-2019-Art-6)

3.4.- Correspondencia Resolutiva.

3.4.1.- El Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director de Riesgo Corporativo, solicita aprobar la capacitación para el funcionario Johan Hidalgo Solís, en el "Seminario-Taller Internacional: *Stress Testing* en Carteras de Crédito y Portafolios de Inversión", desarrollado por la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE), por realizarse en Lima, Perú, los días del 4 al 6 de diciembre de 2019. (Ref.: Oficio DIRCR-769-2019)

3.4.2.- La Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros informa a la Junta Directiva Nacional que fue enterada del contrato por suscribirse entre el Banco Popular y la Sociedad, y se consulta si el trato dado a Popular Seguros es equitativo respecto a las otras Sociedades del Conglomerado. (Ref.: Acuerdo JDPS-268-Acd-273-2019-Art-30)

4.- Asuntos Informativos

4.1.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, adjunta la propuesta del Plan de Capacitación para los miembros de Junta Directiva de Popular Pensiones para el año 2020. (Ref.: Oficio PEN-1361-2019)

4.2.- La Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros recomienda a la Junta Directiva Nacional, que le remita a Popular Seguros, para conocimiento, la información del Plan de Sucesión de esa Sociedad para los efectos correspondientes. (Ref.: Acuerdo JDPS-268-Acd-270-2019-Art-19)

4.3.- El Comité Corporativo de Auditoría traslada, para que se tome una decisión final, los informes presentados por la Dirección Jurídica y por la Auditoría Interna de Popular Valores, con lo que se considera haber cumplido el mandato de dar seguimiento al tema de si se presentó algún tipo de negligencia por parte de Popular Valores, Puesto de Bolsa S.A., en el proceso de amnistía tributaria. (Ref.: Acuerdo CCA-19-Acd-118-2019-Art-3)

4.4.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local informa el nombramiento del Sr. Gilberth Díaz Vásquez como Coordinador ad hoc de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-19-Acd-165-2019-Art-1)

4.5.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el informe trimestral sobre el Plan Anual de Capacitación Institucional. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-19-Acd-168-2019-Art-4)".

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, menciona que a esto hay que agregar un tema breve solicitado por el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, como Asunto de Gerencia.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, propone conocer el punto 3.3.2 después del punto 3.1, dada su importancia inmediata.

Se aprueba el orden del día con las modificaciones indicadas.

ARTÍCULO 3

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Continuar la sesión hasta culminar el análisis y resolución del punto 3.3.2 de la agenda, así como un tema relativo a la modificación del Reglamento de arreglos de pago, solicitado por la Gerencia General Corporativa.

Lo anterior como excepción al acuerdo tomado de no concluir las sesiones después de las 7:00 p. m.

Los temas restantes de la agenda de hoy serán reprogramados para las próximas sesiones de esta Junta Directiva.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Continuar la sesión hasta culminar el análisis y resolución del punto 3.3.2 de la agenda, así como un tema relativo a la modificación del Reglamento de arreglos de pago, solicitado por la Gerencia General Corporativa.**
>
> **Lo anterior como excepción al acuerdo tomado de no concluir las sesiones después de las 7:00 p. m.**
>
> **Los temas restantes de la agenda de hoy serán reprogramados para las próximas sesiones de esta Junta Directiva". (897)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4

3.3.2.- La Comisión de Asuntos Jurídicos eleva, para aprobación, las modificaciones propuestas por la Auditoría Interna al *Reglamento de organización y funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*. (Ref.: Acuerdo CAJ-BP-19-Acd-99-2019-Art-5)

Al ser las **dieciocho horas con treinta y ocho minutos** reingresa el Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla. Asimismo, ingresan la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo, y el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, indica que este tema se refiere a la modificación de 15 artículos específicos del *Reglamento de organización y funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*, la cual ya fue avalada por la Comisión de Asuntos Jurídicos.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, menciona que este Reglamento fue aprobado por la Junta Directiva Nacional y por la Contraloría General de la República desde hace bastante tiempo y debe revisarse anualmente.

Anota que, en el año 2018, la Contraloría General de la República varió un poco algunas de las directrices o lineamientos concernientes a esta temática y otorgó un año para que las organizaciones aplicaran los cambios que fueran necesarios. En lo que a la Auditoría Interna compete, las modificaciones fueron básicamente de forma.

Por ejemplo, en el artículo 4 antes se tenía que presentar una certificación con el cambio de la reglamentación y ahora la Contraloría exige una declaración. Realmente, ese es el tipo de cambios que fueron aplicados y ampliamente discutidos en el seno de la Comisión.

En el artículo 6, en cuanto a los requisitos que la Auditoría Interna debe cumplir para la aprobación de una modificación del Reglamento, la Contraloría agregó algunos requisitos más que fueron incluidos, pero no modifican sustancialmente lo ya planteado.

En el artículo 8, se incluyó la fecha en que fueron constituidas las normas que allí se citan y en el artículo 13, relativo a la independencia de la Auditoría Interna, la Contraloría buscó fortalecer el hecho de que no se afecte de ninguna forma la independencia de la Auditoría, por lo cual solicitó que se incluyera un artículo adicional en ese sentido.

En el artículo 18, se agregó lo relacionado con qué hacer en caso de ausencia del Auditor y del Subauditor, en los siguientes términos:

Cuando se ausentare temporalmente el auditor o subauditor, el jerarca podrá disponer un recargo o una sustitución del auditor por el subauditor, por un funcionario de la auditoría interna o, en su defecto, en un funcionario externo a la unidad, en ese orden. En estos casos, el recargo o la sustitución podrán hacerse por el tiempo de la ausencia temporal del titular, excepto si se determina que la duración de esa ausencia justifica el nombramiento de un auditor o subauditor interno interino, según corresponda. Las regulaciones de la institución deberán contener una indicación sobre cuándo se considera que la ausencia temporal del auditor o subauditor internos amerita el nombramiento de un funcionario interino en la plaza respectiva, en cumplimiento a la Resolución R-DC-83-2018, punto 2.2.1.

Enfatiza que, en general, casi nunca sucede esa ausencia, pues siempre está el Auditor o el Subauditor, precisamente para evitar la necesidad de recurrir a esas acciones.

Indica que en el artículo 30 se detalla y se regula más lo que ya estaba en los procedimientos en cuanto a la forma en que la Auditoría Interna lleva a cabo su función de fiscalización y de asesoría, lo cual no es nada nuevo, pero ahora queda plasmado como un artículo de este Reglamento.

Menciona que el Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, analizó y discutió estas reformas con el Asesor Legal tanto de la Auditoría Interna como de la Comisión, y se concordó en que los cambios eran de recibo. La Junta Directiva Nacional tiene 30 días para aprobar esta modificación y todavía se está dentro de ese plazo, de manera que, una vez aprobada, la Auditoría Interna la remitiría a la Contraloría General de la República para su aprobación final.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, manifiesta que hay un tema en los artículos 25 y 26, pues en la última línea se dice *Refiérase a la Resolución R-DC-83-2018, punto 6.2*, y en la Comisión se explicó que es un asunto casi de gestión y que referencia la norma, de modo que se había acordado eliminar todas las referencias a esa resolución, pero en estos dos artículos todavía aparecen, por lo cual solicita tener el cuidado de eliminarlas antes de remitir el Reglamento a la Contraloría.

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

Aprobar las modificaciones al Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Aprobar las modificaciones al Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en los siguientes términos:**

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA AUDITORÍA INTERNA DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

Disposiciones generales

Artículo 1º—Fundamento y propósito. Este Reglamento se dicta con fundamento en los artículos 24 inciso "b" de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y 23 de la Ley General de Control Interno número 8292.

Tiene como fin regular la organización y funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, objetivos, deberes, atribuciones y demás aspectos relacionados con las actividades propias y fundamentales de su competencia funcional, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República número 7428, la Ley General de Control

Interno (LGCI) número 8292, manuales de la Contraloría General de la República y cualquier otra disposición que regule el ejercicio de la Auditoría Interna en el sector público costarricense en general y financiero en particular.

Artículo 2º—Ámbito de Aplicación. Las disposiciones de este Reglamento son de aplicación para la Auditoría Interna y para todo servidor del Banco según corresponda, así como a los sujetos privados en lo pertinente, en tanto sean custodios o administradores de fondos públicos transferidos por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Ningún servidor del Banco Popular y de Desarrollo Comunal puede alegar desconocimiento del presente Reglamento, y será responsabilidad de los titulares subordinados de la administración informar del mismo a los servidores a su cargo y dejar acreditado dicho acto.

Cualquier discrepancia que se presente producto de su ejecución e interpretación, será resuelta de común acuerdo entre la Junta Directiva Nacional y el Auditor General del Banco.

En caso de que la discrepancia persista, el asunto deberá remitirse a la Contraloría General de la República para su resolución definitiva.

Definiciones

Artículo 3º—Para los efectos del presente Reglamento se entenderá por:

a) Administración activa: Desde el punto de vista funcional, es la función decisoria, ejecutiva, resolutoria, directiva u operativa de la Administración. Desde el punto de vista orgánico, es el conjunto de órganos de la función administrativa que deciden y ejecutan, a saber: Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Junta Directiva Nacional, Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Gerencia General Corporativa y todas las demás unidades con excepción de la Auditoría Interna.
b) Auditor: Funcionario de la Auditoría Interna que realiza funciones auditoras, en el ejercicio de las atribuciones, deberes, derechos y limitaciones impuestos por las leyes, reglamentos, manuales y normas vigentes en materia de fiscalización de la Hacienda Pública en general y de las entidades bancarias en particular.
c) Auditor General: Auditor General del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, responsable principal de la dirección y administración de la Auditoría Interna del Banco.
d) Auditoría: La Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Desde el punto de vista funcional, es una actividad independiente, objetiva y asesora que proporciona seguridad razonable a la Institución, que persigue validar, mejorar sus operaciones y contribuir a que se alcancen los objetivos institucionales. Lo anterior mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
e) Banco: El Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
f) Empresas: Empresas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, creadas al amparo del artículo 55 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores y del Decreto Ejecutivo número 27503-H "Reglamento para la Constitución de los Puestos de Bolsa, Sociedades Administradoras de Fondos y Operadoras de Pensiones Complementarias de los Bancos Públicos y del Instituto Nacional de Seguros" y de cualquier otra ley que permita al Banco la creación de empresas de la misma naturaleza.
g) Jerarca: Junta Directiva Nacional, superior jerárquico que ejerce la máxima autoridad en el Banco.
h) LGCI: Ley General de Control Interno Nº 8292.
i) Normas de control interno: Las Normas de Control Interno para el Sector Público.
j) Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna: Las "Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público" (NEAI.)
k) Servidor o funcionario: Toda persona que presta sus servicios al Banco en las condiciones indicadas por el artículo 111 de la Ley General de la Administración Pública.
l) Titular subordinado: Todo funcionario de la administración activa del Banco responsable de un proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones.

Aprobación del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, y sus modificaciones

Artículo 4º— El Auditor General debe presentar al jerarca, para su conocimiento y aprobación, el proyecto de Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, el cual debe resolver esa gestión en un plazo máximo de treinta días hábiles.

Una vez aprobado el reglamento por el jerarca, el Auditor General debe someterlo a la aprobación de la Contraloría General de la República, dentro del plazo de quince días hábiles, adjuntando a su solicitud los siguientes documentos:

a) Una **declaración** del Auditor General indicando que el documento cumple con la normativa aplicable.

b) Copia certificada del reglamento **aprobado por el jerarca, emitida por el funcionario competente según las regulaciones institucionales**.

Artículo 5º— Discrepancias entre el Auditor General y el jerarca sobre el contenido del reglamento y sus modificaciones.

De suscitarse alguna divergencia de criterio sobre el contenido del proyecto de reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna, el Auditor General y el jerarca deben procurar llegar a un acuerdo satisfactorio. Si éste no pudiese alcanzarse, o si prevaleciera alguna duda al respecto, debe actuarse como se indica a continuación:

a) Si el asunto se relaciona con aspectos de la organización de la auditoría interna, deben considerarse las normas internas que regulan esa materia en la Institución **y lo establecido en la Ley General de Control Interno.**
b) Si la discrepancia se refiere a aspectos funcionales, debe plantearse una consulta a la Contraloría General de la República, para que disponga lo que proceda.

Una vez resuelta cualquier discrepancia, el jerarca debe aprobar el reglamento.

Modificaciones del Reglamento

Artículo 6º— Para la debida actualización del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, el Auditor General debe proponer al máximo jerarca institucional las modificaciones que estime necesarias. Habiendo sido aprobadas éstas por el jerarca, el Auditor General debe presentar a la Contraloría General de la República una **declaración** de que lo aprobado cumple con la normativa aplicable, **así como una certificación del acuerdo en que el jerarca aprobó los ajustes, emitida por la autoridad certificadora competente de la institución. Asimismo, deberá adjuntar un cuadro comparativo de las regulaciones originales y los ajustes realizados** para que este ente regulador otorgue su aprobación definitiva.

Para el trámite de modificaciones debe observarse lo dispuesto en las normas precedentes en cuanto a la resolución de discrepancias y los plazos aplicables**,** y la aprobación del reglamento de organización y Funcionamiento de las auditorías internas del Sector Público.

Artículo 7º—Conforme las responsabilidades establecidas en la LGCI son obligaciones del jerarca, Auditor General y demás servidores del Banco, incluidos los de la auditoría, las siguientes:

a) Del Jerarca: divulgar, ordenar su cumplimiento, y cumplir el mismo en lo de su competencia.
b) Del Gerente General: Divulgar a lo interno de la Institución, ordenar y vigilar su cumplimiento en todas las instancias administrativas, y cumplir el mismo en lo de su competencia.
c) Del Auditor General y Sub Auditor General, demás personal de la auditoría interna y del resto de la administración activa, de cumplir este Reglamento en la materia que le concierne a cada parte.
d) Del Auditor General, presentar a la Contraloría General de la República este Reglamento una vez aprobado por el jerarca.

Marco Normativo de la Organización y Fundamento de la Competencia de la Auditoría

Artículo 8º— La Auditoría deberá ejecutar su trabajo de conformidad con lo que establecen las siguientes regulaciones, así como las modificaciones a éstas que en el futuro se emitan:

a) La Ley General de Control Interno
b) La Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
c)La Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
d)La Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.
e) La Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.
f) La Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública Nº 8422, del 6 de octubre de 2004.
g) Las Normas de control interno para el sector público
h) Las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público.
i)Las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
j) Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información.
k) Las Normas aprobadas y publicadas por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
i)Código de Ética del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

La demás normativa legal, reglamentaria y técnica aplicable

Artículo 9º—Estructura y contenido de este reglamento: Este reglamento se encuentra estructurado de la siguiente forma:

CAPÍTULO I
DE LA ORGANIZACIÓN

De la organización, del Auditor y Subauditor Generales, Potestades del Auditor General, Deberes del Auditor General, Asignación de recursos a la auditoría, Plan de trabajo de la Auditoría Interna, Prohibiciones del personal de la auditoría.

CAPÍTULO II
DEL FUNCIONAMIENTO POTESTADES Y DEBERES

Del funcionamiento de la auditoría, competencias, potestades y deberes, Potestades del personal de la auditoria, Obligaciones del personal de la auditoría.

CAPÍTULO III
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

De la comunicación de resultados, Informes de control interno, Remisión de informes a la Junta Directiva, Informes de responsabilidades (Relaciones de hechos), Informes de control interno que emita la Auditoría Interna de las auditorías a Entes Privados, Trámite de los informes de relación de hechos que emita la Auditoría Interna como producto de sus auditorías a entes privados, Conferencia final.

CAPÍTULO IV
ATENCIÓN DE DENUNCIAS

CAPÍTULO V
PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DEL INFORME DE LABORES

CAPÍTULO VI
DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO I
DE LA ORGANIZACIÓN

Artículo 10°. —Naturaleza. La labor de la Auditoría Interna se define como la actividad de evaluar en forma oportuna, objetiva, independiente y normalmente posterior, dentro de la organización, las operaciones contables, financieras, administrativas y de cualquier otra naturaleza, como base para prestar un servicio constructivo y de protección a la Administración.

Es un control que funciona midiendo y valorando la eficacia y la eficiencia de los controles establecidos por la administración activa, así como la calidad de ejecución en el cumplimiento de las labores asignadas a cada una de esas unidades que conforman la administración activa, ayudando a la organización a cumplir sus objetivos, mediante un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno y brindar garantía a la ciudadanía de que la actuación del jerarca y el resto de la administración está conforme al marco legal-técnico y de acuerdo con prácticas sanas.

La Auditoría establecerá y mantendrá actualizada su visión, misión y principales políticas que regulan sus actuaciones.

Artículo 11°. —Función: La Auditoría es parte integrante y vital del Sistema de Control Interno del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, debe mantener una oportuna y efectiva participación y coordinación con los demás componentes del sistema, a fin de que se alcance el objetivo que une a esos componentes, esto es, garantizar la legalidad y la eficiencia en los sistemas de control interno en el manejo de los fondos públicos.

Tendrá como función principal la comprobación de la existencia, el cumplimiento, la suficiencia y la validez del sistema de control interno en aquellas áreas y programas sujetos a su estudio, competencia y fiscalización, proporcionando una garantía razonable de que la actuación del jerarca y el resto de la administración activa se realizan conforme al marco legal y a las sanas prácticas.

Deberá prestar además un servicio de asesoría constructiva, advertencia y de protección a la administración activa del Banco, para que alcancen sus metas y objetivos con mayor eficiencia, economía y eficacia, proporcionándole información oportuna, análisis, evaluación, comentarios y recomendaciones pertinentes sobre las operaciones que examina, normalmente en forma posterior.

Su valor agregado está directamente relacionado con mejorar la efectividad de la administración de riesgos, controles y procesos de dirección en la consecución de los objetivos de:

a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.

d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Artículo 12°. —Concepto funcional de auditoría interna. De conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley General de Control Interno, la auditoría interna es la actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad al ente u órgano, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones. Contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección de la entidad.

Artículo 13°. — Independencia y objetividad. El Auditor, Subauditor y demás funcionarios de la Auditoría Interna deberán ejercer sus funciones con objetividad, profesionalismo, integridad y total independencia funcional y de criterio, respecto del jerarca del Banco y de los demás órganos de la administración activa.

Las regulaciones administrativas aplicables al personal de la Auditoría Interna no pueden impedir, amenazar ni afectar negativamente los requisitos de independencia y objetividad que corresponde observar al personal de la Auditoría Interna en el ejercicio de las actividades que les son inherentes. Si se determina que una regulación no cumple este requisito, la administración activa deberá realizar las salvedades o ajustes pertinentes para su aplicación al personal de la Auditoría Interna, conforme se indica en esta normativa. Así mismo, el Auditor, Subauditor y demás personal de la Auditoría Interna, deberán velar porque las regulaciones de tipo administrativo existentes o en proceso de formulación, que les sean aplicables, no limiten o restrinjan de manera indebida el ejercicio de las atribuciones de la Auditoría Interna, así como su independencia y objetividad conforme al ordenamiento jurídico. En caso de que una regulación administrativa existente o en proceso de formulación afecte negativamente el funcionamiento de la Auditoría Interna, el titular de la unidad deberá solicitar formalmente la corrección procedente.

Es obligación de todos los funcionarios de la Auditoría mantener una actitud imparcial y evitar conflicto de intereses, todo de conformidad con lo establecido en los artículos 32 y 34 de la Ley General de Control Interno; las Directrices generales sobre principios y enunciados éticos a observar por parte de los jerarcas, titulares subordinados, funcionarios de la Contraloría General de la República, auditorías internas y servidores públicos en general; las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el sector público, Normas generales de auditoría para el sector público , la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento ilícito en la función pública el presente Reglamento y demás regulaciones aplicables.

El jerarca deberá respetar y velar por esa independencia según lo establece el artículo 25 de la LGCI y el artículo 62 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.

Artículo 14°. —Deber de informar. El Auditor General debe informar por escrito a la Junta Directiva Nacional, cuando existan factores que puedan comprometer su independencia y objetividad, o cuando exista algún conflicto de intereses. Asimismo, es obligación de los funcionarios de la Auditoría Interna informar por escrito al Auditor General los detalles del impedimento, cuando su independencia de criterio y objetividad se vean comprometidas de hecho o en apariencia.

Artículo 15°. —Ubicación y estructura. La Auditoría, conforme a sus competencias, es el órgano asesor principal del jerarca en materia de control interno y dependerá orgánicamente de la Junta Directiva Nacional, con quien coordinará los asuntos de interés que corresponda. Se organizará para su funcionamiento conforme lo disponga el Auditor General, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la LGCI y acorde con las disposiciones que emita la Contraloría General de la República y la demás normativa que regula al Banco, con el propósito de garantizar la administración eficaz, eficiente y económica de los recursos, en el logro de los objetivos y el cumplimiento de las obligaciones legales y técnicas.

Esta estructura deberá ser aprobada por la Junta Directiva Nacional como máximo jerarca del Banco.

Artículo 16°. —Ámbito de acción. La Auditoría Interna ejercerá sus competencias en todos los órganos que integran la Institución, incluidos los fideicomisos, fondos especiales y sobre los fondos de la entidad transferidos a sujetos privados para su administración o custodia. La Auditoría Interna mantendrá actualizado y detallado su ámbito de acción, actividad que se realizará anualmente cuando se elabora el plan de trabajo.

Artículo 17°. —Jerarquía. La Auditoría estará bajo la responsabilidad y dirección del Auditor General, quien le corresponde dictar los lineamientos, políticas, directrices e instrucciones según la normativa legal y técnica.

Artículo 18°. — Dependencia orgánica y regulaciones aplicables. El Auditor y el Subauditor General dependerán orgánicamente de la Junta Directiva Nacional, quien establecerá las regulaciones administrativas aplicables según lo establecido en el artículo 24 de la LGCI y 62 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.

El Auditor General responderá por su gestión ante la Junta Directiva Nacional y, en lo conducente, ante la Contraloría General de la República.

El Subauditor General dependerá jerárquicamente del Auditor General según lo establecido en el artículo 28 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y deberá responder ante él por su gestión.

Cuando se ausentare temporalmente el auditor o subauditor, el jerarca podrá disponer un recargo o una sustitución del auditor por el subauditor, por un funcionario de la auditoría interna o, en su defecto, en un funcionario externo a la unidad, en ese orden. En estos casos, el recargo o la sustitución podrán hacerse por el tiempo de la ausencia temporal del titular, excepto si se determina que la duración de esa ausencia justifica el nombramiento de un auditor o subauditor interno interino, según corresponda. Las regulaciones de la institución deberán contener una indicación sobre cuándo se considera que la ausencia temporal del auditor o subauditor internos amerita el nombramiento de un funcionario interino en la plaza respectiva.

El Subauditor General sustituirá de oficio al Auditor General durante los periodos de vacaciones, permisos, licencias e incapacidades con sus mismas atribuciones.

Del Auditor y Subauditor Generales

Artículo 19. —Nombramiento. El Auditor General y el Subauditor General deberán ser nombrados en jornada de tiempo completo y por tiempo indefinido por la Junta Directiva Nacional del Banco, de conformidad con el artículo 31 de la LGCI y 62 de Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y según la reglamentación, disposiciones y demás procedimientos establecidos al efecto.

Tanto el Auditor General como el Subauditor General deberán cumplir con lo establecido en los artículos 29 de la LGCI, y 28 bis de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, los lineamientos, directrices y demás regulaciones que emita la Contraloría General de la República sobre esta materia, en especial funciones y requisitos de los cargos de Auditor y Subauditor General. Deberán ser Contadores Públicos Autorizados y tener conocimiento sobre el marco legal que rige la Administración Pública en general y el sistema financiero en particular.

El Auditor General y el Subauditor General deberán ser personas de reconocido prestigio, experiencia e integridad profesional y personal, con un alto y reconocido sentido de la responsabilidad personal y profesional, con total independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás órganos de la administración activa.

Artículo 20. —Remoción o suspensión. El Auditor y el Subauditor Generales serán inamovibles y solo podrán ser suspendidos o removidos de su cargo por justa causa y por decisión emanada de la Junta Directiva Nacional, previa formación de expediente, con oportunidad suficiente de audiencia y defensa en su favor, así como dictamen previo favorable de la Contraloría General de la República, todo de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley Orgánica de la Contraloría Nº 6872, Lineamientos sobre Gestiones que Involucran a la Auditoría Interna, presentados ante la Contraloría General de la República, para las gestiones de nombramiento, suspensión y destitución de dichos cargos, y la aprobación del reglamento de organización y funcionamiento de las auditorías internas del Sector Público y demás regulaciones emitidas al respecto.

Potestades del Auditor General

Artículo 21. —Potestades. Sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones, el Auditor General tendrá las siguientes facultades:

a) Ejercer como máxima autoridad de la auditoría, las funciones que le son propias en la administración de personal, de acuerdo con el marco jurídico que en la materia rige para el Banco.
   El personal de la Auditoría estará sujeto a las disposiciones administrativas del resto del personal del Banco; no obstante, para su nombramiento, remoción, sanción, promoción, concesión de licencias, disminución de plazas, así como de cualquier otro movimiento de personal, deberá contarse con la autorización del Auditor General de conformidad con lo establecido en los artículos 24 y 28 de la LGCI y el artículo 41 inciso 6) de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional número 1644.
   En el caso de que el cargo de Auditor General esté ocupado interinamente, esta potestad la ejercerá el auditor interino únicamente para el nombramiento de personal y no para la disminución de plazas.
b) Gestionar los requerimientos de personal ante la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, la cual deberá atender prioritariamente dichos requerimientos, para cumplir con los plazos estipulados en el artículo 28 de la LGCI, cuando corresponda.
c) Proponer a la Junta Directiva Nacional, debidamente justificadas, la creación de plazas que considere indispensables para el funcionamiento de la Auditoría.
d) Informar a la Junta Directiva Nacional, cuando resulte pertinente para su resolución, sobre aquellos casos en los que no haya recibido la debida respuesta de los diferentes componentes de la organización, sobre solicitudes de información, de asesoría o de colaboración.

e) Tendrá libertad de proveer e intercambiar información con la Contraloría General de la República, así como con otros entes y órganos de control que conforme a la Ley corresponda, sin perjuicio de la coordinación que al respecto proceda conforme a la Ley y en el ámbito de sus competencias, sin que ello implique limitación para la efectiva actuación de la auditoría interna.
f) Solicitar la contratación o incorporación de profesionales o técnicos de diferentes disciplinas, servidores o no de la Institución según corresponda, para que lleven a cabo labores de su especialidad en apoyo a los estudios que realice la auditoría interna.

Deberes del Auditor General

Artículo 22°. —Obligaciones. Sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones, son obligaciones del Auditor General:

a) Definir, establecer, divulgar y mantener actualizadas las políticas, lineamientos, directrices, procedimientos y prácticas requeridas para cumplir con sus competencias.
b) Documentar, divulgar y mantener actualizados los procesos de los servicios de fiscalización de la actividad de Auditoría Interna, así como los manuales de procedimientos que permitirán su debida ejecución.
c) Definir, establecer y mantener actualizadas las políticas, procedimientos y prácticas de administración, acceso y custodia de la documentación de la Auditoría Interna, en especial de la información relativa a los asuntos de carácter confidencial establecidos en los artículos 6 de la LGCI y 8 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
d) Preparar y remitir a la Junta Directiva Nacional, un informe trimestral de labores, así como aquellos informes especiales que considere necesarios y los que le sean requeridos por la Junta Directiva Nacional.
e) Preparar y remitir a la Junta Directiva Nacional un informe anual, (artículo 22 inciso g) LGCI) en el mes de enero, sobre el uso dado a los recursos asignados en el año anterior para sus labores de fiscalización. Dicho informe debe incorporarse a la liquidación presupuestaria anual que se remita a la Contraloría General de la República.
f) Establecer la organización que tendrá la dependencia a su cargo, misma que deberá constar en el documento correspondiente y que será puesta en conocimiento de todos los trabajadores de la Institución.
g) Mantener actualizado el universo fiscalizable de la Auditoría Interna y el ámbito de acción respecto de los fondos públicos sujetos a competencia institucional, incluyendo fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar, así como fondos y actividades privadas de acuerdo con los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
h) Establecer, en conjunto con sus auditores, la visión, misión y valores que regirán las actuaciones del personal de la Auditoría Interna entre sí, en su relación con la administración activa, con las autoridades de fiscalización superior de la Hacienda Pública en general y de las entidades financieras en particular y en su relación con cualquier otro ente ajeno al Banco y sus empresas.
i) Determinar los criterios técnicos y jurídicos mínimos y necesarios para establecer, divulgar, aplicar y mantener un programa de aseguramiento continuo de la calidad y mejora de los procesos principales de la auditoría, incluyendo la aplicación de las disposiciones jurídicas y técnicas.
j) Establecer las condiciones formales mínimas que debe reunir cada uno de los documentos utilizados por la Auditoría, para comunicar el resultado de sus servicios de auditoría y de sus servicios preventivos, de conformidad con lo establecido en las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y demás normativa aplicable.
k) Documentar, divulgar y mantener actualizados los programas de seguimiento de recomendaciones que serán utilizados por la Auditoría Interna, para corroborar su efectiva implementación y su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.
l) Establecer las pautas principales sobre las relaciones y coordinaciones de los funcionarios de la auditoría con los auditados, las autoridades de fiscalización superior de la Hacienda Pública en general y de las entidades financieras en particular, así como cualquier otro ente ajeno al Banco.
m) Rendir los informes que le solicite la Junta Directiva Nacional, las autoridades de fiscalización superior de la Hacienda Pública en general y de las entidades financieras en particular, las autoridades judiciales y de policía, así como cualquier otra autoridad competente para ello, de conformidad con la legislación vigente.
n) Mantener un programa de capacitación y autoaprendizaje para el desarrollo del personal.
o) Presentar ante el Ministerio Público las denuncias de presuntos delitos en perjuicio del Banco, de conformidad con las Directrices sobre la Comunicación de Relaciones de Hechos y Denuncias Penales por las Auditorías Internas del Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República (Resolución R-CO-9-2008 del 19 de febrero del 2008 y sus posteriores reformas)
p) Asumir un rol activo de asesoría preventiva al jerarca, a solicitud de éste en las materias de su competencia, con el fin de que contribuya a evitar actos que atenten contra la legalidad y la eficiencia en el manejo de los fondos públicos.
q) Difundir entre el personal de la auditoría y poner en operación, según proceda, las herramientas que aporta la Contraloría General de la República para fortalecer la actividad de Auditoría Interna.
r) Establecer y regular a lo interno de la Auditoría, las pautas principales sobre las relaciones y coordinaciones del personal con los auditados.
s) Supervisar y disponer las medidas necesarias para procurar que los auditores guarden la confidencialidad de la información sobre la que tengan acceso.
t) Administrar en forma efectiva los recursos financieros, materiales, humanos y tecnológicos en función de los objetivos institucionales.
u) Coordinar con el Auditor General de las Empresas, los estudios de auditoría que en el ejercicio de las funciones de Asamblea de Accionistas le solicite la Junta Directiva Nacional.

v) Elaborar el plan de trabajo de la auditoría conforme los lineamientos dictados por la Contraloría General de la República y presentarlo a conocimiento del jerarca.
w) Hacer cumplir este reglamento y las disposiciones vigentes en materia de control y fiscalización de los recursos que administra el Banco.

Artículo 23°. —Asistencia a las sesiones de Junta Directiva Nacional. El Auditor General, o en sus ausencias temporales el Subauditor, podrá asistir a las sesiones de la Junta Directiva cuando ese órgano colegiado así lo solicite para brindar asesoría en temas de su competencia, y cuando dicho funcionario así lo estime necesario y conveniente para el desempeño de sus funciones, ejerciendo la asesoría adecuada y con independencia. La participación en el seno del órgano colegiado se guiará por los siguientes lineamientos:

i) Brindará asesoría sobre asuntos concretos y a solicitud explícita de asesoría por parte del jerarca.
ii) Asistirá a las sesiones con voz, pero sin voto.
iii) Brindará asesoría únicamente en asuntos de su competencia y sin que menoscabe o comprometa su independencia y objetividad en el desarrollo posterior de sus demás competencias.
iv) Pedirá y vigilará que su opinión conste en las actas respectivas.
v) Podrá posponer su opinión cuando a su criterio y por la complejidad del asunto en discusión requiera recabar mayores elementos de juicio.
vi) Ni la presencia ni el silencio del Auditor General en las sesiones releva al jerarca de la responsabilidad de respetar el ordenamiento jurídico y técnico en lo que acuerde. El silencio no impide que el Auditor General emita su opinión posteriormente, en forma verbal o por escrito en otra sesión.
vii) Abstenerse de participar en comisiones de trabajo o similares, de naturaleza eminentemente administrativa, excepto que se trate de comisiones conformadas por miembros de Junta Directiva Nacional, en donde se requiera su participación con carácter de asesor en el campo de su competencia.

Asignación de recursos a la Auditoría

Artículo 24°. — La Auditoría deberá contar con los recursos humanos, materiales, tecnológicos, de asesoría técnica e instalaciones físicas necesarios para el adecuado cumplimiento de sus funciones y la capacitación para el desarrollo profesional de sus servidores que considere indispensables para el cumplimiento de su Plan Anual de Auditoría y el buen funcionamiento de su unidad, de conformidad con el artículo 27 de la LGCI.

Para tales propósitos, el Auditor General **formulará técnicamente y comunicara a la Junta Directiva Nacional el requerimiento de los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de las competencias de la actividad de auditoría interna, para contar con un número determinado de funcionarios que les permita ejercer su actividad con la debida oportunidad, cobertura y disponibilidad, garantizar el servicio de transporte que permita ejercer con independencia y disponibilidad, recursos que permitan a sus funcionarios participar en actividades de capacitación formal en los tópicos conforme con el plan de capacitación para fortalecer y actualizar las competencias, una asignación de los viáticos necesarios para la ejecución de las actividades de la unidad que así lo requieran.**

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en las normas 2.2.2 y 2.2.3 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

Plan de trabajo de la Auditoría Interna

Artículo 25°. — El plan de trabajo anual de la auditoría interna y el requerimiento de recursos necesarios para su ejecución, se dará a conocer al jerarca, por parte del Auditor General, quien debe valorar las observaciones y solicitudes que, sobre los contenidos de ese plan, plantee el jerarca en su condición de responsable principal por el sistema de control interno institucional.

En lo que corresponde al requerimiento de recursos, la solicitud que formule el Auditor deberá contener un estudio técnico que considere los siguientes aspectos:

a) Ámbito acción.
b) Identificación de universo auditable: necesidades versus actividades a cubrir
c) Análisis de riesgos: elementos de universo analizados y clasificados en criterios o factores de riesgo uniformes
d) Ciclo auditoría: Estudio de necesidades según duración y composición ciclo auditoría (frecuencia) en términos de riesgo
e) Comportamiento histórico de recursos. Niveles de crecimiento y relaciones porcentuales
f) Volumen de actividades: recuento de actuaciones según servicios y actividades administrativas al menos de últimos 3 años.

Las modificaciones al plan de trabajo anual que se requieran durante su ejecución deben comunicarse oportunamente al jerarca.

El plan de trabajo anual y sus modificaciones se deben remitir a la Contraloría General de la República, en la forma y términos que al efecto disponga ese órgano contralor. La remisión de esa información no tiene como objetivo otorgar una aprobación o visto bueno a lo planificado por la auditoría.

Artículo 26°. — Presupuesto. La Junta Directiva Nacional requerirá a la Auditoría Interna, la formulación técnica de su presupuesto, conforme a los lineamientos aplicables y al Plan Anual de Trabajo.

El desglose por objeto del gasto debe concordar con subpartidas que cubran necesidades propias y directas de la Auditoría Interna, para que exprese su costo real. La asignación de presupuesto que finalmente haga la Junta Directiva Nacional para la Auditoría Interna debe ser suficiente para que le permita cumplir su gestión acorde con su plan de trabajo anual. Independientemente de la categoría programática que se asigne a la Auditoría Interna, la Junta Directiva Nacional deberá girar las instrucciones que correspondan para que se permita a la Auditoría Interna vigilar, administrar y disponer de los recursos asignados con ajuste a los procedimientos institucionales establecidos para estos efectos.

El jerarca debe disponer lo pertinente a fin de que se garantice que la Auditoría Interna cuente con el servicio de transporte que le permita ejercer su actividad con la debida independencia y disponibilidad.

Con ese propósito, la categoría que se le asigne debe ser de tal naturaleza que permita a la ejecutora la adecuada gestión de los recursos a ella asignados.

El responsable del manejo presupuestario del Banco deberá llevar un registro del monto asignado y aprobado para la Auditoría Interna y detallado por objeto del gasto, para el adecuado control de la ejecución y modificaciones del presupuesto.

No podrán hacerse modificaciones ni ajustes presupuestarios que afecten los recursos asignados a la actividad de la Auditoría Interna sin contar con la aprobación del Auditor General.

Para el cambio de destino de los recursos asignados a la Auditoría Interna, la Junta Directiva Nacional deberá valorar el criterio del Auditor General, en resguardo de su independencia funcional y de criterio y de la prestación de los diferentes servicios atinentes a la actividad.

La Auditoría Interna debe tener libertad para ejecutar sus recursos presupuestarios, de personal y de otra naturaleza, conforme lo dicten sus necesidades para cumplir con su plan de trabajo.

Artículo 27°. —Asesoría y Asistencia Técnica. El Auditor General, Subauditor General y los auditores contarán con la necesaria asesoría y asistencia técnica-jurídica de los profesionales en Derecho de la Institución, cuando a consecuencia del ejercicio de sus funciones propias resulten parte en un proceso judicial conforme lo dispuesto en el artículo 26 de la LGCI.

De ser necesario, a juicio del funcionario de Auditoría que requiera de la asistencia o asesoría jurídica, el Auditor General podrá solicitar a la Junta Directiva Nacional que autorice la contratación externa de un profesional en Derecho cuya probada formación profesional y experiencia garanticen la mejor atención del asunto objeto de controversia judicial.

Prohibiciones del personal de la Auditoría

Artículo 28°. —El Auditor General, Subauditor General y los demás funcionarios de la Auditoría aparte de las prohibiciones establecidas en el artículo 34 de la Ley General de Control Interno, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública y demás leyes y reglamentos aplicables, tendrán las siguientes prohibiciones:

a) Conforme las disposiciones legales aplicables no podrán ejercer profesiones liberales fuera del cargo, salvo asuntos estrictamente personales, en los que él, su cónyuge, sus ascendientes, descendientes y colaterales por consanguinidad y afinidad hasta tercer grado, o bien cuando la jornada no sea de tiempo completo, excepto que exista impedimento por la existencia de un interés directo o indirecto del Banco. De esta prohibición se exceptúa la docencia, siempre que sea fuera de la jornada laboral.
b) Participar en las Juntas Directivas de las asociaciones, cooperativas y demás organizaciones, cuando estén sujetas al control y a la fiscalización de la Auditoría Interna, conforme lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
c) Con el propósito de mantener su carácter asesor e independiente, no realizarán funciones y actuaciones propias de la administración activa, con excepción de las que sean necesarias para cumplir su competencia.

d) No podrán ser parte de grupos de trabajo, comisiones o similares o ejercer funciones propias de otra unidad administrativa del Banco o sus empresas, ni participar con carácter resolutivo en comisiones de trabajo o similares de naturaleza eminentemente administrativa. Tampoco podrán ser parte de órganos instructores de procedimientos administrativos.
e) Participar en actividades político-electorales, salvo la emisión del voto en las elecciones nacionales y municipales.
f) Revelar información sobre las auditorías o los estudios especiales de auditoría que se estén realizando y sobre aquello en lo cual se determine una posible responsabilidad civil, disciplinaria o eventualmente penal de los servidores del Banco o sus Empresas.
g) Auditar operaciones o procesos específicos en los cuales haya sido previamente responsable como servidor de la Administración, proveedor o por cualquier otro motivo. Para tal efecto, se presume que hay impedimento si provee servicios para una actividad, en la cual se tuvieron responsabilidades o relaciones que puedan resultar incompatibles en los 2 últimos años contados a partir de su ingreso a la auditoría, situación que deberá comunicar por escrito al Auditor General al momento de la asignación del estudio.
h) No deben ejecutar sus competencias de asesoría y advertencia en operaciones, de las cuales haya sido previamente responsable.

CAPÍTULO II
DEL FUNCIONAMIENTO DE LA AUDITORIA, COMPETENCIAS, POTESTADES Y DEBERES

Artículo 29°. — Competencias. Además de las competencias establecidas en el artículo 22 de la LGCI, le corresponde a la Auditoría:

a) Realizar servicios de auditoría y servicios preventivos de acuerdo con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, en cualesquiera de las unidades administrativas u operativas del Banco, en el momento que considere oportuno, con fundamento en su Plan de Trabajo o de acuerdo con las prioridades del caso, así como cuando medie solicitud de la Junta Directiva Nacional o alguna instancia de fiscalización superior.
b) Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias de los objetivos y metas de las políticas, de los planes y de los procedimientos financieros y administrativos establecidos para el Banco.
c) Evaluar en forma regular el sistema de control interno institucional en relación con los aspectos contable, financiero y administrativo, con el fin de determinar su cumplimiento, suficiencia y validez, y recomendar las mejoras que considere necesarias y oportunas.
d) Evaluar la suficiencia, oportunidad y confiabilidad de la información contable, financiera, administrativa y de otro tipo producida en la Institución.
e) Examinar en forma regular la operación efectiva de los controles críticos en la prestación de servicios de apoyo contratados con terceros. En este caso, los sujetos sean públicos o privados, están en la obligación de brindar la información que la auditoría requiera dentro de los plazos y condiciones razonablemente establecidos, circunstancia que deberá indicarse expresamente en el documento que en relación con la prestación de servicios se suscriba con terceros.
Cuando la satisfacción de una necesidad de la Auditoría Interna requiera la celebración de un proceso de contratación específico, corresponderá a la Auditoría Interna definir los requerimientos del cartel y evaluar los asuntos técnicos de las ofertas presentadas, con el apoyo de la administración para la ejecución de los procedimientos y la formalización del contrato.
f) Verificar que los recursos del Banco sean administrados con eficiencia, eficacia y economía, de conformidad con las sanas prácticas administrativas, contables y financieras, y de acuerdo con las normas del ordenamiento jurídico vigente.
g) Comunicar por escrito los resultados de los servicios de auditoría y servicios preventivos realizados, como medio para brindar la asesoría necesaria para mejorar la eficiencia y la eficacia en la gestión del Banco o sus empresas.
h) Preparar un plan anual de trabajo que contemple los servicios de auditoría y servicios preventivos que serán ejecutados durante el período, estableciendo las previsiones para aquellas actividades imprevistas que puedan presentarse.
i) Efectuar evaluaciones de los sistemas de procesamiento electrónico de datos u otros sistemas del Banco, de acuerdo con las normas técnicas y jurídicas aplicables.
j) Refrendar los balances, cuentas y estados que el banco remita a la Superintendencia General de Entidades Financieras, según lo establecido en el artículo 18 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.
k) Verificar que los responsables hayan tomado las medidas y acciones pertinentes para poner en práctica las recomendaciones aceptadas por la administración activa y contenida en los informes de la auditoría interna o de los auditores externos, Superintendencia General de Entidades Financieras y Contraloría General de la República.
l) Establecer los instrumentos administrativos y técnicos procedentes para su apropiado funcionamiento.
m) Advertir a los órganos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento.
n) Evaluar el funcionamiento del sistema específico de valoración de riesgos institucional.
o) Efectuar la evaluación posterior de la formulación, ejecución y liquidación del presupuesto del Banco.
p) Fiscalizar, conforme las competencias, deberes y potestades, los beneficios patrimoniales, gratuitos o sin contraprestación alguna que el Banco conceda a sujetos privados.
q) Mantener un archivo permanente de las regulaciones que afecten su ámbito de competencia, en especial de la normativa y directrices que emita la Contraloría General de la República.
r) Las demás competencias que contemplen la normativa legal, reglamentaria y técnica aplicable, con las limitaciones que establece el artículo 34 de la LGCI.

Artículo 30°. — Servicios de Auditoría. Como parte de las competencias y de conformidad con las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público los servicios de auditoría se clasifican en servicios de auditoría y servicios preventivos.

Los "servicios de auditoría" comprenden los distintos tipos de auditoría.

Los "servicios preventivos" incluyen la asesoría, advertencia y autorización de libros.

Los resultados derivados de estos servicios preventivos se comunican por escrito mediante oficios u otros medios que la auditoría considere pertinente y el documento respectivo no se rige por el trámite del informe que está reservado para los servicios de auditoría, como lo prescribe la LGCI.

La asesoría y la advertencia, a diferencia de las auditorías y estudios especiales, pueden darse a priori o de manera concomitante. Deben tener un tono constructivo y de apoyo, y estar fundamentadas y documentadas adecuadamente.

Tanto la asesoría como la advertencia pueden darse en conexión y sobre la marcha de un estudio en proceso y no son vinculantes para el que las recibe, cuya decisión queda bajo su entera responsabilidad. Asimismo, deben darse sin que se comprometa su independencia y objetividad en el desarrollo posterior de las propias labores de la actividad.

a) Asesoría: Es un servicio dirigido al jerarca y consiste en el suministro de criterios, observaciones y demás elementos de juicio para la toma de decisiones con respecto a los temas que son competencia de la auditoría interna. También puede ser brindado a otras instancias institucionales, si la auditoría lo considera pertinente.

Solamente la proporciona el Auditor General, o en el que éste delegue, a la Junta Directiva Nacional en forma directa, verbal o escrita, y preferiblemente a solicitud expresa de ésta. Comprende criterios, opiniones y observaciones que coadyuven a la toma de decisiones del jerarca, la asesoría no pretende sustituir la responsabilidad y funciones de la Administración. Consiste en un criterio del Auditor General sobre asuntos de su competencia con el sustento jurídico y técnico pertinente, que se expresa en una sesión de la Junta Directiva Nacional o reunión con este jerarca o sus comisiones, el cual quedará constando en actas y de ser posible en documento escrito-.

Destinatarios del servicio de asesoría:

- **Participación en sesiones de Comisiones, Comités o reuniones de trabajo:**
  El auditor interno, o el funcionario que éste designe, con la instrucción y posición oficial y previa del auditor, participará en sesiones de comisiones o comités, diferentes de las sesiones del jerarca, bajo los siguientes parámetros:
  - **Por disposición legal o reglamentaria, por solicitud expresa del jerarca, por solicitud expresa de titulares subordinados, debidamente valorada por el Auditor Interno, o por solicitud del Auditor Interno cuando requiera conocer o manifestarse sobre un asunto particular.**
  - **Su participación es en calidad de asesor y no con carácter permanente, sino ocasional.**
  - **Su participación será con voz y sin voto, para no incurrir en la prohibición jurídica relativa a la participación en funciones de administración activa.**
  - **Deberá resguardar la independencia y objetividad de la Auditoría Interna.**
  - **Únicamente podrá expresar opiniones relativas a asuntos propios de su competencia.**
  - **Las participaciones en tales comisiones, y en particular la prestación verbal del servicio de asesoría, deben sujetarse a los mismos cuidados aplicables cuando esté presente en las sesiones del órgano colegiado.**
  - **Cuando, producto de la participación del funcionario en dichas sesiones, se le solicite brindar criterios sobre un tema particular, este podrá participar en calidad de asesor, expresando opiniones relativas a asuntos propios de su competencia. En este sentido se entiende que su participación no es vinculante y que, por lo tanto, no compromete la objetividad o independencia de criterio en el ejercicio posterior de sus potestades.**

- **Asesoría informal durante la prestación de otros servicios:**
  - **Los funcionarios de la Auditoría Interna pueden brindar asesoría informalmente durante la prestación de otros servicios, particularmente cuando en el curso de un servicio de Auditoría se le someten consultas verbales por los sujetos fiscalizados.**
  - **En tal caso, la actuación de los funcionarios deben darse en el marco de las regulaciones internas aplicables a la prestación de los servicios de la Auditoría Interna y estar fundamentadas en criterios oficiales de esa actividad; cuando éstos no existan, deben indicar claramente que se trata de su opinión, sujeta a la validación que pudiese darse por parte del titular de la Auditoría Interna, como funcionario oficialmente investido para brindar la asesoría, en su condición de superior de la unidad.**

- **Los funcionarios de la Auditoría Interna que brinden la asesoría de manera informal deben aclarar que lo expresado se enuncia como una opinión que no necesariamente representa el criterio oficial de la Auditoría Interna, y que de requerirse dicho criterio debe solicitarse formalmente al titular de la unidad. Además, cuando no cuenten con la información necesaria para concretar dicha opinión, es recomendable que indiquen que corroborarán lo dicho y avisarán oportunamente a quien pregunta.**

- **Desarrollo de metodologías e instrumentos para uso de la administración:**
  - **La Auditoría Interna puede conocer proyectos y propuestas de metodologías e instrumentos para uso de la administración. Es posible que la Auditoría Interna realice observaciones a tales proyectos y propuestas, limitándose a aportar opiniones de control interno para que sean considerados por la Administración, pero no es admisible que se le encomiende su desarrollo, por tratarse de una función de carácter administrativo.**
  - **Los comentarios y las observaciones de la Auditoría interna no conllevan una aceptación ni un aval de lo que se le ha sometido ni compromete su potestad de auditoría a posteriori.**
  - **Se debe aclarar a la Administración que los comentarios y observaciones de la Auditoría Interna no conllevan un aval ni una aprobación de los proyectos y las propuestas.**
  - **El Auditor debe abstenerse de responder con propuestas modificadas o alternas, y limitarse a hacer comentarios para su consideración por la Administración.**

Estas políticas y regulaciones internas deberán ser revisadas y mantenerse actualizadas para la prestación del servicio de asesoría.

b) Advertencia: Es un servicio dirigido a los órganos de la administración activa y consiste en señalar los posibles riesgos y consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de conocimiento de la auditoría interna. Esta labor se ejecuta de oficio sobre asuntos de su competencia, cuando sean de su conocimiento y tales conductas o decisiones, acciones y omisiones, pudiesen contravenir el ordenamiento jurídico y técnico. Consiste en prevenir sobre las eventuales consecuencias de una decisión, hecho o situación, que puede comunicarse al jerarca, en cuyo caso deberá procurarse que se asiente en las actas respectivas, o hacia instancias de la administración activa.

Puede consistir en un trabajo de análisis que desarrolla y fundamenta la auditoría interna, producto del conocimiento de un asunto cuyas consecuencias pueden derivar en perjuicio para la Administración. El resultado de este análisis se expresa por escrito mediante criterios que previenen (advertencias) a la administración de las consecuencias de un hecho o decisión; documento que al igual que las asesorías, no se rige por el trámite del informe que prescribe la LGCI.

Si por circunstancias especiales la advertencia se efectuara en forma verbal, debe hacerse por escrito a la brevedad e implica verificar posteriormente el proceder y legalidad de lo actuado por la Administración.

c) Autorización de libros: Es una obligación asignada de manera específica a la auditoría interna, que consiste en el acto de otorgar la razón de apertura de los libros de contabilidad y de actas que deban llevarse en la institución respectiva. Así también, aquellos otros libros que a criterio de la auditoría interna deban cumplir con este requisito, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 inciso e) de la Ley General de Control Interno y demás regulaciones emitidas por el órgano contralor.

Potestades del personal de la auditoría

Artículo 31°. —Además de las indicadas en el artículo 33 de la LGCI Nº 8292, para el acertado cumplimiento de sus competencias y deberes, el Auditor General, el Subauditor y los demás funcionarios de la Auditoría Interna tendrán las siguientes potestades:

a) Libre acceso, en cualquier momento, a todos los registros, informes, libros, estados financieros, archivos, videos, datos, bienes, valores, documentos, oficinas, unidades administrativas, operativas e instalaciones del Banco; así como cualesquiera otras fuentes de datos y de información física o electrónica, respetando las disposiciones legales y los principios constitucionales aplicables en la materia.
b) Solicitar para su examen a cualquier servidor, órgano, unidad o departamento, en la forma, condiciones y plazo que estime conveniente, los registros, informes, libros, estados financieros, archivos, datos, valores y documentos de cualquier tipo necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones.
c) Solicitar a cualquier funcionario o servidor del Banco, en la forma, condiciones y plazo que estime conveniente, la asesoría, colaboración y facilidades necesarias para el mejor cumplimiento de su función auditora.
d) Utilizar, según las circunstancias y su criterio profesional, el tipo, las técnicas y los procedimientos de auditoría que en su criterio satisfagan en mejor forma las necesidades de los exámenes y verificaciones que se lleve a cabo.
e) Organizarse y disponer del personal profesional y asistente necesario, según lo requiera el adecuado cumplimiento de sus funciones.

f) Señalar, en cada caso, el plazo dentro del cual la administración activa deberá suministrar lo solicitado por ella. Este plazo será establecido considerando la complejidad del asunto en cuestión, así como la importancia y urgencia que representa para la oportuna ejecución de sus funciones auditoras. Los plazos empezarán a correr a partir del día siguiente del recibo de la solicitud por parte de la administración activa.
g) Cuando fuera difícil atender lo solicitado dentro del plazo requerido, el responsable de atender la solicitud así deberá comunicarlo y explicarlo a la auditoría, dentro de los tres días hábiles siguientes al recibo de la misma, pudiendo ser ampliado cuando el caso lo amerite.
h) La Auditoría Interna podrá solicitar la aplicación de las medidas disciplinarias que correspondan, en caso de que su solicitud no sea atendida dentro del plazo establecido para ello.
i) La Auditoría podrá solicitar la aplicación de las medidas disciplinarias establecidas en el artículo 41 de la LGCI, cuando algún servidor del Banco con sus acciones suscite restricciones u obstáculos que constituyan un evidente atraso y limitación al trabajo de fiscalización, tanto del Auditor General como a su personal. Esto se catalogará como un menoscabo a la debida protección de los recursos públicos y una violación al marco legal que regula la actuación de las auditorías internas. Lo anterior acarreará la imputación de responsabilidades por la afectación que cause en el cumplimiento de las potestades del personal de la auditoría y, por ende, de las competencias de fiscalización correspondientes, según se prescribe en los artículos 33, 39 y 41 de la LGCI.
j) Solicitar, en el ejercicio de sus competencias, datos e información de la Institución a entidades bancarias y otras autoridades externas.
k) Solicitar al nivel jerárquico correspondiente, el cese inmediato de acciones cuestionadas que comprometan la independencia y objetividad de la Auditoría Interna.
l) Solicitar a la Asesoría Legal del Banco los estudios jurídicos necesarios para el ejercicio de las competencias, conforme lo dispone el artículo 33 inciso c) de la Ley de Control Interno, estudios que deberán rendirse oportuna y efectivamente.
m) Atender directamente aquellos requerimientos que le formulen la Contraloría General de la República, la Superintendencia General de Entidades Financieras y otros órganos externos.
n) Hacer las consultas que considere pertinentes a la Contraloría General de la República, a la Superintendencia General de Entidades Financieras y a la Procuraduría General de la República.

Obligaciones del Personal de la Auditoría

Artículo 32°. —Además de los deberes indicados en el artículo 32 de la LGCI Nº 8292 y demás disposiciones que regulan el accionar de la Auditoría Interna, para el acertado cumplimiento de sus competencias y deberes, el Auditor General, el Subauditor General y los demás funcionarios de la auditoría tendrán las siguientes obligaciones:

a) No ocasionar recargos, retrasos e inconvenientes excesivos a las operaciones, al servicio y a la gestión de los auditados, sin perjuicio de la obligación de éstos de permitir el libre acceso a la información y colaborar con prontitud con las solicitudes que le formulen los funcionarios de la auditoría, para el cumplimiento adecuado de las competencias.
b) Fundamentar adecuadamente y con prudencia los contenidos de las diversas comunicaciones orales y escritas a lo interno y externo del Banco.
c) Denunciar los delitos perseguibles de oficio, mediante el procedimiento establecido y aprobado por el Auditor General.
d) Recopilar, organizar, procesar, registrar y reproducir directamente de los archivos, registros, compendios y otros medios disponibles, la información que requiera para formular sus hojas de trabajo, análisis y conclusiones, con la excepción de la que no pueda obtenerse directamente de esas fuentes por la índole de su naturaleza.
e) Acatar las disposiciones emanadas de la Contraloría General de la República, de conformidad con lo establecido en el artículo 26 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
f) De conformidad con lo establecido en el artículo 121 inciso 23 de la Constitución Política, 6 de la LGCI y 8 de la Ley Contrala Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito, facilitar y entregar la información que le solicite la Asamblea Legislativa, con excepción de la información de carácter confidencial que sólo se entrega a comisiones legislativas de investigación debidamente acreditadas y no a diputados individualmente considerados u órganos de la Asamblea Legislativa, sin perjuicio del deber de confidencialidad contemplado en dicha normativa.
g) Fiscalizar que las unidades de recursos humanos cumplan a cabalidad con el deber de informar lo establecido en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito de los Servidores Públicos, según lo dispone el artículo 80 del Reglamento a esa Ley.
h) Dar el seguimiento que corresponda a los controles establecidos para la recepción y custodia de los obsequios o gestos de cortesía recibidos por todo servidor del Banco. La indicada recepción debe ser reportada al Jerarca y a la Auditoría, todo de conformidad con lo establecido en el artículo 43 del Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito de los Servidores Públicos.
i) En el ejercicio de sus competencias, el personal deberá actuar con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y de los demás órganos de la administración activa y ser objetivo en el cumplimiento de su trabajo.
j) Actuar conforme los valores de orden ético emitidas por la Auditoría Interna en su plan estratégico, el Código de Ética Institucional, Colegio de Contadores Públicos y demás Colegios Profesionales en lo aplicable, así como por las Directrices Generales sobre los Principios y Enunciados Éticos a observar por parte de los Jerarcas, Titulares Subordinados, Funcionarios de la Contraloría General de la República, Auditorías Internas y Servidores Públicos en General Nº D-2-2004-CO, publicadas en *La Gaceta* Nº228 del 22 de noviembre de 2004.

k) El Auditor General, Subauditor General y demás jefaturas de la auditoría, según la normativa vigente, están obligados a presentar el informe de fin de gestión, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República.
l) Guardar la confidencialidad de toda la información que obtengan en el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO III
DE LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Artículo 33°. —Forma de comunicar resultados. La Auditoría deberá comunicar los resultados de sus evaluaciones de servicios de auditoría y servicios preventivos mediante memorando, oficio e informe parcial al concluir la labor de campo, y por medio del informe final cuando corresponda. El memorando u oficio constituye una especie de informe parcial que contempla comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre hechos y otra información pertinente, obtenida en el desarrollo de la auditoría o estudio especial de auditoría y que han sido oportunamente discutidos y atendidos por la administración al finalizar el trabajo.

Las comunicaciones serán dirigidas al jerarca o titular subordinado con competencia y autoridad para ordenar la implantación de las respectivas recomendaciones, u ordenar la apertura de un procedimiento administrativo de conformidad con las disposiciones establecidas en los artículos 35, 36, 37 y 38 de la LGCI, este reglamento y las disposiciones promulgadas por la Contraloría General de la República.

Artículo 34°. —Si durante el desarrollo de la auditoría, la limitada relevancia e implicaciones del asunto a juicio del Auditor lo justifique y los resultados hayan sido oportunamente discutidos y las recomendaciones atendidas por la administración activa antes de finalizar el trabajo o estudio especial, la auditoría podrá preparar y enviar a quien corresponda, memorandos u oficios sobre hechos y otra información pertinente obtenida en el desarrollo de la labor de campo.

Artículo 35°. —La comunicación de resultados derivados de los servicios se efectuará mediante informes de dos tipos: de control interno, incluidos los de seguimiento, y de responsabilidades, de conformidad con las siguientes regulaciones:

a) Los informes de control interno deben contener: resumen ejecutivo, introducción, hallazgos, conclusiones y sus correspondientes recomendaciones.
b) En el aparte de “Introducción” se deberá prevenir al jerarca y titulares subordinados de los deberes y plazos que deben observar en la atención de los informes de auditoría establecidos en los artículos 36, 37 y 38 de la LGCI. Asimismo, advertirá las posibles responsabilidades en que pueden incurrir por incumplir injustificadamente los deberes contenidos en la LGCI según lo establece su artículo 37.
c) Los hallazgos deben estar suficientemente sustentados para la adecuada toma de decisiones por parte del jerarca o titular subordinado que debe implantar las recomendaciones.
d) Las recomendaciones deben ser efectivas, pertinentes, oportunas y conformes con los hallazgos documentados.
e) Las recomendaciones no deben indicar el “cómo” solucionar las causas de la situación o deficiencias documentadas.
f) Se pueden emitir informes parciales de control interno durante el transcurso de las evaluaciones, siempre que sean sobre asuntos concluidos desde el punto de vista de la fiscalización prevista y las circunstancias lo ameritan.
g) En el informe final de control interno se debe hacer referencia a los informes parciales emitidos.
h) Tanto los informes parciales como los finales de control interno, así como los de responsabilidades (Relaciones de Hechos), están sujetos al trámite y plazos improrrogables previstos en los artículos 36 al 38 de la LGCI, excepto las relaciones de hechos que la Contraloría General de la República determinó que no están sujetos al trámite de conflicto por su especial naturaleza. El incumplimiento de lo estipulado en los artículos indicados es causal de responsabilidad administrativa conforme lo establecido en los artículos 39 y 40 de la LGCI.
i) Las relaciones de hechos se ajustarán a las directrices emitidas por la Contraloría General de la República.

Informes de Control Interno

Artículo 36°. —Los informes de control interno, incluidos los de seguimiento, se regulan por los siguientes criterios:

a) De conformidad con lo dispuesto en los artículos 36 y 37 de la LGCI, los informes serán remitidos al jerarca o titular subordinado según corresponda.
b) El informe debe ser contestado en un plazo máximo e improrrogable de 10 o 30 días hábiles según corresponda, conforme a los artículos 36 y 37 de la LGCI. Una vez aceptadas las recomendaciones de la auditoría interna, debe girarse por escrito la orden de implantación al responsable designado, con copia a la auditoría interna, disponiendo las fechas de inicio y finalización probable para dicha implantación de conformidad con lo establecido en los artículos 17 inciso c), 36 y 37 de la LGCI.
c) En caso de no aceptarse las recomendaciones, el jerarca o el titular subordinado deberán proceder conforme lo establecido en los artículos 36, 37 y 38 de la LGCI, según corresponda. El Auditor General remitirá por escrito las argumentaciones refiriéndose a las objeciones y a las soluciones alternas que respecto de las recomendaciones de sus informes propongan tanto los titulares subordinados como el jerarca, según lo establecido en el artículo 36 inciso b) y 38 de la LGCI, dentro de los plazos establecidos y sin perjuicio de que también manifiesten dichas argumentaciones de manera verbal.

d) El plazo para iniciar la implantación de las recomendaciones se establecerá dentro de los diez días hábiles siguientes a su notificación (fecha de la orden girada por escrito por parte del jerarca o titular subordinado según corresponda), de conformidad con el artículo 17 inciso c) de la LGCI.
e) Tanto el jerarca como el titular subordinado deberán llevar un registro para controlar el avance de la implantación de las recomendaciones y el cumplimiento del plazo establecido, conforme lo dispone el artículo 17 inciso c) de la LGCI.
f) El incumplimiento de las acciones para implantar las recomendaciones de la Auditoría Interna ordenadas, ya sea por el jerarca o titular subordinado respectivo, será causal de responsabilidad administrativa por parte de los funcionarios que las incumpliere, sin perjuicio de la responsabilidad penal conforme el artículo 39 de la LGCI.

Remisión de informes a la Junta Directiva Nacional.

Artículo 37°. —Informes al jerarca. Los informes que deben remitirse por competencia a la Junta Directiva Nacional se regularán por los siguientes criterios:

a) El Auditor General podrá recordar expresamente en el informe, sobre el plazo de 30 días hábiles con que cuenta el órgano colegiado para emitir el acuerdo respectivo, en relación con las recomendaciones formuladas, sean en informes de control interno o relaciones de hechos y le hará saber que puede formular objeciones -dentro del mismo plazo- mediante acuerdo razonado. En caso de aceptación de las recomendaciones, la Junta Directiva Nacional debe emitir un acuerdo ordenando la puesta en práctica de las mismas.

b) La Auditoría General debe asegurarse que en la copia del oficio de remisión conste la fecha de recibido por parte de la Secretaría de Actas de la Junta Directiva Nacional, para efectos del cómputo del plazo previsto en el artículo 37 de la LGCI, el cual corre a partir del recibido en esa Secretaría.

Informes de responsabilidades
(Relaciones de hechos)

Artículo 38°. —El informe de Relaciones de Hechos es un documento que refiere los hallazgos de una investigación, en el cual se señalan hechos, actuaciones y omisiones eventualmente anómalos presuntamente en perjuicio de la Hacienda Pública. Estos informes se regulan por los siguientes criterios:

a) La Auditoría tiene el deber de someter al conocimiento de la administración activa aquellos hallazgos que, con ocasión de los estudios efectuados, puedan acarrear responsabilidades disciplinarias, civiles y penales sobre los servidores del Banco. La administración activa tiene el deber de disciplinar toda falta de sus servidores, especialmente cuando se trata de anomalías relacionadas con el ordenamiento de control y fiscalización superior de la Hacienda Pública.
b) El informe de Relación de Hechos debe indicar los hechos anómalos o irregulares que eventualmente servirán de base a la intimación de cargos, la normativa infringida y la identificación de los presuntos responsables, ello con el propósito de recomendar la apertura de algún procedimiento administrativo o para que se emprendan las acciones, sean judiciales o administrativas, y ha de ser un insumo adecuado para la labor de la administración activa.
c) Conforme lo establecido en el artículo 37 y 38 de la LGCI, cuando la relación de hechos sea remitida a la Junta Directiva Nacional o a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, conforme el procedimiento establecido al efecto, el término para aceptar o no la recomendación de conformar el órgano director será de 30 días hábiles improrrogables contados a partir del recibo del informe en la Secretaría de cada órgano.
d) Conforme con lo establecido en el artículo 36 y 38 de la LGCI, cuando la relación de hechos sea remitida a los titulares subordinados, el término para aceptar o no la recomendación de conformar el órgano director será de 10 días hábiles improrrogables contados a partir del recibo del informe en la Secretaría del titular subordinado.
e) La prescripción de la responsabilidad disciplinaria se interrumpirá con efectos continuados, por la notificación al presunto responsable del acto que acuerde el inicio del procedimiento administrativo, y se reputará como falta grave del jerarca o del titular subordinado o funcionario competente para iniciar el procedimiento sancionatorio, el no darle inicio a éste oportunamente o el dejar que la responsabilidad del infractor prescriba, sin causa justificada, según lo dispone el artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
f) La Auditoría debe advertir a la administración activa sobre la celeridad con que debe atender las recomendaciones atinentes a responsabilidades civiles y administrativas para prevenir el transcurso de los plazos de prescripción.
g) La Auditoría no está obligada a satisfacer la garantía constitucional del debido proceso, quedando a juicio profesional del auditor dar participación a los funcionarios involucrados en los hallazgos, que puedan originarles algún género de responsabilidad.
El órgano director del procedimiento administrativo es el responsable de la obtención de la verdad real de los hechos y para ello, satisfacer la garantía del debido proceso a los presuntos implicados. Ningún servidor de la Auditoría podrá integrar un órgano instructor o director conforme lo dispone el artículo 34 inciso a) de la LGCI.
h) Cuando se acrediten hechos que puedan eventualmente constituir delito, la auditoría presentará la denuncia ante el Ministerio Público.
i) El Proceso de Consultoría Jurídica deberá remitir a la Auditoría el resultado final de cada uno de los procesos judiciales instaurados, originados en informes de auditoría.

j) La Gerencia General Corporativa deberá remitir a la Auditoría un informe sobre el estado de los procedimientos administrativos instaurados como resultado de los informes de auditoría, según los requerimientos y plazos en que la auditoría se lo solicite.
k) En las situaciones relacionadas con hallazgos que determinen la posible responsabilidad disciplinaria, civil y eventualmente penal de los servidores del Banco, debe asegurarse la confidencialidad de la información, documentación y otras evidencias del caso, según lo estipulado en el artículo 6 de la LGCI, en resguardo de los posibles involucrados y de la buena marcha del procedimiento que se lleve a cabo.
l) En el caso del acceso a los informes y demás documentación por parte de la Asamblea Legislativa, según las excepciones contenidas en el párrafo final del artículo 6 de la LGCI, la facultad de acceso cubre únicamente a las Comisiones Legislativas de Investigación, no así a los Diputados individualmente considerados u otros órganos parlamentarios, conforme lo dispone el inciso 23) del artículo 121 de la Constitución Política.

Informes de control interno que emita la Auditoría Interna de las auditorías a Entes Privados.

Artículo 39°. —Los informes que emita la auditoría producto de fiscalizaciones a entes privados, se tramitarán según el enfoque y la filosofía que contiene la LGCI sobre el particular. Estos informes se regulan según los siguientes criterios:

a) El informe se dirigirá al servidor encargado formalmente del control de los fondos transferidos, para lo de su competencia y para que realice el seguimiento que corresponda a las recomendaciones contenidas en el informe.
b) En cuanto al sujeto privado se le remitirá el informe a quien tenga la responsabilidad y autoridad para implantar las recomendaciones, y se le dará a conocer sólo lo que amerita su atención y decisión.
c) De previo a la comunicación oficial, el auditor debe efectuar una comunicación preliminar de resultados (conferencia final) con los funcionarios del sujeto privado directamente relacionados con los asuntos objeto de la auditoría o estudio especial o con el funcionario de mayor jerarquía que posea la representación del ente privado.
d) De preferencia, el Auditor coordinará de previo la fecha en que se puede realizar la comunicación preliminar y deberá solicitar por escrito la audiencia en la fecha convenida. La comunicación no se efectuará si no se concede la audiencia en esa fecha o en la fecha propuesta por el ente privado. En el informe de auditoría debe constar lo relativo a dicha comunicación preliminar con la explicación pertinente.
e) Luego de esa comunicación preliminar, el auditor confeccionará su informe final considerando las modificaciones que deba hacerle, así como exponiendo las opiniones de la administración privada, sean a favor o en contra de los hallazgos y recomendaciones.
f) En caso de oposición a las recomendaciones y si el auditor decide mantener su posición, ésta deberá fundamentarla adecuadamente.
g) El auditor deberá informar al jerarca o al funcionario del Banco a cargo del control del beneficio patrimonial –con copia al jerarca del sujeto privado-, los resultados de la auditoría o estudio especial, para que uno de esos funcionarios (jerarca o funcionario encargado del control) programe el seguimiento de las recomendaciones, si es que fueron acogidas por la administración del sujeto privado, con independencia del seguimiento que compete a la auditoría.
h) Si el jerarca del ente privado no acoge las recomendaciones del informe argumentando sus propias razones o aceptando las de sus subalternos, entonces corresponderá al jerarca o funcionario del Banco, que está a cargo del control, tomar una decisión al respecto, la que en caso de apoyar lo recomendado por la Auditoría Interna implica que el jerarca o servidor del Banco encargado del control, ordene al sujeto privado que ponga en práctica las recomendaciones, y en caso de disentir con la auditoría, se observaría lo que establece el artículo 36 de la LGCI, referente a los informes dirigidos a los titulares subordinados, o el 37, si el informe lo hubiera dirigido al jerarca.
i) Para el trámite de estos informes, la unidad a cargo del control del beneficio dentro del Banco tiene la obligación de proceder conforme lo estipula la LGCI, y aplicar los plazos y demás disposiciones que rigen para los informes que se dirijan a los titulares subordinados conforme el artículo 36 de esa Ley.
j) En caso de que la Junta Directiva Nacional como jerarca del Banco concedente del beneficio patrimonial, ordenare implantar soluciones distintas a las propuestas por la Auditoría Interna, se procedería, de ser necesario, como lo dispone el artículo 38 de la LGCI en cuanto al planteamiento de conflicto ante la Contraloría General de la República.
k) Si el informe se dirige directamente al jerarca del ente beneficiario, se aplicará lo señalado en el artículo 37 de la Ley de Control Interno y eventualmente el 38 si se presentara el conflicto.

Trámite de los informes de relación de hechos que emita la Auditoría Interna como producto de sus auditorías a Entes Privados.

Artículo 40°. —Si el informe trata sobre asuntos que presumen el establecimiento de responsabilidades disciplinarias, civiles o penales, se regulará bajo los siguientes criterios:

a) A estos informes les será aplicable lo que disponen los artículos 36, 37 y 38 de la LGCI.
b) No se debe realizar la comunicación preliminar, lo que sí es aplicable en el caso de los informes sobre asuntos de control interno.
c) Cuando del informe de relación de hechos se deriven indicios de responsabilidad penal, el Auditor General deberá presentar la denuncia ante el Ministerio Público.
d) En caso de determinarse responsabilidades de orden administrativo del ente privado al cual se ha transferido recursos del Banco, el Gerente General Corporativo, a partir del conocimiento del informe y del resultado del procedimiento administrativo efectuado, deberá

tomar las medidas pertinentes con arreglo a los plazos establecidos y demás disposiciones del ordenamiento jurídico aplicable como se dispone en el inciso e) siguiente.

e) De conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, cuando el Banco otorgue un beneficio patrimonial gratuito o sin contraprestación alguna a favor de entes privados, con fundamento en una autorización legal genérica, está facultado para suspender o revocar las transferencias o el beneficio concedido según la gravedad de la falta cometida, cuando compruebe que dicho ente se ha apartado de los fines para los cuales se otorgan aquellos, así como, aplicar la sanción correspondiente, conforme lo establecido en el artículo 4 de la LGCI y 7 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.

Conferencia final

Artículo 41°. —Después de finalizado el estudio y de previo a la comunicación oficial, la auditoría debe disponer la discusión verbal de los resultados de los servicios de auditoría, excepto los informes de responsabilidades, a efecto de exponer los resultados del estudio a quienes tengan parte en el asunto.

La conferencia final está regulada según los siguientes criterios:

a) La "comunicación verbal" de los resultados o "conferencia final" se debe realizar con el jerarca o los titulares subordinados con competencia y autoridad para implantar las recomendaciones, así como con las personas que tengan parte en los asuntos tratados en el informe.
b) La comunicación verbal también puede efectuarse en el transcurso de un estudio de control interno, para que se corrijan sobre la marcha los asuntos que la Auditoría Interna informará por escrito.
c) Tratándose de informes de control interno o seguimiento, los hallazgos obtenidos deberán ser comunicados mediante informe dirigido al funcionario ejecutivo responsable de disponer la puesta en operación de las recomendaciones contenidas en el informe.
d) La Auditoría Interna convocará por escrito a quienes tengan parte en los asuntos para realizar la comunicación verbal del informe final, dentro de un plazo razonable establecido de común acuerdo con los interesados.
e) La participación del convocado en la comunicación verbal de los resultados es obligatoria cual será presencial o por medio de teleconferencia, videoconferencia o cualquier otro de similar naturaleza.
f) La ausencia injustificada por parte del responsable del área auditada, en la comunicación verbal de los resultados del informe, se puede reputar como un eventual debilitamiento del sistema de control interno, y podrá hacerse acreedor a las sanciones establecidas en el numeral 39 de la LGCI. A criterio de la jefatura de auditoría, previo análisis de las razones de la ausencia podrá eventualmente reprogramarse la reunión.
   Únicamente en casos debidamente justificados, el responsable del área auditada podrá delegar su participación en la reunión de discusión a uno de sus subordinados, lo que deberá comunicar oportunamente por escrito, haciendo mención de las razones de esa situación. Corresponde a la jefatura de auditoría valorar cada caso y tomar las medidas que a su criterio ameriten.
g) La falta de participación en la comunicación verbal de resultados es un hecho que quedará destacado en un aparte del informe oficial.
h) En la conferencia final participarán los auditores que colaboraron en la preparación de la evaluación o estudio de auditoría, así como el funcionario ejecutivo y colaboradores que él estime pertinente, responsables de disponer y ejecutar la puesta en operación de las recomendaciones contenidas en el informe de auditoría, a fin de obtener de ellos sus puntos de vista, opiniones, propuestas alternas de mejora, fechas de cumplimiento y de propiciar las acciones correctivas inmediatas.
i) Tanto la convocatoria a la conferencia final como sus resultados deberán ser debidamente documentados por la auditoría, y el acta o minuta preparada al efecto contendrá de forma resumida los comentarios relevantes a juicio del auditor y deberá ser firmada por todos los participantes en la reunión. En caso que el titular subordinado se niegue a la firma del acta se dejará constancia de ese hecho.
j) Luego de efectuada la comunicación verbal de resultados se dará un plazo máximo de 3 días hábiles para que la administración remita la información adicional que estime pertinente de previo a emitir el informe final.
k) La Auditoría Interna recopilará la información adicional necesaria y pertinente para confirmar o validar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones considerados en la comunicación verbal.
l) Si durante la conferencia final se presentan divergencias sobre la implantación de las recomendaciones o parte de ellas y no se llega a un acuerdo, en su informe final la Auditoría consignará las observaciones pertinentes.
m) En el informe se hará constar los comentarios de quienes tengan parte en el asunto, contrarias a los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, si a juicio de la auditoría no se refutan los resultados con suficiente evidencia que obligue a cambiar el informe.
n) No procede efectuar la conferencia final de los informes que puedan dar lugar a la declaración de responsabilidades disciplinarias o civiles o a denuncias ante el Ministerio Público y otros que la normativa contemple.

Artículo 42°. —Seguimiento de Recomendaciones, Advertencias, Observaciones y demás resultados de la gestión de la Auditoría. El proceso de seguimiento debe ejecutarse, por parte del Auditor General y los funcionarios de la auditoría interna, según lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría (2.11) de conformidad con la programación respectiva, y contemplar, al menos, los siguientes asuntos:

a) Una evaluación de lo actuado por la administración, incluyendo, entre otros factores, la oportunidad y el alcance de las medidas emprendidas respecto de los riesgos por administrar.
b) La comunicación correspondiente a los niveles adecuados, ante situaciones que implican falta de implementación de las acciones pertinentes.
c) La documentación del trabajo de seguimiento ejecutado, de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos en la auditoría interna.

Artículo 43°. —El Auditor General y los funcionarios de la auditoría interna, según proceda, deben programar el seguimiento de acciones sobre los resultados, definiendo su naturaleza, oportunidad y alcance, y teniendo en cuenta al menos los siguientes factores:

a) La relevancia de las observaciones y recomendaciones informadas.
b) La complejidad y condiciones propias de las acciones pertinentes.
c) Los efectos e impactos de la implementación de la acción pertinente.
d) La oportunidad con que deba realizarse el seguimiento.

Artículo 44°. —La Auditoría dispondrá de un programa de seguimiento de las recomendaciones aceptadas por la administración activa y de las emitidas por la Auditoría Externa, con el propósito de verificar si esas recomendaciones han sido puestas en práctica, según los plazos y cronograma definido por la Administración. Asimismo, deberá dar seguimiento a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de República y la Superintendencia General de Entidades Financieras. Para lo anterior, se regirá por los procedimientos internos que se definan al respecto.

Artículo 45°. —El seguimiento de recomendaciones se regirá por los siguientes criterios:

a) La Auditoría evaluará la efectividad del programa de seguimiento establecido por la administración para controlar el avance y cumplimiento de los plazos dispuestos en las recomendaciones y disposiciones según corresponda. La programación de las actividades de seguimiento de recomendaciones deberá estar incluida en el Plan Anual de Trabajo.
b) La Auditoría verificará lo actuado por la administración respecto de las advertencias que le haya formulado, sin perjuicio de que, como resultado del seguimiento, emita informes de control interno, de responsabilidades (Relaciones de Hechos) y otros pertinentes.
c) La Auditoría verificará lo actuado por el jerarca respecto de la asesoría que le haya brindado (la asesoría no es vinculante), en cuanto a que las acciones tomadas estén de acuerdo con el ordenamiento jurídico y técnico, sin perjuicio de que como resultado del seguimiento emita informes de control interno o de responsabilidades.
d) La Auditoría Interna hará un seguimiento regular respecto de la administración y el control de los libros que ha autorizado.

CAPÍTULO IV
ATENCIÓN DE DENUNCIAS

Artículo 46°. —Trámite de denuncias. La Auditoría Interna dará trámite a aquellas denuncias por hechos ilegales o irregulares que tengan relación con el uso y manejo de fondos públicos o que tenga una afectación de la Hacienda Pública y lo establecido en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

Artículo 47°. —Principios. Para la atención de las denuncias se considerarán los principios de simplicidad, economía, eficacia y eficiencia.

Artículo 48°. —Confidencialidad del denunciante. La identidad del denunciante, documentación y otras evidencias de las investigaciones que se realicen serán consideradas confidenciales, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la LGCI y 8 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. El incumplimiento a esta obligación de confidencialidad podrá ser sancionada según lo previsto en estas Leyes.

Artículo 49°. —Requisitos de las denuncias. Los requisitos esenciales que deben reunir las denuncias que se presenten ante la Auditoría Interna, así como las regulaciones para su trámite se regirán por el procedimiento que se defina al efecto.

CAPÍTULO V
PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Artículo 50°. —Aseguramiento de la calidad. La Auditoría deberá desarrollar y mantener un programa de aseguramiento de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de la Auditoría y permita revisar continuamente su eficacia. Este programa debe estar diseñado para ayudar a la actividad de la Auditoría Interna a añadir valor, mejorar las operaciones de la organización y proporcionar aseguramiento de que la actividad de la Auditoría Interna cumple con las Normas y los Códigos de Ética vigentes.

Artículo 51°. —Evaluaciones. La actividad de la Auditoría Interna debe adoptar un proceso para supervisar y evaluar la eficacia general del programa de calidad. Este proceso de supervisión incluye evaluaciones internas y externas que deberán efectuarse de acuerdo con la normativa aplicable, así como las Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público, según la resolución R-CO-33-2008 de la Contraloría General de la República de julio del 2008 y las modificaciones y demás regulaciones que se dicten en el futuro.

Artículo 52°. —Evaluaciones internas. Deberán incluir tanto revisiones continuas del desempeño de la actividad de la Auditoría como revisiones periódicas mediante autoevaluaciones. El Auditor General deberá dar inicio y supervisar el proceso de evaluación interna, asegurarse de que el equipo seleccionado esté calificado y sea tan independiente como sea factible.

Deberá, asimismo, revisar los resultados de cada evaluación interna formal y asegurarse que se hayan tomado las acciones correctivas apropiadas.

Artículo 53°. —Evaluaciones externas. Deberán efectuarse al menos una vez cada cinco años, para lo cual podrá optar por la modalidad de una revisión externa de calidad o una autoevaluación de calidad con validación independiente, todo de conformidad con las directrices emitidas por el Órgano Contralor.

Artículo 54°. —Informe y plan de mejora. Los resultados de las evaluaciones internas y externas deben constar en un informe con el respectivo plan de mejoras y deberá ser comunicado oportunamente a la Junta Directiva Nacional y al personal de la Auditoría Interna. El Auditor General es responsable de dar seguimiento adecuado a la implementación del plan de mejora.

Con excepción de las autoevaluaciones que vayan a ser objeto de validación independiente, el informe de la autoevaluación anual de calidad y los respectivos planes de mejora deben comunicarlos dentro del plazo máximo establecido en las directrices de la Contraloría General de la República.

En el caso de que la autoevaluación anual vaya a ser objeto de una validación independiente, no será obligatorio realizar esta comunicación, sino hasta que se haya efectuado esa validación.

En el caso de la comunicación del informe al jerarca, ésta podrá hacerse, al menos, por medio del informe periódico de labores.

Del informe de labores

Artículo 55°. —Informes de desempeño. El Auditor General de conformidad con lo establecido en el artículo 22 inciso g) de la LGCI debe informar al jerarca, de manera oportuna y al menos anualmente, sobre lo siguiente:

a) Gestión ejecutada por la auditoría interna, con indicación del grado de cumplimiento del plan de trabajo anual y de los logros relevantes.
b) Estado de las recomendaciones y disposiciones emitidas por los órganos de control y fiscalización competentes cuando han sido de su conocimiento.
c) Asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia.

La información respectiva, o parte de ella, también debe comunicarse a otras instancias, según lo defina el jerarca.

Artículo 56°. —Formato del informe. Deberá mostrar la relación entre los servicios de auditoría establecidos en el plan anual de trabajo y los productos o resultados obtenidos de cada auditoría, estudio especial o servicio preventivo prestado. El informe contendrá tanto el número de recomendaciones emitidas como el porcentaje de recomendaciones que implantó la Administración.

Artículo 57°. —Resultados. La Auditoría Interna desarrollará criterios o parámetros para presentar los resultados de su trabajo y de la forma como impactó en la gestión institucional y agregó valor.

CAPÍTULO VI
DISPOSICIONES FINALES

Artículo 58°. — Derogatoria. Este reglamento fue aprobado por la Junta Directiva Nacional en el acuerdo No. 893 de la Sesión ordinaria No. 5687 del 13 de noviembre del 2019, y deroga el "Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal", **aprobado en el acuerdo No. 105 de la Sesión ordinaria No. 5349 del 18 de febrero del 2016, en el acuerdo No. 386 de la Sesión ordinaria No. 5378 del 14 de junio del 2016.**

Publicado en el Alcance N° xx **del** xx **de** xx **del 201**x**.**

2. Remitir a la Auditoría Interna el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a fin de que continúe con los trámites respectivos ante la Contraloría General de la República." **(893)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

Asuntos de Gerencia.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta minutos** ingresa el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, menciona que, en el contexto de lo que ha venido planteando el Gobierno de la República en relación con los créditos llamados "de salvamento", ella ha manifestado en otras ocasiones ante esta Junta Directiva que, para efectos del Banco, es un tema que en sus alcances en relación con el cliente se viene haciendo por medio de arreglos de pago y de refinanciamientos.

Indica que, desde la Casa Presidencial, se comunicaron con el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, para solicitarle algunos datos acerca de la posición del Banco respecto a este tema y plantearle la posibilidad de realizar una conferencia de prensa el próximo lunes.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, expresa que se integró un equipo con funcionarios del Área de Cobro, del Área de Gestión Normativa y de la Dirección de Soporte al Negocio, junto con él, para revisar la normativa actual que regula todo el tema de refinanciamientos y arreglos de pago.

En ese sentido, se identificó como oportunidades de mejora tres cambios muy puntuales que compartió ahora en la tarde con el Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, en cuanto al Reglamento de Negociones de Pago, los cuales vendrían a aclarar algunos aspectos y también a hacer un poco más flexible la aplicación de ese Reglamento.

El primer cambio se refiere al objetivo del Reglamento, aunque le parece más semántico que otra cosa. El objetivo actual del Reglamento de Negociones de Pago se refiere a *establecer alternativas de recuperación total o parcial de aquellas operaciones de crédito* (…), pero realmente lo que se está tratando de recuperar de manera integral es al cliente.

Destaca que, a partir de la valoración de todas las operaciones que tiene el cliente, sus condiciones de ingreso y su historial, se sopesa si es posible mejorarle su perfil de riesgo.

Por tanto, la propuesta de redacción para el objetivo es la siguiente:

Este Reglamento tiene como objetivo establecer alternativas de recuperación total o parcial de aquellos clientes que mantienen deudas con el Banco Popular.

Señala que esa condición es fundamental, pues la persona tiene que ser cliente del Banco para poder ser objeto de este marco.

El segundo cambio se refiere al artículo 4, relativo a las definiciones, pues la definición de refinanciamiento estaba supeditada a entidades supervisadas por Sugef, entidades públicas o proveedores, de manera que ahora se desea agregar deudas que se tenga con entes no supervisados, casas comerciales u otras operaciones legalmente constituidas, las cuales serían susceptibles de incorporarse con el fin de mejorar el flujo del cliente.

Aclara que no se está haciendo algo muy diferente a lo que está aprobado en el Reglamento de Negociones de Pago, porque mientras la Sugef no tenga codificados a esos clientes que se someten a un plan de saneamiento, el Banco no estaría adquiriendo un nivel de exposición mayor en virtud de que no se tendría posibilidad de controlar el comportamiento del cliente, el cual podría tratar de conseguir un crédito en otra parte.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, en cuanto a esas otras operaciones legalmente constituidas que se está queriendo agregar, consulta si una hipoteca inscrita ante el Registro Público entre privados donde se establezca un plan de pago podría entrar en esa categoría.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, responde afirmativamente.

Finalmente, uno de los ítems del artículo 9 tiene que ver con la cancelación de operaciones en cobro judicial y la redacción actual dice que se admite la posibilidad de cancelar la operación por un monto menor al de la deuda total, cuando ya tiene acumulados varios años de

intereses, pero debe cobrarse como mínimo el valor del avalúo de las garantías o la suma del saldo, gastos, honorarios, pólizas y no menos de cuatro meses de intereses corrientes y moratorios, el que sea mayor.

Observa que esto guarda alguna simetría con el artículo 10, porque aquí se busca que el cliente, con recursos propios, venga a cancelar la operación y se está estableciendo que cubra como mínimo la suma del saldo, gastos, honorarios, pólizas y no menos de un año de intereses. Hoy, por normativa, el Banco solo registra contablemente cuatro meses de intereses, pero con este nuevo mecanismo se tendría ocho meses más de intereses a favor del Banco.

Por ejemplo, hay un cliente cuya deuda es por ₡60 millones, incluyendo un año de intereses, pero si se incluyera los intereses de todos los años del plazo del crédito, el monto llegaría a ₡120 millones. El avalúo de la propiedad que está garantizando arroja un monto de ₡90 millones y el cliente tiene ₡70 millones, de manera que no se le puede recibir los ₡70 millones, sino que primero tiene que adjudicarse el bien y luego este entra en un proceso de descuento que puede llegar hasta un 60% de descuento y podría venderse en ₡50 millones o menos.

Ciertamente, hay un comité especial que evalúa estos casos y la Auditoría Interna ha manifestado la inquietud de que este comité tiene que establecer los mecanismos de blindaje apropiados para evitar el uso indebido de esta opción por parte del cliente, el cual únicamente buscaría mejorar su liquidez y bajar la tasa de interés de su deuda, siendo en realidad un tema de sostenibilidad para la Institución.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, manifiesta que, a nivel legal, le queda una duda entre el texto actual y el propuesto, porque a hoy, según lo mostrado, se cobra cuatro meses de intereses, pero con la propuesta se pretende cobrar un año de intereses. Indica que no tiene claro cuál es la ventaja para el cliente.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Rojas Aguilar, responde que en el artículo 10 se puede refinanciar una operación que está en Cobro Judicial, pero se deben cubrir al menos tres años de intereses. Sin embargo, en este caso el Banco está aportando los recursos, mientras que en el otro el cliente presenta los recursos para cancelar.

En la versión actual se tiene que constatar, respecto al avalúo, cuál es el mayor, de modo que se obliga a hacer un avalúo. Con esta modificación lo que se quiere es no supeditar la negociación a realizar un avalúo.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, vuelve a consultar si es ventajoso para el cliente que se le cobre un año en lugar de cuatro meses de intereses.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Rojas Aguilar, indica que, con base en los casos a los que Cobro Judicial da seguimiento, se considera que esta es una opción que permite a muchos clientes tomar la decisión de pagar un año de intereses.

Presenta el caso de una persona que llevaba cuatro años de intereses por Cobro Judicial, y no era localizada. Finalmente, fue encontrada, está fuera del país. El cliente indicó que estaba dispuesto a pagar el saldo de operación con todos los gastos más un año de intereses, ya que los demás intereses estaban prescritos.

Expresa que se quiere buscar mecanismos que permitan recuperar de manera más expedita las obligaciones pendientes que están en Cobro Judicial. Si no se aplica, se debe adjudicar el bien con todo lo que eso implica, y más en la coyuntura actual donde la actividad económica y la venta de inmuebles no está muy activa, por eso en este contexto se vuelve más crítico.

Informa que en los refinanciamientos y arreglos de pago las estadísticas que se manejan establecen que el 80% de esas operaciones se mantienen al día pagando de manera normal en las condiciones que fueron readecuadas, incluso van experimentando ajustes de la tasa de interés y se mantienen al día.

Además, por una u otra razón un 20% de las operaciones empieza a sobre endeudarse y cae en irregularidad. Así que un 80% de las operaciones mantiene un comportamiento normal desde el punto de vista de la atención con las nuevas condiciones.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, le consulta al Sr. Maurilio Aguilar Rojas, con base en su experiencia, si el hecho de que el Banco Popular anuncie que hará estos ajustes pudiera generar una mejoría en la morosidad y la adquisición de bienes.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Rojas Aguilar, responde que si esto se implementa de manera controlada (midiendo el apetito de riesgo) se puede lograr hacia adelante reducir la materialización de bienes adjudicados en las operaciones que están en Cobro Judicial. Lo otro es que se logrará extender el tiempo en donde la operación se mantiene al día en algunas operaciones que pudieran presentar cualquier cambio en las condiciones de ingreso de los clientes y que pudieran tener una probabilidad alta de caer en morosidad. Esta es la expectativa, la cual se monitoreará y se medirá.

Con corte a setiembre se hicieron 2170 arreglos de pago para un saldo de ₡20.789 millones. La Dirección Corporativa de Riesgo espera que con este anuncio y estas condiciones se pudiera duplicar la cantidad. Reconoce que esta medida no podrá atender todas las

condiciones de los clientes, porque tiene que ser un perfil razonable con base en el apetito que tiene el Banco, ya que no se reestructurará por reestructurar.

Precisa que existe un costo financiero: la posibilidad de pasar de un nivel de capacidad de pago 4 a 3 es la tasa de interés. Sin embargo, le comentó al Sr. Manuel González que las que han revisado, por ejemplo en Consumo, la tasa promedio con la cual se han reestructurado esas operaciones este año anda alrededor de 15,30%. Aunque se pueda llegar hasta el 50% de la tasa básica pasiva, pero no es la mora, sino que cada caso se va valorando en función de las condiciones. Se va sensibilizando con la tasa de interés y la tasa es aquella en donde le permite al cliente pasar de capacidad de pago 4 a 3.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, comenta que le hubiera gustado conocer cuál prospección se podría hacer en el Banco, ya que se está flexibilizando esa política desde la perspectiva de los clientes que podrían calificar, para hacer una labor proactiva con ellos en materia administrativa, con la finalidad de determinar cuál riesgo se puede reducir de esa cartera que ya está ahí. Esto lo propone con el fin de que esta medida sea pragmática y que tenga algún grado de efectividad.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Rojas Aguilar, comenta que en lo que es Consumo se podría refinanciar el 100% de las deudas del Banco Popular; las de terceros no estarían cubiertas en esta primera etapa, porque en el tanto no se tenga el código que identifique las operaciones que han caído en salvamento, la Dirección considera que eso podría incrementar la exposición al riesgo.

Las operaciones que son del Banco y que serán refinanciadas, en Consumo se financian en plazos hasta de 15 años por medio de una garantía personal o un pagaré; y la tasa de interés que se empezará a sensibilizar es aquella que permita llegar a la capacidad de pago 3.

En Fiduciario, las oficinas directamente pueden llegar a otorgar Tasa Básica Pasiva más 4%; en Hipotecario, Tasa Básica Pasiva; y en Desarrollo, Tasa Básica Pasiva. Existe un Comité especial que valora los casos cuya capacidad de pago sigue ubicada en 4, a pesar de la sensibilización de la tasa, y puede llevarlo hasta un 50% de la Tasa Básica Pasiva.

Señala que con garantía hipotecaria y un nivel de compromiso máximo del 80% del avalúo, se puede refinanciar el 100% de las deudas del Banco Popular y también deudas externas, definidas ya en el artículo 4 inciso i). Hasta 30 años en garantía hipotecaria y tasas de interés con el mismo nivel de sensibilización (se va bajando con los parámetros referenciados para las oficinas y para el Comité especial). Añade que los bienes que están en Cobro Judicial se financian a Tasa Básica Pasiva hasta 30 años.

Concluye que de esta manera quedaría perfilado el salvamento que se estaría anunciando el lunes 18 de noviembre de 2019, y confirma que está alineado con la normativa que está vigente. En el tiempo se pueden hacer mejoras, una vez que Sugef incorpore en el SIC un código para identificar estas operaciones, las cuales quedan como operaciones especiales por seis meses.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, establece que en relación con la propuesta que presenta el Sr. Maurilio Aguilar Rojas y visto el análisis realizado desde el punto de vista legal, se propone modificar el artículo 2 del Reglamento de negociaciones de pago para que diga:

Este reglamento tiene como objetivo establecer alternativas de recuperación total o parcial de aquellos clientes que mantienen deudas con el Banco Popular. La potestad de establecer negociaciones de pago será totalmente del Banco Popular.

Igualmente, se modifica el artículo 4 para que ahora diga:

Refinanciamiento: Posibilidad de consolidación total o parcial de deudas, fianzas y avales del cliente con el Banco Popular, con otras entidades supervisadas y no supervisadas por SUGEF, entidades públicas, casas comerciales, proveedores u otras deudas legalmente registradas.

Finalmente, se modifica el artículo 9:

Procesos judiciales prendarios e hipotecarios: Se admite la posibilidad de cancelar la operación por un monto menor al de la deuda total, pero debe cobrarse como mínimo la suma del saldo, gastos, honorarios, pólizas y no menos de un año de intereses corrientes y moratorios, el que sea mayor.

Se instruye a la Secretaría General a efecto de que solicite la publicación de las presentes reformas en el diario oficial La Gaceta.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Modificar los artículos 2, 4, inciso i) y 9 del Reglamento de Negociones de Pago.

2. Se instruye a la Secretaría General a efecto de que coordine la publicación de las reformas los artículos 2, 4, inciso i) y 9 del Reglamento de Negociones de Pago en el Diario Oficial La Gaceta.

3. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo que dé seguimiento e informe trimestralmente a esta Junta Directiva sobre el impacto de estas modificaciones al Reglamento de Negociones de Pago en los indicadores de crédito y de cobro.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por mayoría:

"1. Modificar los artículos 2, 4, inciso i) y 9 del Reglamento de Negociones de Pago, a fin de que se lean de la siguiente manera:

Artículo 2. Objetivo

Este Reglamento tiene como objetivo establecer alternativas de recuperación total o parcial de aquellos clientes que mantienen deudas con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

La potestad de establecer negociaciones de pago será totalmente del Banco Popular.

El presente Reglamento rige para todo tipo de crédito otorgado al amparo del Reglamento General de Crédito.

Artículo 5. Definiciones

(…)

i) Refinanciamiento: Posibilidad de consolidación total o parcial de deudas, fianzas y avales del cliente con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con otras entidades supervisadas y no supervisadas por la SUGEF, entidades públicas, casas comerciales, proveedores u otras deudas legalmente registradas.

Artículo 9. Cancelación de Operaciones con un cobro judicial activo

Amparado en los principios de oportunidad y discrecionalidad contenidos en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley General de la Administración Pública, en operaciones que tengan estado de cobro judicial o castigada administrativa, el Banco y el sujeto de negociación podrán acordar la cancelación de las operaciones de acuerdo con las siguientes condiciones mínimas:

Procesos judiciales prendarios e hipotecarios: Se admite la posibilidad de cancelar la operación por un monto menor al de la deuda total, pero debe cobrarse como mínimo la suma del saldo, gastos, honorarios, pólizas y no menos de un año de intereses corrientes y moratorios, el que sea mayor.

Procesos judiciales monitorios: Se admite la posibilidad de cancelar la operación por un monto menor al de la deuda total, pero debe cobrarse como mínimo la suma del saldo, gastos, honorarios, pólizas y no menos de cuatro meses de intereses corrientes y moratorios.

De aprobarse la negociación se dará por terminado el cobro judicial.

2. Se instruye a la Secretaría General a efecto de que coordine la publicación de las reformas los artículos 2, 4, inciso i) y 9 del Reglamento de Negociones de Pago en el Diario Oficial La Gaceta.

3. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo que dé seguimiento e informe trimestralmente a esta Junta Directiva sobre el impacto de estas modificaciones al Reglamento de Negociones de Pago en los indicadores de crédito y de cobro". (898)

ACUERDO FIRME.

El Director, Sr. Hidalgo Chávez, manifiesta que está en contra de esta propuesta, porque todavía tiene serias dudas en fundamentos técnicos para entender cuál sería el beneficio para el Banco y luego, para los clientes. Además, le quedan más dudas sobre los impactos negativos que esto pueda traer dadas las propuestas que se dieron, porque no se presentaron proyecciones ni efectos que estas modificaciones puedan tener.

Expresa que tampoco está de acuerdo en que el Banco Popular participe en la conferencia de prensa del lunes 18 de noviembre de 2019, la cual fue convocada por el Gobierno.

Finaliza la sesión al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CINCUENTA Y DOS MINUTOS.**

Sr. Carlos Arias Alvarado
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5688

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y OCHO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional a las **DIECISÉIS HORAS CON TRES MINUTOS DEL LUNES DIECIOCHO DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE.** 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, y el Director Suplente, Sr. Mario Alberto Campos Conejo. Además, la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Magdalena Rojas Figueredo; el Subauditor Interno, Sr. Marco Chaves Soto; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Ausente con permiso, el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, agradece a Dios que hoy se encuentran con salud, lo cual considera muy importante, dado que otros no lo están tanto; además, da gracias a todos por su presencia en esta sesión y se ponen en la presencia del Señor, para que les permita dirigir esta sesión a fin de que sea aprovechable y brinde los frutos deseados.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Asuntos de Presidencia.

2.- Asuntos de Directores.

3.- Aprobación de las actas de las sesiones ordinarias Nos. 5686 y 5687.

4.- Asamblea de Accionistas.

Popular SAFI

4.1.- El Sr. Luis Diego Jara Hernández, Gerente General a.i., de Popular SAFI, adjunta el Informe de Gestión de Popular Sociedad Fondos de Inversión correspondiente al II y III trimestre del presente año. (Ref.: Oficio SAFI-GG-328-2019)

5.- Asuntos Resolutivos.

5.1.- Asuntos de Comisiones

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local

5.1.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local recomienda a la Junta Directiva Nacional acoger las renuncias de las siguientes personas:

- Sr. Iván Salas Arguedas como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Total de San Ramón, del sector comunal.
- Sr. Erick Gerardo Araya Rodríguez como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Total San Ramón, del sector cooperativo.

Además, que se instruya a la Secretaría General para que comunique el acuerdo a las partes interesadas, así como a la Dirección de Capital Humano para el trámite que corresponda a la Contraloría General de la República. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-19-Acd-173-2019-Art-9)

Comité de Remuneraciones

5.1.2.- El Comité de Remuneraciones eleva, para aprobación, el programa de movilidad laboral voluntaria y la migración del esquema salarial de base más pluses a salario único. (Ref.: Acuerdo CREMBP-16-Acd-79-2019-Art-3)

5.2.- Correspondencia Resolutiva.

5.2.1.- El Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, solicita aprobar la capacitación para el funcionario Johan Hidalgo Solís, en el "Seminario-Taller Internacional: *Stress Testing* en Carteras de Crédito y Portafolios de Inversión", desarrollado por la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE), por realizarse en Lima, Perú, los días del 4 al 6 de diciembre de 2019. (Ref.: Oficio DIRCR-769-2019)

5.2.2.- La Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros informa a la Junta Directiva Nacional que fue enterada del contrato por suscribirse entre el Banco Popular y la Sociedad, y consulta si el trato dado a Popular Seguros es equitativo con las otras Sociedades del Conglomerado. (Ref.: Acuerdo JDPS-268-Acd-273-2019-Art-30)

5.3.- Asuntos de la Asesoría Legal.

5.3.1.- Los señores Juan Luis León Blanco, Asesor Legal, y el Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director Jurídico, remiten el dictamen jurídico sobre la conformación de las comisiones y el tema de conflicto de interés y grupo vinculado. (Ref.: Oficio AJD-024-2019)

6.- Asuntos Informativos

6.1.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, adjunta la propuesta del Plan de Capacitación para los miembros de Junta Directiva de Popular Pensiones para el año 2020. (Ref.: Oficio PEN-1361-2019)

6.2.- La Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros recomienda a la Junta Directiva Nacional remitir a Popular Seguros, para conocimiento, la información del Plan de Sucesión de esa Sociedad para los efectos correspondientes. (Ref.: Acuerdo JDPS-268-Acd-270-2019-Art-19)

6.3.- El Comité Corporativo de Auditoría traslada, para que se tome una decisión final, los informes presentados por la Dirección Jurídica y por la Auditoría Interna de Popular Valores, con lo que se considera haber cumplido el mandato de dar seguimiento al tema de si se presentó algún tipo de negligencia por parte de Popular Valores, Puesto de Bolsa S.A., en el proceso de amnistía tributaria. (Ref.: Acuerdo CCA-19-Acd-118-2019-Art-3)

6.4.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local informa el nombramiento del Sr. Gilberth Díaz Vásquez como Coordinador ad hoc de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-19-Acd-165-2019-Art-1)

6.5.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el informe trimestral sobre el Plan Anual de Capacitación Institucional. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-19-Acd-168-2019-Art-4)."

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

Se conoce, asuntos de Presidencia.

Al ser las **dieciséis horas con nueve minutos,** ingresa el Director, Sr. Díaz Vásquez.

Al ser las **dieciséis horas con veintisiete minutos,** ingresa el Director, Sr. Campos Conejo.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, agradece a todos dado que se ha tenido, en forma privada, una charla bastante buena y enriquecedora respecto a temas de buen gobierno corporativo y demás, que eventualmente estarán retomando luego.

También se ha conversado sobre algunos procesos pendientes y serán retomados en la próxima sesión.

ARTÍCULO 3

Se conoce, asuntos de Directores.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y cinco minutos,** ingresa el Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto; el Asesor Legal, Sr. León Blanco y el Director Jurídico, Sr. Rojas Chichilla.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, desea compartir el tema sobre la conferencia de prensa que se llevó a cabo esta mañana con la presencia del Presidente de la República, Sr. Carlos Alvarado Quesada; la Ministra de Planificación, Sra. Pilar Garrido Gonzalo; la Gerente General a.i., Sra. Rojas Figueredo, y el Presidente de la Junta Directiva Nacional, Sr. Arias Alvarado.

En la actividad se dio a conocer el producto presentado la semana pasada en esta Junta Directiva, fue una conferencia bastante concurrida por los medios de prensa, hubo notas que es posible ya hayan revisado y posiciona indudablemente al Banco Popular como la primera entidad financiera de orden público que salió atendiendo la directriz gubernamental, en su momento como invitado y no como requerido como banco estatal.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y seis minutos,** ingresa el Secretario General, Sr. Lizano Muñoz.

Indica que el Presidente de la República, Sr. Alvarado Quesada mencionó que hace un mes la directriz fue emitida y el Banco Popular fue el primero en responder con un producto específico y concreto.

También se destacó que el Banco tiene mucha experiencia en este campo y que, en la medida de las circunstancias, el producto estaba prácticamente avanzado en cuento a diseño, cuya pretensión es llegar a 22.000 clientes del Banco como una primera etapa y luego de que se concluya con todas las formalidades de la directriz, eventualmente se podría atender a nuevos clientes en situación de alto endeudamiento.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y ocho minutos,** ingresa la Gerente General a.i., Sra. Rojas Figueredo.

Agradece al Presidente, Sr. Arias Alvarado, y a la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, por haberlos representado en la conferencia de prensa.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, indica que efectivamente se contó con una amplia participación por parte de los medios de comunicación, pudiendo decir que se logró una cobertura total de los medios más conocidos, medios digitales y medios rurales, entre otros.

Indica que le están preparando un informe sobre la cantidad de medios y lo que llaman los mercadólogos *Publicity*, que es lo que hubiera costado hacer esa publicidad.

Comentaba que les decía a algunas personas que estuvieron pendientes de cubrir todos los detalles de la actividad, que esto es muy importante para los clientes del Banco y que también hubo mensajes de fondo muy importantes. Al menos, le parece que el compromiso del Gobierno en la figura del Presidente de la República y la Ministra de Planificación, en relación con las amenazas que también se ciernen sobre el Banco, lo que considera, fue un plus importante.

En este sentido, espera que se pueda cumplir con la expectativa que implica también hacer conferencias de prensa, que es que la gente que califica y se acerque al Banco, pueda ser atendida. Internamente se ha hecho una promesa de atención de un máximo de 7 días, lo cual implica muchos procesos, donde algunos internamente se hacen muy largos, pero están listos para eso.

Hoy mismo algunos clientes han consultado cuál es la forma de lograrlo, por tanto, finalmente le parece que el resultado fue positivo.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, agradece el resumen realizado y considera como un detalle importante que conste que la Gerenta General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, que tiene tiempo de conocer a la Institución, le indicó que al parecer es la primera vez que un Presidente de la República visita al Banco y más aún, para hacer una conferencia de prensa.

Comenta que algunas veces que ha participado en conferencias de prensa, ha podido ver muy poca presencia, pero hoy en realidad se pudo dar cuenta que la sala donde se llevó a cabo la conferencia estaba llena de medios de prensa, lo cual quiere decir que dicha convocatoria podría dar un valor agregado al Banco. Por tanto, agradece a todos su participación.

ARTÍCULO 4

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, pregunta si finalmente se dio la salida del Sr. Geovanni Sánchez, lo cual tenía entendido se daría al finalizar la semana pasada.

En este sentido, hace patente de nuevo su preocupación sobre el tema de SIPO y la información oportuna hacia la Junta Directiva.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, indica que efectivamente el Sr. Geovanni Sánchez, tal como lo manifestó, se acogió a su jubilación, trabajando para el Banco hasta el viernes pasado.

Añade que ese día fue conocido el Plan de Acción solicitado por esta Junta Directiva en el Comité Interno CETI, el cual estaría para ser conocido en la próxima sesión del Comité Corporativo de Tecnología de Información, para posteriormente informar a la Junta Directiva.

ARTÍCULO 5

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, señala que, aunque ya fue aprobado el orden del día, propone conocer de previo el punto 5.1.2, dado que se cuenta con la presencia del asesor jurídico externo, quien cobra por hora, y como está agendado mucho después, es rentable atenderlo dentro de los primeros puntos, por lo que mociona para:

Conocer en la sesión de hoy, No. 5688, inmediatamente después de las actas 5686 y 5687, el punto 5.1.2.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Conocer en la sesión de hoy, No. 5688, inmediatamente después de las actas 5686 y 5687, el punto 5.1.2".** (899)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

Se conoce el acta de la sesión ordinaria 5686, celebrada el 11 de noviembre del 2019.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5686, celebrada el 11 de noviembre del 2019.

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

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5686, celebrada el 11 de noviembre del 2019".** (905)

Se abstiene de votar, el Director, Sr. Campos Conejo, por no haber participado en la sesión.

ARTÍCULO 7

Se conoce el acta de la sesión ordinaria 5687, celebrada el 13 de noviembre del 2019.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5687, celebrada el 13 de noviembre del 2019.

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

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5687, celebrada el 13 de noviembre del 2019".** (906)

Se abstiene de votar, el Director, Sr. Campos Conejo, por no haber participado en la sesión.

ARTÍCULO 8

5.1.2.- El Comité de Remuneraciones eleva, para aprobación, el programa de movilidad laboral voluntaria y la migración del esquema salarial de base más pluses a salario único. (Ref.: Acuerdo CREMBP-16-Acd-79-2019-Art-3)

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y siete minutos,** ingresa el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el Director Financiero Corporativo, Sr. Alexander Otoya Sibaja, y el Director General Corporativo, Geovanni Méndez Carmona.

La Directora, Sra. Badilla López, menciona su agradecimiento por haber permitido agendar el tema sin que fueran enviados los archivos correspondientes para poder realizar el estudio previo, debido a la premura e inquietud.

Este ha sido un tema conversado por más de un año, desde el inicio de las funciones de esta Junta Directiva, con la intención de colaborar con la gestión del gasto en seguir utilizando los recursos del Banco de manera razonable y que los funcionarios también sientan el buen trato y buena disposición de esta Junta Directiva y de la Administración en cuanto a aportarles en su vida.

En la mañana estuvieron tratando este tema y solicitó a los participantes en el Comité de Remuneraciones, que trataran de abarcar todas las consultas que se dieron con la intención de que estén informados de la mejor manera.

Es posible que surjan algunas dudas, para lo cual están en la mejor disposición de atender y dilucidar de manera amplia hasta que todos estén satisfechos.

Además, agradece a la Administración todo el trabajo y esfuerzo realizado para este proceso hoy sea posible, pensando siempre en eficientizar la gestión del Banco y lograr esos resultados que tanto están anhelando.

El Director General Corporativo, Sra. Méndez Carmona, indica que hará la presentación correspondiente sobre los esfuerzos realizados por la Administración, dirigidos por la Gerente General a.i., Sra. Rojas Figueredo y por mandato de este Órgano de Dirección y con la finalidad de ir planificando la ejecución de una serie de medidas y acciones de índole administrativa tendientes a dar racionalidad y mesura al crecimiento en general del gasto administrativo, en el tiempo se ha ido trabajando como se conoce, con el plan de gestión del gasto, que básicamente ha abordado componentes de gasto pero que no tienen que ver con el componente presupuestario de remuneraciones.

Por tanto, al lado de esos esfuerzos tendientes a dar mesura y racionalidad a ese componente tan significativo del gasto, están esos otros temas que están en proceso de ejecución.

Al ser las **diecisiete horas** ingresa el Asesor Jurídico externo, Sr. Alexander Godínez Vargas.

En el caso concreto de estas acciones administrativas está en primer término dos acciones, a la primera se le llamara un cambio en el esquema de remuneración dirigido a una población laboral, que en este momento son aproximadamente 800 funcionarios, quienes se encuentran bajo el esquema salarial de base más pluses.

Por tanto, la idea es crear un conjunto de condiciones donde de forma voluntaria esa población laboral eventualmente migre a esquema salarial de salario único, que pueda resultar en el tiempo, más atractivo para el Banco, desde la perspectiva financiera.

De igual manera, se propone una segunda medida tendiente a un programa de movilidad laboral voluntario, lo cual está planteado en ese esquema, será la creación de condiciones y un incentivo a determinada población laboral para que de manera voluntaria, si así lo deciden, eventualmente se retiren de la Institución, programa que sería sin remplazo, pues la idea es suprimirla del presupuesto laboral, con lo que se busca incidir en el tamaño de la población laboral del Banco que a la fecha está en aproximadamente 3800 funcionarios.

Señala que hay una serie de elementos importantes del entorno y en lo interno de la Organización que son los que motivan estos esfuerzos, donde lo importante es dejar asentado de principio, que se trata de un programa de movilidad laboral voluntario, lo mismo que la migración al esquema salarial, ambos de interés institucional promovidos a instancias y por iniciativa del mismo Banco en la búsqueda de crear condiciones que le brinden sostenibilidad y apoyen a su sostenibilidad futura.

Si bien es dirigido al recurso más sensible de la Organización, como lo es el recurso humano, no es un programa -así fue dictaminado jurídicamente desde un inicio- que de modo alguno se pueda traducir en un esquema compensatorio exorbitante o desproporcionado a favor de la clase trabajadora, sino crear condiciones que garanticen un sano equilibrio entre las necesidades institucionales y las condiciones que faciliten el retiro voluntario del personal de la Institución.

Por otra parte, se presentarán elementos del entorno financiero y lo interno que le brinda soporte y motivación a las medidas que serán planteadas.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, pregunta si las plazas que quedarían cesantes no tendrían reemplazo.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, responde que se trata de un programa de movilidad laboral voluntaria sin reemplazo, así está siendo llamado el programa que hoy se somete a consideración de esta Junta Directiva.

El Director Financiero Corporativo, Sr. Otoya Sibaja, señala que cuando fue planteado el ejercicio financiero de la propuesta, fue enfocado en dos líneas, una relacionada con el contexto financiero del Banco de acuerdo con las condiciones de hoy y luego un poco hacia la estructura financiera de la Institución en la actualidad.

Parte de lo fundamental técnico financiero que sirve para justificar esta iniciativa está vinculado en lo referente a que la banca atraviesa un proceso recesivo desde hace aproximadamente 2,5 años, donde las tasas de crecimiento han sido mucho menores. Ha habido riesgos de imagen en la banca pública por temas vinculados a la eficiencia operativa de los bancos.

Además, se debe tomar en cuenta los cambios regulatorios que hoy enfrenta la banca, que tienen elementos que hacen más difícil la gestión en un banco, lo cual ha hecho que también se sume a tener altos costos en la estructura financiera del Banco, por ser una estructura de mercado con un margen de intermediación que cada vez es más pequeño y pone como reto el vivir de la eficiencia y no tanto de los márgenes.

Además, con una competencia en los conglomerados financieros enfocados en la parte de ingresos por servicios, logrando ser altamente competitivos.

Por otra parte, desde el punto de vista de la parte de la estructura financiera del Banco, por su naturaleza es de carácter social, lo cual también fue analizado, no podría cambiar sustancialmente con el fin de subsistir con el ingreso por servicio, eso es importante de tener claro y que debe ser analizado, por ello se debe ver lo concerniente a la parte operativa y la parte de estructura de funcionamiento.

Explica que también ha sido un Banco más dependiente de la parte del margen de intermediación, un indicador de eficiencia operativa, que dentro de la meta planteada por el Banco tanto en el nivel interno como de cara a los inversionistas y de cara a un tema de imagen es contar con un indicador que esté por debajo del 60%, lo cual implica realizar enormes cambios en la estructura financiera del Banco.

Por otra parte, el Banco ha planteado dentro de su Plan Estratégico, como planes de acción, la transformación digital, lo cual es un elemento que se suma a los aspectos que se deben considerar para plantear una iniciativa como la que se presenta.

Además, al compararse con los homólogos, se tienen algunas relaciones, sobre todo con la banca privada, que el Banco es más pesado en su relación activo-empleado desde el punto de vista financiero.

Esos son los elementos que, *grosso modo*, contextualiza para poder promover una iniciativa de este tipo, considerando los elementos que el Banco tiene hoy en el nivel externo y lo que enfrenta en su estructura financiera.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, indica que con esos elementos financieros que evidencian la necesidad institucional de la adopción de las medidas presentadas y otras tantas en otros componentes importantes de costo y de gasto administrativo, definieron esa ruta de actuación, donde el equipo de trabajo interdepartamental, para llamarlo de alguna manera, dirigido por la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, contó con una participación activa de las áreas sustantivas del Banco que de alguna manera se interrelacionaron con el tema, como fue el caso de la Dirección Jurídica, la Dirección Corporativa de Riesgo, la Dirección Financiera Corporativa, Capital Humano, cuyo equipo fue coordinado o dirigido por su persona, con un elemento importante como lo ha sido la presencia del Consultor Laboral externo del Banco, Sr. Godínez Vargas.

Lo anterior, por cuanto el Director Jurídico, Sr. Rojas Chichilla, y su equipo de trabajo de alguna manera, podrían ser candidatos a alguna de estas medidas, para no generar conflicto de interés, pues se ha apoyado en un grupo de trabajo, en criterios de una persona con total independencia, puesto que es un consultor laboral externo.

Señala que, de acuerdo con la ruta de actuación, a la fecha el equipo de trabajo que plasmó esta propuesta inició su función a finales de abril y principios de mayo del 2019, con un derrotero de actuación definido jurídicamente por parte del Sr. Godínez Vargas.

A partir de ahí se fueron abarcados los puntos del 1 al 9, que es donde hoy se somete a consideración de esta Junta Directiva la propuesta, luego de haberlo presentado ante el Comité de Remuneraciones.

Menciona que, de ser aprobada la propuesta, para que estas medidas cumplan con la eficiencia y eficacia jurídica para ser aplicados, deberán contar con la homologación del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, puesto que esas acciones administrativas serán plasmadas en acuerdos de partes, que a la fecha están consensuados por parte de la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo y el Secretario General de Sibanpo, Sr. Juan Carlos Chaves Araya, traducido en una adenda convencional que deberá llevar ese proceso ante el Ente mencionado. Ese sería el punto 10, del proceso, implicando las actividades del punto 11.

Insiste en cuanto a que ambos esquemas son programas voluntarios pero que revisten interés público e institucional, el programa que se está recomendando ejecutar tiene viabilidad y una condición de rentabilización financiera, lo cual requerirá una inversión importante por el Banco en cuanto a los reconocimientos económicos que las medidas conllevan, pero que en definitiva deberá haber un periodo de recuperación y viable financieramente que lo haga atractivo para el Banco.

Reitera que tiene como objetivo primordial fortalecer la gestión del Banco Popular y sus resultados e índices de gestión y financieros, como parte de la gestión que se debe llevar a cabo para racionalizar el gasto administrativo, en el caso específico del renglón de remuneraciones.

Como se recordará, en el Presupuesto para el 2020 hay una asignación económica en remuneraciones que supera los ¢100.000 millones, y a ese crecimiento de gasto, temas de sostenibilidad financiera hacen que esa sea una de las partidas que deba ser contenida, para lo cual, si se hacen inversiones importantes en tecnología y transformación digital, debe darse algún efecto compensatorio y es lo que se espera se produzca con este tipo de acciones.

Debe reiterar que el análisis jurídico ha sido soportado en el Sr. Godínez Vargas, el cual tiene dos momentos del tiempo, se comenzó a trabajar en las medidas, identificando, caracterizando y parametrizando las medidas hacia mayo del 2019, oportunidad en la que contó con ciertos dictámenes jurídicos.

Señala que dichos dictámenes jurídicos se dieron a partir de la prevalencia y vigencia de la norma 45 de la Convención Colectiva de Trabajo, la cual contemplaba la posibilidad de que un trabajador se acogiera a su renuncia como decisión personal unilateral, recibiendo el pago de la cesantía.

Como es conocido, la Sala Constitucional, en un voto publicado a principios de octubre de este año, cambió esas condiciones suprimiendo una parte de la redacción del postulado convencional y eliminó esa prerrogativa.

Ante ese voto de la Sala, el programa conceptualizado se cayó, pues el acto unilateral de renuncia fue suprimido del clausulado convencional. Por ello, se cambia el esquema y se migra a una condición diferente, en la que lo que dará fundamento a este sistema de movilidad laboral voluntaria no será una renuncia por parte del trabajador, sino una actuación que puede ser mejor descrita por la parte legal.

El Asesor Externo, Sr. Godínez Vargas, explica que hay dos medidas que tomar en cuenta: por una parte, el pase de un modelo de salario base más pluses a un salario único, y por otro, el programa de movilidad laboral. En ambos casos se deben enfrentar los criterios que la Sala Constitucional ha tenido sobre estas medidas, sobre todo cuando hay fondos públicos de por medio.

En cuanto al primer tema, la migración de sistema a salario único es posible siempre y cuando el trabajador quiera hacerlo: no se le puede imponer el cambio pues sería un *ius variandi*, abusivo, que daría lugar a acciones judiciales en que se pida reintegrar al trabajador a la condición salarial que tenía, y se podría dar por roto el contrato, también. Por ello, la migración pasa por un incentivo, necesariamente: el que ya está previsto y ha sido reconocido por la propia Sala Segunda, la Procuraduría y el Ministerio de Trabajo es una liquidación parcial de prestaciones. Por ello, el principal interés para el patrono es que el monto que se indemniza sea razonable y proporcional, de manera que se evite que sea visto como un derroche de fondos públicos.

Además, en lo respectivo al programa de movilidad laboral, el tema pasaba también por el hecho de que la Sala ha advertido de que tratándose de fondos públicos no debe haber derroches, por lo que se exigía que el incentivo que se ofreciera fuera proporcional y razonable al fin buscado. Las indemnizaciones previstas se sostienen y no contradicen los principios de proporcionalidad siempre y cuando haya estudios técnicos que, realmente, permitan comprobar que lo que el Banco busca es más bien fortalecerse económica y financieramente.

Siempre se ha dicho, por tanto, que los estudios técnicos deben ser suficientemente robustos para probar ante la Sala Constitucional, si la discusión llegara hasta esa instancia, o ante cualquier otro tribunal, que realmente lo que se propone es algo que traerá réditos al Banco, pues esto es lo que preocupa a los entes judiciales, finalmente.

De esta manera, para que efectivamente las indemnizaciones sean efectivas, se deben respetar varias reglas: en este caso, una de las reglas es que existe un límite máximo de años que pueden ser reconocidos por cesantía, tanto en el caso de la movilidad como en el de la indemnización; además, tampoco se puede modificar el porcentaje que legalmente corresponde según la Ley de Protección al Trabajador.

Se le había consultado, también, sobre si el modelo era aplicable para cierto tipo de funcionarios, específicamente para quienes estaban en cierto rango de edad, si tenían rango de jefatura y demás; se le consultaba también si cabía alguna discriminación en ese caso. Al respecto, se debe recordar que cuando un acto se considera discriminatorio, la solución que hay es si hay una razón objetiva que justifique la diferenciación. En este caso, si la justificación es técnicamente objetiva y se detalla por qué el interés es solo en personas de cierta edad, antigüedad en el Banco o los criterios que correspondan, se puede evitar la acusación de discriminación, siempre atendiendo a estudios técnicos.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, explica que a partir de lo planteado, y habiendo sido viabilizado bajo la parametrización y los conceptos que expone el Sr. Godínez Vargas, se someten a esta Junta Directiva las dos medidas administrativas descritas, que esperan puedan incidir de manera importante en la partida de remuneraciones. La primera es la migración de salario base más pluses a salario único, que en ocasiones anteriores ya se ha dado en el Banco, aunque con carácter de transitoriedad.

Ahora, mediante un acuerdo de partes que ha sido ya preliminarmente suscrito y que está supeditado a que la Junta Directiva apruebe el acuerdo de partes y que el Ministerio de Trabajo lo homologue, se reactivaría el transitorio por un periodo de tres meses, que podría ser prorrogado a criterio del Banco. Se proyecta también, por históricos, que la apetencia es de entre 15 % y 20 %.

Los escenarios de indemnización son 10 diferencias salariales adicionales, más una liquidación proporcional de cesantía. Para determinar la razonabilidad y pertinencia financiera de la propuesta, la Dirección Financiera valoró un periodo de 5 años.

En cuanto a la movilidad laboral voluntaria, se delimitan y caracterizan ciertas condiciones: se busca generar apetencia en un determinado sector de la población laboral: que tengan una antigüedad mínima de 15 años, que se fundamenta en el hecho de que se busca no generar una condición atractiva en la población más joven, pues se debe recordar que la apuesta de la Institución es ser vista como un banco accesible, moderno, que puede ser abordado prioritariamente a través de canales digitales, consideran que la población con menos tiempo en el Banco está siendo capacitada en todo ello, por lo que se busca más bien retenerla en la Institución.

Se busca también que las personas sean menores a 56 años: se ha señalado con bastante contundencia por parte del asesor externo y por la propia Dirección Jurídica que los recursos financieros que se utilicen para el reconocimiento de estos incentivos y extremos compensatorios han de ser razonables, lógicos y proporcionados, de manera que no tiene mucho sentido atraer a alguien que está muy próximo a su pensión. No obstante, en las negociaciones con Sibanpo que derivaron en el acuerdo de partes, se estableció que se podrían acoger a estas facilidades ciertos empleados de más edad, siempre y cuando debido a la edad con que empezaron a cotizar, no puedan optar a la pensión en un plazo corto. Finalmente, no pueden optar por esto las jefaturas, pues la idea es no reemplazar a las personas que se retiren (y es impensable dejar centro de costo sin una cabeza).

La premisa de que parten es que aproximadamente el 20 % de los trabajadores en condiciones aceptarían la movilidad laboral, población que es de alrededor de 1300 trabajadores. Bajo esos esquemas, los resultados de las corridas financieras evidencian la bondad financiera de las medidas que se plantean.

El Director Financiero Corporativo, Sr. Otoya Sibaja, explica que la valoración financiera que se adjunta pretende evidenciar el impacto de estas medidas: durante los primeros años el impacto evidentemente sería negativo, pues la indemnización (de alrededor de ₡6000 millones) se giraría en ese año, aunque hay una parte que está ya provisionada.

Se presentan también escenarios en función del porcentaje real de personas que se acoja, desde 20 % hasta 35 %, con escalones de 5 %, aunque se parte de que el escenario más probable es el de 20 %. En el segundo año, desde el momento en que se aplique el programa, a partir de ahí se tendrá un impacto que podría empezar a verse al año siguiente.

Para el 2020, tomando como base 2019, el impacto es positivo en ₡5054 millones, y en 2021 podría llegar a ₡7244 millones. Si se ve la parte de proyección financiera, los ₡7200 millones de ahorros podrían crecer, pues hay partidas adicionales en la parte de gasto administrativo que también disminuyen, pues la base de provisión disminuiría. Esto lleva a un impacto en la rentabilidad y en la sostenibilidad del Banco: si estos impactos no se tuvieran, se tendría un impacto en la parte operativa, de competitividad y en rentabilidad, algo muy importante dado que los bancos viven de la capitalización.

De esta manera, se prevé que la indemnización cueste alrededor de ₡6000 millones, y los primeros impactos en estados financieros se prevén por el orden de los ₡3751 millones en un primer momento, hasta ahorros por ₡5000 millones que podrían llegar hasta más de ₡7000 millones en años subsiguientes. Esto tendría un impacto en la rentabilidad, hoy en un promedio de 3 %, que podría llegar a más de 6 %, mientras que el indicador de eficiencia operativa podría pasar de 65 % a 56 % (contra el 50 % que se ve en varios bancos privados actualmente). Además, se tendría una mejora importante en la imagen, por la mayor eficiencia operativa.

Se esperaría que esta medida sea exitosa, pues el Banco lo requiere para su sostenibilidad en el tiempo; si la medida no es tan exitosa como se prevé, el Banco debe pensar en otras opciones, pues es un hecho que se requiere mejorar la eficiencia operativa. Finaliza con esto su presentación.

El Director, Sr. Campos Conejo, quisiera que se deje claro, en el documento, si las cifras se presentan en miles de millones, millones, o el formato en general. Le parece, además, que sería muy provechoso ilustrar esto con el impacto en los indicadores de eficiencia.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, apunta que en el primer mecanismo se identifican menos riesgos, y los que existen tienen que ver con imagen, principalmente, así como justificaciones relacionadas con la razonabilidad y proporcionalidad de los incentivos que se presentan. En el segundo se identifican más riesgos, 13 en específico, y 10 de ellos están fuera del apetito: por ejemplo, un escenario es que no se cumplan los supuestos, o que la razonabilidad y proporcionalidad no cumpla con lo requerido.

Uno de los temas que más les preocupan es la pérdida de personal clave en ciertas áreas, que podría incidir en los niveles de eficiencia: hay una reducción de gasto, pero si cierto personal, con un *expertiz* o perfil menos fácil de sustituir decide acogerse, podrían verse afectaciones en el servicio que brinda la institución. En todo caso, para todos esos eventos se han identificado mitigadores varios.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, apunta que una vez determinada la rentabilidad financiera y la rentabilización de las medidas que se plantean, en octubre se dio la vicisitud de que el artículo 45 convencional fue anulado parcialmente por la Sala; por ello, al no estar posibilitada legalmente la renuncia, se pidió al Sr. Godínez Vargas una solución jurídica, que se expondrá a continuación.

El Asesor Externo, Sr. Godínez Vargas, explica que en el por tanto de la Sala se puede leer que se anula la posibilidad de que una persona que renuncie como acto unilateral se retire con su cesantía. Se hizo, por ello, una búsqueda de los fallos que la Sala ha vertido para otras instituciones y convenciones colectivas, y de hecho se halló una sentencia para Bancrédito muy similar a esta.

Con base en lo hallado, se advierte que hay dos motivos por los que la Sala anula esas cláusulas: por una parte el artículo 63 constitucional no prevé la posibilidad de pago de cesantía por renuncia, solo por despido; por otra parte, la Sala considera que una disposición que permita el pago de cesantía por renuncia colisiona con tres principios constitucionales: la igualdad, la proporcionalidad y la razonabilidad; por ello, se podría pronosticar que esto fue tomado en cuenta para construir los considerandos.

Cuando se le pidió revisar este tema, él advertía de que había riesgos, en el sentido de que el programa de movilidad, tal como estaba planeado inicialmente, era un programa en que podía discutirse que el acto efectivo para el pago de la cesantía era la decisión del trabajador del renunciar y acogerse al Plan de Movilidad, y que si bien la Sala ha analizado únicamente casos en que hay una renuncia pura y simple, algo diferente de un programa de movilidad, se podría pensar que en estos últimos la decisión del trabajador de renunciar está influida por una excitativa que el empleador hace.

Sin embargo, aun con ese matiz, es claro que existe cierta dosis de riesgo importante, pues alguien podría decir que eso no es importante, y que se mantiene el hecho de que lo que decide que se pague la cesantía o no es la decisión unilateral de renunciar, por lo que se volvía a caer en el riesgo ya mencionado.

Pensando en cómo mitigar esto, se llegó a las siguientes condiciones: la cesantía se puede pagar por despido, pero en la Convención Colectiva se establece que los trabajadores tienen derecho de estabilidad. No obstante, los dueños de la Convención Colectiva son las partes que la han negociado, y la Sala Segunda ha establecido que los derechos convencionales no son adquiridos, es decir, no se incorporan a los contratos individuales, sino que permanecen vigentes en el tanto esté vigente, también, la convención que los sustenta. Siguiendo este razonamiento, las partes pueden decidir modificaciones al acuerdo, y un trabajador individualmente considerado no puede decir a las partes que tal cosa no se puede negociar alegando un perjuicio, pues la Sala ha definido que lo incluido en la convención no es un derecho individual, y en este caso, lo negociado podría representar un beneficio para el trabajador.

De esta manera, hay claridad en que el régimen de estabilidad creado por convención puede dejarse sin efecto también por convención. Sin embargo, para el Sindicato era difícil aceptar ceder en algo que, se entiende, es parte principal de cualquier convención colectiva; por ello, la propuesta de la Administración plantea ciertos condicionantes, que son parte del acuerdo celebrado.

El acuerdo establece que hay un plan de movilidad, y que hay algunas personas afiliadas al Sindicato que pueden estar interesadas en ello; sin embargo, para aplicarlo con una mayor seguridad y administrar los riesgos, se aceptará la posibilidad de desaplicar la Convención Colectiva y su régimen de estabilidad para quienes hayan manifestado estar de acuerdo con que se desaplique, ante el deseo de beneficiarse del acuerdo en que se detalla el plan de movilización. Se acuerda entonces desaplicar la Convención Colectiva, en lo atinente al régimen de seguridad, únicamente por un plazo determinado y condiciones específicas, salvo que el Sindicato y la Administración se pongan de acuerdo en prorrogar ese plazo.

Luego, como parte de la lógica de estar ante un programa que tiene estudios técnicos, económicos y financieros, la apertura que se hace no puede ser indefinida, pues se perdería la naturaleza de urgencia que se quiere imprimir al tema. Las dos partes se pusieron de acuerdo en estas condiciones, y quien quiera acogerse a la movilidad lo hará siempre y cuando se le pague lo que se dice que se pagará, es decir, las prestaciones completas más las indemnizaciones adicionales. La decisión del trabajador de acogerse al plan, por tanto, no implicará una renuncia, sino que permitirá a la Administración reservarse la posibilidad de elegir a quienes considere de entre todos los que hayan tomado esa decisión, según sus características y perfil definido. Es decir, la decisión se tomará no con base en la voluntad del trabajador, sino con base en la decisión del Banco de acoger la voluntad de ese trabajador y aplicar el despido.

Comenta que la decisión del trabajador de decir que quiere acogerse al plan no implica una renuncia sino que está externando que estaría dispuesto a participar del plan.

Luego, el Banco Popular se reserva la posibilidad de decir que lo escoge por las características y el perfil que se ha definido antes. Entonces, la decisión última para que se rompa el contrato no es la decisión del funcionario de decir que desea participar del plan, sino la decisión del Banco de acoger la oferta planteada y, por consiguiente, aplica el despido y lo puede hacer porque está en el plazo de apertura de la cláusula convencional.

Con respecto a la otra forma en que se sigue mitigando el riesgo, tanto el sindicato como el Banco Popular van a ser claros y suficientemente transparentes como para decirle al trabajador lo que significa que levante la mano, o sea, a qué plan va y cuánto le van a pagar. En este

punto ambas partes, el Sindicato y el Banco, se comprometen a darle toda la información necesaria que requiera para que su decisión de adherirse al plan sea suficientemente informada.

Habiéndose comprometido ambas partes, habiendo recibido toda la información y habiendo tomado la decisión de adherirse, es el Banco quien dice al final que acoge la decisión o no la acoge.

Esto los lleva al último punto, que es el tema de que alguien diga que esto parece discriminatorio. Por ende, la forma de defenderse frente a una discriminación es que realmente hay estudios técnicos que dicen por qué únicamente el perfil que está dibujado es el que realmente les interesa.

Esa fue la propuesta que se lanzó al Sindicato, ellos la avalaron y finalmente la han aceptado. Cree que es el único acuerdo de esa naturaleza que se ha hecho en el país donde el sindicato arriesga, arriesga el Banco también, pero todo de un modo donde todos tienen claro qué están haciendo y la forma en que se hará.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, refiere que a partir de los antecedentes que han sido expuestos, los criterios técnicos, legales y financieros, y habiendo logrado el necesario consenso con los representantes de Sibanpo, se presenta el acuerdo de partes que a este momento ha sido suscrito preliminarmente por la Gerente General Corporativa a.i. y el Secretario General del Sindicato, acuerdo de partes que tiene los dos componentes que se han mencionado dentro de los parámetros que aquí han sido expuestos.

Este acuerdo de partes se convertiría en una adenda convencional que, si tienen a bien aprobarlo, se enviaría posteriormente para la homologación al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y esa es concretamente la propuesta que se presenta con estas consideraciones que se han expuesto de un tema complejo, sobre todo ante el voto de la Sala Constitucional, pero con las consideraciones de riesgo y demás que se desarrollen, la Administración considera que es viable la propuesta en sus dos componentes, el cambio en el esquema de remuneración y el programa de movilidad laboral voluntaria que ha sido expuesto.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, expresa que tiene algunas preguntas y asevera que probablemente lo que vaya a consultar acá está dentro del material, pero no le fue posible revisarlo con suficiente antelación.

Manifiesta que todas las inquietudes que tiene ahora están orientadas a la parte financiera; la parte jurídica está bastante clara.

Con respecto al cuadro de porcentajes, la primera pregunta que desea hacer es si hay probabilidades asociadas a esos porcentajes o a esos escenarios, o si son solamente escenarios dispuestos de una manera aleatoria.

Además, consulta si fue posible determinar algún punto de equilibrio, es decir, cuál es el mejor escenario porque se indica 20%-25% y 30%-35%, pero eso puede llegar hasta un 100% como se indicó. Esto para estar claro con el universo, el cual está constituido por 1300 personas y el escenario más probable que se determinó fue el 20%.

Propone que se refieran a cuáles fueron los elementos que los llevaron a considerar ese escenario como el más probable, porque si no hay probabilidades asociadas con los escenarios, entonces esa determinación respondería a criterios cualitativos y no cuantitativos. Solicita que se lo aclaren.

Con respecto de los riesgos determinados, le gustaría saber si la matriz de riesgos tiene algún comportamiento específico de acuerdo con los escenarios, o si esas calificaciones de riesgo de baja, media y alta con iguales para todos los escenarios, por lo menos los cuatro que se han identificado.

Asimismo, consulta si hay alguna protección definida para evitar fuga de talentos que eventualmente podrían significar un activo valioso para la institución en el largo plazo y que, incentivados por un asunto financiero, se vayan.

Entiende que no hay jefaturas porque es un plan de movilidad sin reemplazo y, como uno de los riesgos identificados aquí es la pérdida de personal clave, la pregunta sería si hay un mapeo de personal clave, si se tiene ese mapeo y si va más allá de jefaturas, porque entiende que no puede haber jefaturas si hay un riesgo identificado en donde ya están diciendo que no es *target*. De momento, estas son las consultas que tiene.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, manifiesta que tratará de hacer un abordaje en el mismo orden que se ha referido.

Aclara que el porcentaje del 20% tiene una base histórica en el caso del cambio en el esquema salarial. En ocasiones anteriores, el porcentaje de población que se ha acogido al cambio en el esquema de compensación salarial ha rondado al 15% y acercándose al 20% en algún momento.

En el caso de la movilidad laboral, partiendo de una población institucional completa de 3850 trabajadores y siendo que la población a la cual se dirigen, en función de 15 años de servicio y un grupo etario determinado, los lleva a que apuntan a más o menos 260 trabajadores, que representa el 20% de esa población laboral meta.

Este es un programa de movilidad laboral voluntario y si fuera algún otro tipo de medida más parecido a reestructuración u optimizaciones de procesos de estructura organizativa y demás, se tendría que disponer de estudios técnicos que digan exactamente cuál es el reacomodo que se puede hacer en el total de la planilla.

Ante la ausencia de este tipo de valoraciones, aquí lo que priva es un criterio experto que el grupo ha llegado a determinar que podría eventualmente la estructura organizativa del Banco permitirse el retiro de 250 o 250 personas sin que eso cause un desmedro importante en el esquema de operación y funcionamiento del Banco Popular.

Ese porcentaje también coincide con los resultados de una encuesta aplicada a esa población laboral meta. De esos 1300 aproximadamente, coincidentemente alrededor de 250 manifestaron su eventual interés de acogerse al programa.

Los otros porcentajes que la Dirección Financiera trabajó en un afán de mejor proveer información ante la eventualidad de que pudiera acogerse un porcentaje mayor; sin embargo, ese límite se estableció en el 20%. No creen que sin hacer estudios técnicos a profundidad de procesos y de estructura, pudiera aceptarse que hasta un 40% de esa población meta se retire porque eso sí ya causaría un desmedro importante en el esquema de operación y funcionamiento y en la estructura de control y de operación institucional.

De lo anterior es que a pesar de que está planteado para efectos financieros porcentajes mayores, la medida que se propone contempla hasta un 20%. También hay una condición adicional que se llama “aplican restricciones” y tiene que ver con personal clave. Si en determinadas áreas se considera para un determinado centro de costo donde su personal es muy especializado, está previsto en lo que se plantea acoger que la Gerencia General, mediante acto razonado y basado en consideraciones técnicas, puede negarle la posibilidad de acogerse al programa a un determinado personal de un centro de costo que por su especialización funcional, su tecnicismo funcional, no pueda el Banco Popular prescindir de esos recursos.

En concreto, está planteado hasta un 20% máximo, aplicando restricciones mediante acuerdo razonado y fundamentado de un acto administrativo que sería adoptado por la Gerencia General.

Esto en cuanto a los porcentajes, queda pendiente el tema de riesgos.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, manifiesta que en Riesgo el análisis no se hizo considerando los posibles escenarios desde el punto de vista de la población que se podría acoger a los distintos mecanismos; esto, primero, porque hay mitigadores donde estarían tratando de controlar ese riesgo, porque realmente el riesgo fundamental ahí es la pérdida de talento o de personal clave en las distintas operaciones del Banco, las cuales estarían siendo mitigadas.

Con respecto de los supuestos financieros y el tema de la proporcionalidad y razonabilidad, aplican independientemente para cualquiera de los tres escenarios. Obviamente el impacto de imagen es distinto de que se haga a luz pública que se dio un incentivo por varios miles de millones, que por una cantidad mayor producto de que mayor proporción del personal se acogiera, pero aquí se vuelve al supuesto de la razonabilidad de los análisis financieros que demuestran cómo realmente esto impactará en los indicadores de eficiencia y en los indicadores de retorno sobre el capital que tiene el Banco.

La respuesta concreta es que no se separaron los eventos en función de cuál sería el escenario más probable, aunque se parte de que el escenario más probable es el del 20%. Debido a eso no se hizo la diferenciación.

El tema clave, especialmente en cuanto a la movilidad laboral, es el tema de que algunas áreas se queden sin personal clave o funcionarios que son estratégicos dentro de la operación del Banco.

El Director Financiero Corporativo, Sr. Otoya Sibaja, distingue que en la parte del equilibrio, para los escenarios que están planteados, uno de los elementos fue determinar hasta dónde podrían llegar con el proceso de indemnizaciones, porque comentó al inicio que el proceso de indemnización tendrá impactos en el corto plazo y depende del momento en que se haga, podría haber meses muy críticos a nivel de generación de utilidad.

Uno de los elementos mencionados en el documento es que si se pasa del 25%, es decir, si están en el escenario del 30%, habría que replantear cómo harían los demás giros de los que entran a participar en el proceso porque les podría afectar en algún momento la generación de utilidades mensuales y eso podría acarrear un tema regulatorio.

De hecho, se indicó que a partir del 25% era necesario replantear desde el punto de vista de gobierno del Banco Popular, quién definiría. Para ello habría que hacer un *stand by* del proceso y definir cómo van girando los demás que están dentro del plan, porque ese es un

elemento importante porque todos piensan en la parte de ahorros, lo que sucede es que al principio deberán hacer una erogación muy fuerte por concepto de indemnizaciones.

La Directora, Sra. Fernández Garita, comenta que eso va en línea con la preocupación por la operación del Banco, pero cuestiona si fue posible hacer un escenario donde el lanzamiento de la movilidad es abrupto, o si podría ser gradual conforme las categorías que se tienen. Esto para ir valorando los vacíos que podrían ir quedando y que no afecte principalmente el área de Negocios.

Reitera que esa ha sido siempre su preocupación, que se les venga una avalancha de funcionarios clave y que eventualmente no sea posible sustituirlos.

Consulta si se hizo ese escenario donde se va tirando de acuerdo con las categorías para ir midiendo el riesgo que puede ocasionar al Banco un problema de operación ante los funcionarios que se retiran.

En este momento están ante la expectativa porque no saben quién lo tomará. Por ende, pregunta si pensaron en lanzarlo conforme a las categorías, desde las más bajas hasta los niveles de jefaturas, esto para medir el riesgo que asume el Banco en la parte de operaciones.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, responde que el programa está planificado y concebido sobre todo en cuanto a esa variable, en la obligación de no establecer distingos que pudieran resultar de alguna manera discriminatorios. Entonces, el grupo consideró que se debía hacer una propuesta integral y universal.

Afirma que si se apunta a un máximo del 20% de ese mercado laboral meta, están hablando, como máximo y en el escenario más optimista, de que esto genere apetencia en más o menos 250 trabajadores.

Esos 250 trabajadores en el caso de las plataformas de negocio, que es el caso al cual se refiere en concreto, esto en su momento fue visto en instancias de comités de la Administración y el Sr. Víctor Rodríguez Bogantes y otros personeros del Negocio manifestaron alguna inquietud en ese mismo campo; no obstante, existen estudios recientes de la dotación de personal en plataformas de Negocio y hay, para un grupo importante de oficinas, dictaminada más bien una sobrepoblación laboral.

Hacia eso se apunta, que si eventualmente de cada Centro de Negocios hasta un 20% pudiera llegar, creen que podría acudirse a medidas donde geográficamente sea posible desplazar personal de una oficina a otra para compensar el eventual efecto que se vaya a dar.

Tampoco puede verse esto desligado de todos los programas y de todos los planes de acción que llevan componentes de mejora y de innovación tecnológica, donde la puesta esencial de la estrategia global atiende mucho a la digitalización de los esquemas de atención, donde esperarían que esa banca receptiva que hasta ahora han venido llevando a través de plataformistas que están físicamente en los Centros de Negocio, de alguna forma vaya migrando y mutando en el corto plazo a esquemas de bancas proactivas, con fuerzas de ventas en las calles y demás, que pudieran disminuir la afluencia de clientes en las plataformas.

De ese modo se evaluó y, en concreto, no se hizo un programa por categorías sino que está bajo criterios universales.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto, manifiesta tiene algunas consultas y resalta el comentario del Sr. Godínez quien destaca la importancia de que los estudios técnicos estén muy bien fundamentados.

Comenta que cuando se visualiza el documento financiero, se señala como antecedente que se parte del hecho de un correo recibido por la Dirección de Capital Humano, donde básicamente se establece que se analice para funcionarios con una antigüedad mayor o igual a 15 años y edad menor a 56 años, excluyendo jefaturas.

Consulta si detrás de eso hay todo un análisis respaldado de cómo se llegó a ese dato para que Análisis Financiero pudiera desarrollar sus valoraciones técnicas. Pregunta por qué se estableció 10 años como elemento adicional para entregarle a los funcionarios que se acojan al proceso de movilidad, si ese tipo de elementos están debidamente fundamentados, sobre todo en la justificación de los supuestos que en este caso es fundamental y han sido claros en eso.

También le llama la atención el tema del 20%. Se ha señalado que es por un criterio experto y que también coincide con la encuesta, pero cuando observa la encuesta que aporta la Dirección de Capital Humano, se habla de 1252 funcionarios, de los cuales buena parte no la contestaron, con lo cual quedaron 583 funcionarios y de ahí, un 21% fue el que manifestó estar interesado en el tema.

Consulta si debió sensibilizarse un poco más eso partiendo del hecho de que quienes no contestaron también pueden estar interesados. Un tema que se comenta es que en esta misma encuesta se habla de que, de esos interesados, el 60% corresponden a áreas del Negocio.

Añade que un tema que menciona el Sr. Godínez es que un programa de este tipo debe ser restrictivo en el tiempo. En el documento, en el planteamiento que se hace, se habla de tres meses pero que puede ser prorrogable a criterio de la Administración.

Ignora si esa restricción en tiempo permite esa prórroga a criterio de la Administración o si debería ser restrictivo ese tiempo definido. Consulta, literalmente, cuál es el tiempo en que se debe aplicar o no de acuerdo con el análisis del Sr. Godínez.

Otra de las dudas es externada por el Sr. Godínez y resulta ser una de las mayores preocupaciones de la Auditoría, es referente al tema del artículo 45. Cuando se habla de un programa de movilidad voluntaria se parte del hecho, en un principio, de que el funcionario va a renunciar.

Reconoce que sería la primera vez que se utiliza una figura de esa naturaleza donde el funcionario diga que está interesado en ese programa y se hará un transitorio a nivel de la Convención Colectiva para que les permita despedirlos con responsabilidad patronal. Es más o menos lo que interpreta del análisis del Sr. Godínez.

El asunto es que puede parecer un poco contradictorio el hecho de que es un programa de movilidad voluntaria y al mismo tiempo van a despedir al funcionario. Consulta cómo se verá eso de cara a la Contraloría General de la República, etc., porque de cierta forma es buscarle una salida a una situación que se les presentó con el pronunciamiento de la Sala Constitucional en esa materia.

La duda es si se ha analizado la posibilidad de hacer una consulta en ese sentido, sobre todo a la Contraloría General de la República, porque sería la primera vez que se utiliza una figura de esta naturaleza.

El Director Financiero Corporativo, Sr. Otoya Sibaja, respecto al tema de los supuestos, aclara que cuando se indica en el oficio, también se menciona que se hace una sesión de trabajo en donde hay mucha discusión en relación con los supuestos que hay que argumentar para hacer las estimaciones.

Antes de mencionó que el 20% de salario base más pluses a salario único tiene su historia y recuerda que ya es aplicable en el Banco Popular; y el otro 20%, si bien fue un criterio experto, también se hizo una encuesta que parte, como cualquier proceso aleatorio, de que hay personas que no contestan, pero se analiza a las personas que sí contestan y sobre ese porcentaje se trabaja. Eso es muy normal en un proceso aleatorio.

Otro tema importante es que los escenarios que se plantean están en función de la razonabilidad y proporcionalidad de la utilización de los recursos públicos, no tiene que ver con los supuestos.

Explica que cuando se modela es posible tomar cualquier supuesto, pero aquí viene más bien un tema de razonabilidad proporcional de los recursos públicos; entonces, lo que siempre se trató con la modelación de los diferentes escenarios fue que en ningún momento se hiciera un mal uso de los recursos públicos, partiendo de que si se tenía que dar una indemnización, cuánto duraba el Banco Popular recuperando esa inversión y se vieron los escenarios. Si se aplica eso, en el segundo año se recupera la inversión.

Lo que se pretende es que eso dé un parámetro para decir que se está haciendo un buen uso, porque da la indemnización y resulta que en los primeros dos años después de la indemnización se genera un ahorro de ₡7000 millones, por lo cual se habla de que sí está sustentado técnicamente.

Afirma que modela con los supuestos que pueda modelar y con la información que tiene a mano. Cuando la parte legal habla sobre el tema de la importancia del estudio técnico y la base, habla sobre el uso de los recursos públicos y si está bien sustentado el uso de los recursos públicos. Pecado fuera si se plantea un escenario donde nunca se recupera la inversión que está haciendo y la indemnización, pero la indemnización se recupera al siguiente año.

Tal vez ahí es donde se fundamenta técnicamente y es robusto el análisis, porque dentro del escenario que plantea siempre se prevé que pronto se dé la recuperación, como cualquier otro proyecto. Se está poniendo un recurso, se pone dinero y necesita garantizarse que lo va a recuperar, eso es lo que se plantea en los escenarios.

Desea dejar claro que sí está planteado un escenario bien hecho y de una forma robusta. Los supuestos pueden ser "n" y a partir de ahí se hacen estos escenarios, pero podrían ser 20 indemnizaciones, 15 años, muchos. Siempre el tema es que se garantice, en cualquier escenario, que hay un buen uso de los recursos públicos, que la inversión que se está dando en la indemnización la recupere prontamente el Banco desde el punto de vista financiero. Eso debe quedar claro.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, comenta que hay una idea de especial realce en todos estos análisis. La Gerente General Corporativa a.i. integró un equipo interdisciplinario y es claro que si desean impactar con total tecnicismo y con total rigor científico, aquí necesitarían una serie de estudios, de estructura, de procesos, que no les permitían en las condiciones de apremio que enfrentan dadas las tendencias en los resultados del Banco, incidir en la partida de remuneraciones y para eso, bajo esa tesitura de criterio experto, bajo ese esquema de actuación y siendo que están representadas las áreas más sensibles que conocen de la operativa y del funcionamiento del Banco, fue que se formularon los supuestos que permitieron construir el modelo.

Añade que si les dicen si hay un estudio técnico, reconoce que definitivamente ese 20% es criterio de los expertos que participaron del proceso y que consideraron que si eventualmente, la planilla institucional se disminuye en 250 trabajadores, el Banco Popular puede seguir

operando. Será necesario hacer algunos reacomodos, algunas movilizaciones de recursos, pero la operativa institucional no se verá comprometida con una merma en 250 trabajadores. Ese es el criterio de quienes elaboraron el documento.

El Asesor Externo, Sr. Godínez Vargas, en cuanto a la prórroga del plazo, explica que, al ser un tema económico-financiero, se entiende que hay cierta urgencia. Por tanto, para ser coincidente con las características del Plan, se recomienda que la apertura se dé por un plazo limitado y que no quede indefinido en el tiempo. Este, se podría prorrogar por una única vez, por tres meses, según la importancia que tenga el plan de recuperación.

Ahora bien, si la cantidad de personas que se enlistó no fue suficiente, o se considera que hizo falta información, son justificaciones técnicas objetivas para hacer una prórroga. No obstante, no se pueden realizar más prórrogas, ya que se desnaturaliza la urgencia económica-financiera.

Lo citado, se centra en el tema de fortalecer la figura, pues hay un interés institucional en el plan.

El Director General Corporativo, Sr. Méndez Carmona, aclara que lo que acuerde esta Junta Directiva tiene una condición suspensiva de ejecución.

Además, informa que para que surta todos los efectos es necesaria la homologación del Ministerio de Trabajo, lo cual es una fecha incierta. Esto, pues dependerá de que se haga la homologación o que requieran algunas explicaciones.

En ese sentido, comenta que lo otros procesos de homologación han sido positivos entre el Banco y el Ministerio de Trabajo, por lo que se piensa que, si se aprueba, no sea en un plazo largo. No obstante, no se cuenta con la fecha.

Aclara que en los diversos comités en los que se ha analizado el tema, se ha hablado de que el objetivo era que el programa estuviera listo para ser aprobado en el último trimestre del año, con el fin de hacer el desembolso e iniciar la recuperación de esas inversiones el próximo año.

Sin embargo, el elemento que afectó la ruta de actuación fue el voto de la Sala en el que anula, parcialmente, el contenido del artículo 45. Eso obligó a cambiar la propuesta.

Considera que, si se contara con el mismo marco legal referente, ya este tema, probablemente, estuviera en operación.

Destaca que, a partir del voto de la Sala, se tuvieron que rehacer las condiciones en las que se concibió el programa.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto, agrega que en otras propuestas similares en otros bancos se limita la participación de funcionarios que se encuentren en procesos de investigaciones, órganos de proceso, procesos civiles, entre otros.

Por ello, consulta si esto se está tomando en cuenta por parte de la Administración del Banco.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, responde que, como lo expuso el Director General Corporativo, el plan aplica restricciones.

Por ende, la petición del funcionario de acogerse a la movilidad laboral no necesariamente se le va a aprobar, ya que primeramente se debe realizar una revisión por parte de la Administración para determinar si cumple con los factores establecidos.

Indica que el hecho de que la persona tenga una investigación administrativa u otros procesos será una limitante.

Manifiesta que se debe valorar, entonces, las peticiones de los funcionarios para acogerse a la movilidad voluntaria.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, a partir de lo expuesto, mociona para:

Con sustento en las valoraciones técnicas y jurídicas contenidas en los oficios GGC-1733-2019, DIRGE-629-2019 y adjuntos, se aprueba el "Acuerdo de Partes" suscrito entre la Administración y SIBANPO el 13 de noviembre del 2019, el cual contiene dos transitorios: el primero tiene que ver con un programa para la migración del esquema salarial de base más pluses a salario único y, el segundo, con un programa de movilidad laboral voluntaria.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Con sustento en las valoraciones técnicas y jurídicas contenidas en los oficios GGC-1733-2019, DIRGE-629-2019 y adjuntos, se aprueba el "Acuerdo de Partes" suscrito entre la Administración y SIBANPO el 13 de noviembre del 2019, el**

cual contiene dos transitorios: el primero tiene que ver con un programa para la migración del esquema salarial de base más pluses a salario único y, el segundo, con un programa de movilidad laboral voluntaria, cuyo detalle es el siguiente:

I TRANSITORIO: MIGRACIÓN DE SALARIO BASE MÁS PLUSES A SALARIO ÚNICO:

A partir de la homologación del presente Acuerdo de Partes por el Ministerio de Trabajo y por un plazo único y exclusivo de tres meses que podría ser prorrogado a criterio del Banco, se cancelará a los trabajadores que migren de la modalidad de salario base más pluses a la modalidad de salario único la diferencia entre el salario total devengado (base más pluses) y el importe de la categoría correspondiente al respectivo salario único, multiplicada por la antigüedad del trabajador o trabajadora, más una indemnización adicional de conformidad con las siguientes condiciones:

1.-Para todos los funcionarios de cualquier categoría y puesto del Banco, se reconocerán 10 diferencias salariales adicionales.

2.-Este transitorio aplicará para cualquier persona que presta sus servicios a la organización y que solicite el cambio en el esquema de remuneración que le aplica, excepto aquellos trabajadores (as) que al momento de la solicitud tengan 56 años o más, o que estén a menos de 60 meses de tener derecho a su jubilación. En este último supuesto, el trabajador interesado presentará la documentación pertinente.

II TRANSITORIO: MOVILIDAD LABORAL DE INTERES INSTITUCIONAL SIN POSIBILIDAD DE RETORNO:

A partir de la homologación que haga el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social del presente Acuerdo de Partes, por un plazo único y exclusivo de tres meses, que podrá ser prorrogado por acuerdo de las mismas partes, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal implementará un Programa de Movilidad Laboral Voluntaria de interés institucional.

Este programa institucional tiene el objetivo estratégico de fortalecer la gestión administrativa y financiera del Banco Popular, mejorar sus resultados, índices de gestión, índices financieros y el indicador de eficiencia operativa, por medio de la optimización y racionalización de la partida presupuestaria de remuneraciones. En cumplimiento de este objetivo institucional, el Banco Popular publicitará en su correo institucional una oferta dirigida a sus personas trabajadoras, con la finalidad que quienes expresamente manifiesten su voluntad e interés, comuniquen su petición escrita de acogerse a este Programa de movilidad laboral voluntaria, para el único efecto, en el caso que el Banco decida incluirlos en el mismo, que sean despedidos con responsabilidad patronal por este exclusivo motivo.

Los trabajadores que sean cesados por este motivo objetivo tendrán derecho al pago del importe del auxilio de cesantía, de conformidad con la tarifa establecida en el artículo 45 de esta convención, el salario escolar y los demás extremos legales que le correspondan y una indemnización complementaria consistente en 10 salarios mensuales ordinarios y no serán recontratados en el Banco.

El Banco comunicará a los trabajadores que sean despedidos al amparo de este acuerdo, la fecha en que se hará efectiva la cesación con responsabilidad patronal, a cuyo efecto les concederá el disfrute del preaviso de ley.

El pago total de las sumas que por los anteriores conceptos correspondan a los trabajadores, se cancelará a los quince días naturales posteriores a que se haga efectivo el respectivo despido.

Las condiciones de este programa de movilidad laboral voluntaria son las siguientes:

1.- Aplicará a todos los funcionarios de cualquier categoría y puesto del Banco, cuya antigüedad laboral sea igual o superior a 15 años.

2.- Este transitorio aplicará a cualquier persona que presta sus servicios a la organización, excepto aquellos trabajadores (as) que al momento de la solicitud tengan 56 años de edad o más, o que estén a menos a 60 meses de su jubilación. En este último supuesto el trabajador interesado presentará la documentación pertinente.

3.- De igual forma, se restringe la aplicación del programa para todo aquel funcionario que esté formalmente nombrado en un puesto de jefatura, expresamente contemplado en la relación de puestos de la estructura organizacional del Banco.

4.- Se establece un límite máximo de un 20% de trabajadores que por cada centro de costo puedan acogerse a este programa. El orden de prioridad para atender las peticiones se realizará de acuerdo con la fecha y hora de su presentación.

5.- La Gerencia General Corporativa del Banco, en situaciones excepcionales, muy calificadas y bajo criterio razonado, podrá declinar peticiones de trabajadores en áreas críticas, que con base en estudios técnicos se determine que se pone en riesgo la continuidad normal de la operativa institucional.

2. Autorizar a la Administración a continuar con los trámites que correspondan para satisfacer todos los requisitos y condiciones que el ordenamiento jurídico exige, para que el Acuerdo de Partes arriba transcrito cobre eficiencia jurídica y se ponga en ejecución con la mayor brevedad posible". (900)

ACUERDO FIRME.

Al ser **las dieciocho horas con veinticinco minutos**, se retiran el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el Director General Corporativo, Sr. Giovanni Méndez Carmona; el Director Financiero Corporativo, Sr. Alexander Otoya Sibaja, y el Asesor Externo, Sr. Alexander Godínez Vargas.

Asimismo, ingresan la Presidenta de Popular Sociedad Fondos de Inversión, Sra. Silvia Morales Jiménez, y el Gerente a.i. de Popular Sociedad Fondos de Inversión, Sr. Luis Diego Jara Hernández.

Al ser **las dieciocho horas con cuarenta y cinco minutos**, se retiran la Presidenta de Popular Sociedad Fondos de Inversión, Sra. Silvia Morales Jiménez; y el Gerente a.i. de Popular Sociedad Fondos de Inversión, Sr. Luis Diego Jara Hernández.

ARTÍCULO 10

5.1.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local recomienda a la Junta Directiva Nacional acoger las renuncias de las siguientes personas:

- Sr. Iván Salas Arguedas como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Total de San Ramón, del sector comunal.
- Sr. Erick Gerardo Araya Rodríguez como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Total San Ramón, del sector cooperativo.

Además, que se instruya a la Secretaría General para que comunique el acuerdo a las partes interesadas, así como a la Dirección de Capital Humano para el trámite que corresponda a la Contraloría General de la República. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-19-Acd-173-2019-Art-9)

El Director, Sr. Díaz Vásquez, informa que la Junta Directiva debe aceptar las renuncias de los miembros de las Juntas de Crédito Local.

Lo anterior, con el fin de que se prosiga con el trámite que corresponda de reemplazo y comunicación.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Acoger las renuncias de las siguientes personas:

- **Sr. Iván Salas Arguedas como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Total de San Ramón, del sector comunal.**
- **Sr. Erick Gerardo Araya Rodríguez como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Total San Ramón, del sector cooperativo.**

2. Instruir a la Secretaría General que comunique este acuerdo a las partes interesadas, así como a la Dirección de Capital Humano para el trámite que corresponda a la Contraloría General de la República.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Acoger las renuncias de las siguientes personas:

- **Sr. Iván Salas Arguedas como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Total de San Ramón, del sector comunal.**
- **Sr. Erick Gerardo Araya Rodríguez como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Total San Ramón, del sector cooperativo.**

2. Instruir a la Secretaría General que comunique este acuerdo a las partes interesadas, así como a la Dirección de Capital Humano para el trámite que corresponda a la Contraloría General de la República". **(901)**
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-19-Acd-173-2019-Art-9)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 11

5.2.1.- El Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director de Riesgo Corporativo, solicita aprobar la capacitación para el funcionario Johan Hidalgo Solís, en el "Seminario-Taller Internacional: *Stress Testing* en Carteras de Crédito y Portafolios de Inversión", desarrollado por la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE), por realizarse en Lima, Perú, los días del 4 al 6 de diciembre de 2019. (Ref.: Oficio DIRCR-769-2019)

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, señala que es muy importante la capacitación del funcionario Johan Hidalgo Solís por el tema de las pruebas de estrés.

En ese sentido, informa que este viernes se tiene la presentación en la Superintendencia sobre el periodo que se debía evaluar.

Así, la capacitación se llevará a cabo del 4 al 6 de diciembre en Perú y el costo de la conferencia es de $850, más el costo de los tiquetes, hospedaje y otros gastos.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, al ser un tema relevante para la gestión de riesgos, mociona para:

Autorizar la participación del Sr. Johan Hidalgo Solís en el "Seminario-Taller Internacional: *Stress Testing* en Carteras de Crédito y Portafolios de Inversión", desarrollado por la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE), por realizarse en Lima, Perú, los días del 4 al 6 de diciembre de 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Autorizar la participación del Sr. Johan Hidalgo Solís en el "Seminario-Taller Internacional: *Stress Testing* en Carteras de Crédito y Portafolios de Inversión", desarrollado por la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE), por realizarse en Lima, Perú, los días del 4 al 6 de diciembre de 2019, de acuerdo con el siguiente detalle:

OBJETIVO DEL VIAJE

Participar en el "Seminario-Taller Internacional: *Stress Testing* en Carteras de Crédito y Portafolios de Inversión", desarrollado por la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE).

Lo anterior con el propósito, de que la institución cuente con el personal técnicamente capacitado para abordar e implementar las metodologías más actualizadas de este tipo de ejercicios, tanto a nivel normativo, como también según lo demandan las necesidades de la Institución.

TEMAS DE INTERÉS INSTITUCIONAL

- **¿En qué consisten las pruebas de tensión (o de estrés) en riesgo de crédito?**
- **¿Cuál es la importancia de estas pruebas de diagnóstico?**
- **¿Cómo identificamos la sensibilidad de la cartera a factores de riesgo tales como tasas de interés, tipo de cambio, inflación, etc.?**
- **¿Cuál es la ponderación de cada factor de riesgo en el análisis de estrés?**
- **¿Cómo cuantificamos escenarios de estrés a diferentes niveles de confiabilidad estadística?**
- **Cada cuántos meses esperaríamos que se den estos escenarios?**
- **Uso de metodologías estadísticas para establecer sensibilidades.**
- **Intervalos de confianza para medir sensibilidades y posible afectación a indicadores de cartera.**
- **Incorporación de tendencias, estacionalidades y otros factores.**
- **Uso de simulación de Monte Carlo para generar posibles pérdidas y obtener escenarios de estrés.**
- **Interpretación de dichos escenarios.**
- **¿Cuáles son los modelos de proyección estadística más confiables?**

- **¿Cómo podemos realizar proyecciones del tipo de cambio y otras variables macroeconómicas a corto, mediano y largo plazo?**
- **Explicación de modelos ARMA, ARIMA y SARIMA.**
- **Transformaciones previas de datos: diferenciación, desestacionalización y reducción de varianza.**
- **Proyección de variables macroeconómicas a 6 meses y un año mediante el uso de series de tiempo y su afectación a la cartera.**
- **¿Cómo podemos anticiparnos a los escenarios más desfavorables?**
- **¿Es necesario adquirir coberturas?**
- **Medición de posible deterioro de portafolios por efecto de duración modificada y tasas de interés.**
- **Proyección de precios de activos por series de tiempo correlacionadas y no correlacionadas.**
- **Simulación de rendimientos de portafolios a seis meses y un año.**
- **¿Cuál es la probabilidad de perder a diferentes plazos? ¿De obtener un rendimiento considerable? ¿Qué riesgo (VaR) tienen estos portafolios?**
- **¿A qué indicadores clave de riesgos les debemos incorporar límites y alertas?**
- **¿Cómo podemos establecer el apetito al riesgo?**
- **¿Cómo podemos establecer límites en base a dicho apetito?**
- **¿Cómo establecemos diferentes niveles de alertas en base a niveles de confiabilidad estadística?**

NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES

Sr. Johan Hidalgo Solís

LUGAR POR VISITAR

Lima, Perú.

PERÍODO OFICIAL DE LA GIRA

Del 3 al 7 de diciembre del 2019.

Las fechas de salida y de regreso podrán variarse de acuerdo con la disponibilidad de vuelos.

VIÁTICOS

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

OTROS GASTOS

Se autoriza el pago de hasta US$850,00 (ochocientos cincuenta dólares americanos) por participante, por concepto de cuota de inscripción.

Se autorizan los gastos de transporte aéreo de ida y regreso, además de cualquier costo por traslado terrestre, así como, los traslados desde las terminales aéreas y hacia ellas, impuestos de salida, derechos de aeropuerto, seguros de viaje, trámites migratorios y otros gastos conexos (alquiler de equipo didáctico de apoyo, adquisición y reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas -servicio *roaming*-, faxes oficiales a Costa Rica, gastos correspondientes al uso oficial de servicio de Internet y otros)". (902)

ACUERDO FIRME.

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

Trasladar del presupuesto de la Junta Directiva Nacional al Centro de Costos 430104 del Área Centro de Aprendizaje y Crecimiento en la Partida 010701 Actividades de Capacitación, cuya Meta sería la 050101 Actividades de la Escuela Normativa, la suma de ₡1.050.000,00.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Trasladar del presupuesto de la Junta Directiva Nacional al Centro de Costos 430104 del Área Centro de Aprendizaje y Crecimiento en la Partida 010701 Actividades de Capacitación, cuya Meta sería la 050101 Actividades de la Escuela Normativa, la suma de ₡1.050.000,00”. **(903)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 13

5.3.1.- Los señores Juan Luis León Blanco, Asesor Legal, y el Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director Jurídico, remiten el dictamen jurídico sobre la conformación de las comisiones y el tema de conflicto de interés y grupo vinculado. (Ref.: Oficio AJD-024-2019)

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, indica que respecto a los antecedentes relacionados con la conformación de las comisiones se tiene un dictamen de la Dirección Jurídica, donde se hace un análisis de si la nueva Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas le aplica o no al Banco. En sus conclusiones indica que no por diferentes razones, básicamente porque esta ley lo que establece son administraciones públicas que no son entes públicos no estatales como lo es el Banco Popular.

Asimismo, se tiene que tres miembros de la Junta Directiva solicitan a la Contraloría General de la República autorización para conformar comités, a partir de una modificación hecha en esta instancia.

Se tiene luego la respuesta de la Contraloría, donde indica que no aplica la ley que históricamente viene aplicando -Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito, artículo 17- sino la Ley de Fortalecimiento a las Finanzas Públicas.

El último antecedente es la apelación que presenta la Asesoría Legal, haciendo ver al Órgano Contralor que con base en el dictamen inicial y un análisis jurídico de la ley que debe aplicar, se sigue considerando que es el artículo 17 de la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito y no la reforma de la Ley de Salarios.

Comenta que el artículo 17 establece claramente que los órganos colegiados pueden nombrar dentro de sus representantes a tres directores y que si van a formar parte de comisiones o de otras juntas directivas deben hacer una solicitud adicional, ya que finalmente es la Contraloría quien autoriza.

Por su parte, la Ley de Salarios, modificada por la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, establece que son tres juntas directivas y dos comités de trabajo.

Por su parte, en el dictamen de la Contraloría, cuando se refiere a la nueva conformación, se hace una mezcla entre los dos y consideran que como las dos normas están vigentes, los directores estén en cuatro juntas directivas y hasta dos comités de trabajo.

Respecto a qué hacer, la respuesta es acatar las disposiciones de la Contraloría General de la República, por su facultad de ejecutoriedad e inciso viii del artículo 4 de su Ley Orgánica, en cuanto a los cambios que aplican para los Directores que realizaron la gestión.

Los restantes Directores deberán esperar la respuesta definitiva del Órgano Contralor o de la Procuraduría General de la República en cuanto al particular y mientras tanto se mantienen trabajando tal como están.

Añade que la directriz Sugef 16-16 le da mucha importancia al tema de la conformación de los comités y a la participación de los Directores en los diferentes órganos. Ese involucramiento no solo es prudente, sino además necesario en la conformación del Gobierno Corporativa.

Asimismo, se tienen participaciones obligatorias que la misma normativa establece y finalmente, los comités individuales y conglomerales marcan el rumbo de la entidad.

En cuanto a los conflictos de interés y grupos vinculados, comenta que en la Comisión de Pautas se analizará la política propiamente del banco, donde se explicará cuál es la característica de gobernanza desde el punto de vista de conflicto de interés, que tiene el Banco.

Señala que este Conglomerado es diferente a todo lo conocido, con la participación de los sectores, donde hay una Asamblea que a su vez representa a todos los trabajadores del país, que está integrada por sectores, que indefectiblemente se van a tener que encontrar en diferentes momentos.

Existen diferentes documentos de respaldo en cuanto al tema, y lo que se debe hacer es entenderlo asociado a la gobernanza.

Otros documentos de respaldo son las Guías de la OCDE, el Código de Buen Comportamiento del Conglomerado y el Código de Ética del Conglomerado, que valga decir, es uno de los más avanzados que existen en el país.

Expresa que los conflictos de interés son los potenciales riesgos que pueda enfrentar la organización en una situación determinada y adicionalmente que no es posible hacer una electo de actuaciones "números clausus ", es decir, no se puede tener una lista taxativa de cuáles son las situaciones de conflicto de interés. Y más bien debe ser en cada caso o coyuntura cuando se active la inhibitoria o abstención en la toma de decisiones.

Esto los lleva a comprender otro concepto, pues el tema de conflicto de intereses está muy relacionado con el momento de tomar la decisión, y el fuero interno de cada no de los participantes actores es determinante.

Procede a referirse a las conclusiones:

"1. Con base en lo expuesto, consideran los suscritos que los directores Arias, Espinoza y Badilla deben acatar los dispuesto en el oficio DJ-1291-2019 (15341) del 16 de octubre del 2019.

2. Que el resto de los directores de la Junta Directiva Nacional se mantengan conformando las comisiones autorizadas por la Contraloría mediante oficio DJ 1469 (No. 15981) del 6 de noviembre del 2018 hasta tanto no se resuelva en definitiva la impugnación del oficio DJ-1291-2019 (15341) o se obtenga dictamen de la Contraloría o la Procuraduría que aclare la aplicación procedente de las normas vigentes al respecto.

3. Que los Directores de las Sociedades pertenecientes al CFBPDC procedan a solicitar ante la Contraloría General de la República autorización de acuerdo con el artículo 17 de la LCCEIFP en caso de que conformen más de tres órganos colegiados.

4. En cuanto a las participaciones en comités y órganos de dirección de personas vinculadas a los diferentes sectores y/o que puedan incluso compartir organizaciones, no constituye una práctica que por sí sola genera conflicto de interés, en razón de que lo que se debe analizar es si las decisiones en el colegio donde participen puedan provocar un riesgo capaz de materializarse en algo inconveniente para la organización. Y esta conclusión se complementa con el deber de abstención del caso particular que si debe formar parte en forma permanente de los juicios de valor de las personas directoras.

5. En análisis de la existencia o no del conflicto de interés, es propio de realizarlo cada director o directora, tomando en cuenta la situación particular que se presente en cada caso concreto, para lo cual, es una obligación ineludible el correcto manejo de estas situaciones, pues se trata de un asunto trascendental en la administración del buen gobierno corporativo, todo lo cual de frente al regulador, es asunto por evaluar".

El Auditor Interno, Sr. Chaves Soto, indica que en el caso de la Auditoría, que ha tenido dudas, especialmente en cuanto a los Directores ya autorizados por la Contraloría, ya están efectuando las consultas respectivas en los entes correspondientes.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, comenta que ellos también están realizando las consultas en los entes respectivos para efectos de que esto se aclare.

Hoy en la mañana tuvieron una reunión con los personeros de la firma Deloitte, en la parte tributaria, para confirmar lo que han considerado que no se aplica respecto a la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, y don Allan Saborío, quien estuvo en esa reunión, dio su opinión informal -se le pedirá por escrito- donde confirma lo que se ha planteado sobre la no aplicación de esta ley, de acuerdo con la literalidad de la norma.

Añade que el criterio presentado por el Sr. León Blanco es compartido por la Dirección Jurídica, de hecho viene firmado por ambos.

Añade que el dictamen de la Contraloría General de la República que autorizó a las personas a conformar hasta cuatro comités (excepto los tres Directores ya mencionados) hasta hoy sigue vigente, ese acto no ha sido derogado.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Acatar lo dispuesto en el oficio de la Contraloría General de la República DJ-1291-2019 (15341) del 16 de octubre del 2019 para el caso de los Directores, Sres. Arias Alvarado, Espinoza Guido y Badilla López.

2. Que el resto de los Directores de la Junta Directiva Nacional se mantengan conformando las comisiones autorizadas por la Contraloría mediante oficio DJ-1469 (No. 15981) del 6 de noviembre del 2018 hasta tanto no se resuelva en definitiva la impugnación del oficio DJ-1291-2019 (15341) o se obtenga dictamen de la Procuraduría General de la República que aclare la aplicación procedente de las normas vigentes al respecto.

3. Que los Directores de las Sociedades pertenecientes al Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal procedan a solicitar ante la Contraloría General de la República autorización de acuerdo con el artículo 17 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública en caso de conformen más de tres órganos colegiados.

4. En cuanto a las participaciones en comités y órganos de dirección de personas vinculadas a los diferentes sectores, no constituye una práctica que por sí sola genera conflicto de interés al pertenecer a un mismo sector, en razón de que lo que se debe analizar es si las decisiones en el colegio donde participen puedan provocar un riesgo capaz de materializarse en algo inconveniente para la organización. Y esta conclusión se complementa con el deber de abstención del caso particular que sí debe formar parte en forma permanente de los juicios de valor de las personas directoras.

5. En análisis de la existencia o no del conflicto de interés, es propio de realizarlo cada Director o Directora, tomando en cuenta la situación particular que se presente en cada caso concreto, para lo cual es una obligación ineludible el correcto manejo de estas situaciones, pues se trata de un asunto trascendental en la administración del buen gobierno corporativo, todo lo cual de frente al regulador, es asunto por evaluar.

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:

> **"Con base en lo expuesto en el oficio AJD-024-2019 se acuerda:**
>
> **1. Acatar lo dispuesto en el oficio de la Contraloría General de la República DJ-1291-2019 (15341) del 16 de octubre del 2019 para el caso de los Directores, Sres. Arias Alvarado, Espinoza Guido y Badilla López.**
>
> **2. Que el resto de los Directores de la Junta Directiva Nacional se mantengan conformando las comisiones autorizadas por la Contraloría mediante oficio DJ-1469 (No. 15981) del 6 de noviembre del 2018 hasta tanto no se resuelva en definitiva la impugnación del oficio DJ-1291-2019 (15341) o se obtenga dictamen de la Procuraduría General de la República que aclare la aplicación procedente de las normas vigentes al respecto.**
>
> **3. Que los Directores de las Sociedades pertenecientes al Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal procedan a solicitar ante la Contraloría General de la República autorización de acuerdo con el artículo 17 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública en caso de que conformen más de tres órganos colegiados.**
>
> **4. En cuanto a las participaciones en comités y órganos de dirección de personas vinculadas a los diferentes sectores, no constituye una práctica que por sí sola genera conflicto de interés al pertenecer a un mismo sector, en razón de que lo que se debe analizar es si las decisiones en el colegio donde participen puedan provocar un riesgo capaz de materializarse en algo inconveniente para la organización. Y esta conclusión se complementa con el deber de abstención del caso particular que sí debe formar parte en forma permanente de los juicios de valor de las personas directoras.**
>
> **5. En análisis de la existencia o no del conflicto de interés, es propio de realizarlo cada Director o Directora, tomando en cuenta la situación particular que se presente en cada caso concreto, para lo cual es una obligación ineludible el correcto manejo de estas situaciones, pues se trata de un asunto trascendental en la administración del buen gobierno corporativo, todo lo cual de frente al regulador, es asunto por evaluar".** (908)

ARTÍCULO 16

6.3.- El Comité Corporativo de Auditoría traslada, para que se tome una decisión final, los informes presentados por la Dirección Jurídica y por la Auditoría Interna de Popular Valores, con lo que se considera haber cumplido el mandato de dar seguimiento al tema de si se presentó algún tipo de negligencia por parte de Popular Valores, Puesto de Bolsa S.A., en el proceso de amnistía tributaria. (Ref.: Acuerdo CCA-19-Acd-118-2019-Art-3)

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Dar por conocido el acuerdo CCA-19-Acd-118-2019-Art-3, mediante el cual el Comité Corporativo de Auditoría traslada los informes presentados por la Dirección Jurídica y por la Auditoría Interna de Popular Valores, con lo que se considera haber cumplido el mandato de dar seguimiento al tema de si se presentó algún tipo de negligencia por parte de Popular Valores, Puesto de Bolsa S.A., en el proceso de amnistía tributaria.

Este tema fue conocido en la sesión 5684, donde se tomó el acuerdo 878.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Dar por conocido el acuerdo CCA-19-Acd-118-2019-Art-3, mediante el cual el Comité Corporativo de Auditoría traslada los informes presentados por la Dirección Jurídica y por la Auditoría Interna de Popular Valores, con lo que se considera haber**

cumplido el mandato de dar seguimiento al tema de si se presentó algún tipo de negligencia por parte de Popular Valores, Puesto de Bolsa S.A., en el proceso de amnistía tributaria.

Este tema fue conocido en la sesión 5684, donde se tomó el acuerdo 878". (911)

ARTÍCULO 17

6.4.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local informa el nombramiento del Sr. Gilberth Díaz Vásquez como Coordinador ad hoc de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-19-Acd-165-2019-Art-1)

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-19-Acd-165-2019-Art-1, mediante el cual la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local informa el nombramiento del Sr. Gilberth Díaz Vásquez como Coordinador ad hoc de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-19-Acd-165-2019-Art-1, mediante el cual la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local informa el nombramiento del Sr. Gilberth Díaz Vásquez como Coordinador ad hoc de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local". (912)

ARTÍCULO 18

6.5.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el informe trimestral sobre el Plan Anual de Capacitación Institucional. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-19-Acd-168-2019-Art-4)

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Dar por conocido el informe trimestral sobre el Plan Anual de Capacitación Institucional.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"Dar por conocido el informe trimestral sobre el Plan Anual de Capacitación Institucional.

Lo anterior, en cumplimiento con el inciso j, artículo 9 del Reglamento para el Desarrollo del Conocimiento y de las Competencias del Personal del Conglomerado Financiero Banco Popular". (913)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-19-Acd-168-2019-Art-4)

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON OCHO MINUTOS** finaliza la sesión.

Sr. Carlos Arias Alvarado
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5689

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional a las **DIECISÉIS HORAS CON SIETE MINUTOS DEL MIÉRCOLES VEINTE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE.** 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, y el Director Suplente, Sr. Mario Campos Conejo. 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, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Ausentes con permiso: el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez, y el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, pone en manos de Dios esta sesión y le agradece por la presencia de todos aquí y por la salud que les depara, así como por las capacidades que les ha dado para asumir esta responsabilidad.

Se procede a conocer la agenda:

"1.- Asuntos de Presidencia.

- Alta Gerencia.
- Resultado de proceso de Arbitraje de Popular Seguros.

2.- Asuntos de Directores.

3.- Asamblea de Accionistas.

Popular Pensiones

3.1.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, remite el Informe de Gestión para el II y III trimestre de 2019. Lo anterior, en atención al acuerdo 355 de la sesión 4864. (Ref.: Oficios PEN-1307-2019 y PEN-1391-2019)

4.- Asuntos Resolutivos.

4.1.- Asuntos de Gerencia

4.1.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., remite la presentación del informe de la Contraloría General de la República sobre los fideicomisos administrados con fondos públicos en el Banco Popular. (Ref.: Oficio GGC-1736-2019)

4.2.- Asuntos de Comisiones

Comité de Riesgo

4.2.1.- El Comité de Riesgo eleva, para conocimiento y análisis, el Informe Mensual Integral de Riesgo del mes de setiembre de 2019. (Ref.: Acuerdo CR-BP-28-Acd-243-2019-Art-4)

4.2.2.- El Comité de Riesgo eleva, para análisis y aprobación, los cambios del Plan Institucional de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencias. (Ref.: Acuerdo CR-BP-26-Acd-231-2019-Art-6)

4.3.- Asuntos de Secretaría General.

4.3.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, solicita el cierre del Comité de Riesgo del Banco, dada la entrada en vigencia del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Oficio SJDN-1709-2019)

4.3.2.- El Sr. Alejandro Grossi Vega, Director de Fodemipyme solicita la aprobación de vacaciones de fin y principio de año, los días 5,6,9,10,26,27,30 y 31 de diciembre y 2,3,6,7,8,9,10 de enero. (Ref.: Oficio DIRFOD-1299-2019)".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

Asuntos de la Presidencia. Alta Gerencia.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, informa a esta Junta Directiva que, por una decisión personal y familiar, ha resuelto acogerse al derecho de su jubilación a partir del 28 de febrero del año 2020, de modo que queda con la mejor disposición para lo que esta Junta Directiva considere que corresponda realizar previo a su retiro como Gerente General Corporativa de esta Institución.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, cree consignar el sentimiento de sus compañeras y compañeros de Junta Directiva ante esta comunicación oficial, pues, previo a ella, han conversado acerca de la posibilidad de extender un poco más la estancia de la Gerente General Corporativa en el Banco Popular, sin embargo, su posición es firme en el sentido de retirarse en la fecha que ha indicado.

Así, pues, expresa que quiere tener la iniciativa de agradecerle profundamente a la Gerente General Corporativa por su disposición para venir a ayudarles en un momento tan difícil que estaba pasando esta Junta Directiva hace justamente un año, que fue cuando la Sra. Rojas

Figueredo ingresó a la Gerencia General Corporativa, en la cual, dichosamente, logró conjuntar un equipo de trabajo muy eficiente y muy enfocado en lo que tenía que hacer con una encomienda muy particular, que era recuperar la confianza de la población trabajadora en ellos mismos, en la Gerencia, en la Junta Directiva Nacional y en la misma institución.

Considera que con las acciones llevadas a cabo en ese sentido y en muchos otros como, por ejemplo, para impulsar muchos productos, dando continuidad de manera eficiente a la ejecución del plan de trabajo y de los planes de acción producto del Plan Estratégico, hoy tienen al Banco Popular en una posición muy diferente a la que se tenía hace un año.

De esta manera, reitera a la Gerente General Corporativa el sentimiento de solidaridad con respecto a su decisión, entendiendo que es un asunto familiar, pero también el sentimiento de pérdida de una persona íntegra y muy trabajadora que ha dedicado alma, vida y corazón a todo este proyecto.

Agradece que haya efectuado este aviso con tanto tiempo de antelación, para que esta Junta Directiva pueda realizar lo que corresponda, tal como lo hará el Presidente, antes de lo cual él quería arrogarse esta iniciativa y la representación de sus compañeros y compañeras, para manifestar estas palabras, dado que, en su momento y por un asunto coyuntural, él se encontraba ejerciendo la presidencia de esta honorable Junta Directiva.

Así las cosas, da las gracias a la Gerente General Corporativa, a su equipo y a su familia por el sacrificio que han hecho durante este año y un poco más, y reitera que necesitan que les ayude a hacer una transición transparente y ordenada.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, agradece al Vicepresidente y manifiesta que cree que lo ha dicho bien, pues le parece que es el sentimiento de toda esta Junta Directiva.

De igual manera, reitera el más profundo agradecimiento de esta Junta Directiva a la Gerente General Corporativa, porque les ayudó en un momento en el cual realmente lo necesitaba, y porque ha demostrado no solo su profesionalismo en todas sus acciones, sino también su profundo amor por esta Institución.

Indica, entonces, que se procederá, de acuerdo con lo informado por la Gerencia General Corporativa, a elaborar un plan que se ajuste a las necesidades no solo de este Banco, sino de todo el país y, sobre todo, a un proceso que sea bien planificado y que permita mantener la línea que se ha trazado en todo el Plan Estratégico y que involucra naturalmente a la Alta Gerencia.

Así las cosas, plantea la siguiente moción:

Solicitar a la Secretaría General que elabore una propuesta para abordar el tema de alta gerencia.

Dicha propuesta se debe ajustar a las necesidades del Banco y del país; asimismo, debe ser concordante con el Plan Estratégico Corporativo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Solicitar a la Secretaría General que elabore una propuesta para abordar el tema de alta gerencia.**
>
> **Dicha propuesta se debe ajustar a las necesidades del Banco y del país; asimismo, debe ser concordante con el Plan Estratégico Corporativo".** (914)

ACUERDO FIRME.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, agradece a todos por sus palabras y por sus sentimientos y comenta que es cierto que ha entregado al Banco alma, vida y corazón, pues ama lo que hace.

Manifiesta que debe mucho a esta Institución y a sus trabajadores, pues si bien se han esforzado por ellos mismos, lo han hecho también por el Banco y hasta por cariño a este y a ella misma, y eso la ha comprometido de una manera más allá de lo natural, porque amanece pensando en el Banco y se duerme pensando en él, pero es algo que hace feliz, lo cual ha sido muy importante para ella, dado que en estos 365 días no ha habido un solo día en el que ella se levante y sienta pereza de ir a trabajar, sino todo lo contrario, puesto que hay muchos retos y momentos complejos, por ejemplo, los temas de Tecnología de Información, en particular, le quitan el sueño, pero siempre lo ha hecho con entusiasmo.

Asimismo, expresa su gratitud a la Junta Directiva Nacional, pues si una persona no siente la confianza de sus jefes, es muy difícil poder sentir felicidad en el trabajo y esa confianza se la debe a quienes integran este Órgano Director, también por haberle permitido los tres meses que quedan, por supuesto, con el mismo compromiso y deseando poder irse cerrando cosas que están en proceso y, por ello, solicita la

solidaridad de los presentes para que juntos empujen todo lo necesario para llevar a cabo lo que se tiene planificado en el tiempo proyectado y cualquier otro asunto extra.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, agradece a todos y manifiesta que continuarán con el orden del día.

ARTÍCULO 5

4.1.- Asuntos de Gerencia

4.1.1.- La Sra. Magdalena Rojas Figueredo, Gerente General Corporativa a.i., remite la presentación del informe de la Contraloría General de la República sobre los fideicomisos administrados con fondos públicos en el Banco Popular. (Ref.: Oficio GGC-1736-2019)

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, indica que la Contraloría General de la Republica realizó un trabajo bastante exhaustivo hace aproximadamente un mes, la Gerencia hizo algunas observaciones a los hallazgos encontrados, tanto de la Contraloría como de la Auditoría Interno y algunas consideraciones fueron tomadas en cuenta en el informe final y otras omitidas. A partir de ello plantearon una propuesta para algunos aspectos que el Banco puede realizar.

Explica que realizaron una propuesta a partir de un estudio que hizo la Dirección de Gestión de Calidad en relación con los fideicomisos y la estructura que se requiere para un eventual relanzamiento de esta área. Este estudio se encuentra en proceso de análisis por parte del equipo Gerencial.

Señala que van a presentar el tema de los fideicomisos, pues tiene una historia muy compleja y triste, además que ha tenido un costo (no necesariamente en los dos que van a presentar), pero el manejo de la fiducia es un tema sumamente delicado y por ley se establece que se debe velar como un buen padre de familia, lo que tiene una implicación importante, es una estructura bastante especializada y que tiene una operativa de procesos y sistemas muy diferentes con el negocio tradicional de Banca, por lo que desde ese punto de vista y atendiendo todas las prioridades conocidas, la propuesta no ha sido analizada para poder presentarla ante esta Junta Directiva.

Dice que el Director de Soporte al Negocio, Sr. Juan Carlos Li Guzmán, y el Gerente General de Operaciones a.i., Sr. Gerardo Abarca Monge, presentarán el informe de la Contraloria General de la Republica y que fue anunciado en algunos medios de comunicación con un titular que no está apegado del todo a lo que el informe establece y mucho menos con lo discutido con la Contraloría General de la Republica.

El Subgerente General de Operaciones a.i., Sr. Abarca Monge, agrega que la orientación de esta presentación es lo que se publicó en los medios de comunicación, puntualizar lo que realmente fue, los antecedentes de los fideicomisos, pues plantean un relanzamiento, entendiendo que por muchos años ha sido infructuoso lo que se ha hecho y que están en la última etapa de un entregable por parte de Gestión de Calidad para definir lo que corresponda. De esta manera están pronto a analizar este informe y definir si relanzan el área de fideicomisos.

Por último, puntualizar cuáles fueron los principales hallazgos del estudio de la Contraloria General de la Republica, pues no solo fue para el Banco Popular, sino para varias instituciones que administran fondos públicos, por ello el enfoque es en dos fideicomisos.

El Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán, indica que la Contraloría General de la Republica realizó un trabajo de campo desde junio hasta octubre del presente año, donde a mediados de octubre presentó un borrador del informe y el 21 de octubre el Banco emitió sus argumentos. El 01 de noviembre entregaron el informe definitivo y el 08 de noviembre el Banco conformó un equipo multidisciplinario para atender las disposiciones señaladas por la Contraloría General de la República.

Ahora bien, esta nota de la Contraloría General de la República genera una noticia en Crhoy donde lo importante es que el título no se apega totalmente a la realidad, donde dice “advierten riesgo de pérdida al Banco Popular por fideicomiso del extinto Banco Anglo” además “ordenan a Gerente de la entidad acciones inmediatas ya que el fidecomiso no es rentable y puede generar pérdidas”, “Popular le ha solicitado al Banco Central de Costa Rica un total de 12 devoluciones de las recuperaciones netas ya trasferidas, por un monto de ₡895 millones”. Dice que es cierto y procede a explicarlo.

Señala que el estudio que hace la Contraloría General de la Republica es sobre los fideicomisos que administran fondos públicos y el Banco Popular administra dos en etas condiciones: Pronamype, el cual es un fondo para la micro y pequeña empresa de un capital aportado por el Ministerio de Trabajo y el 03-99 BCCR, que corresponde a la cartera del extinto Banco Anglo.

Explica que cuando el Banco Anglo cierra la cartera fue trasladada a Bancoop como fiduciario, pero cuando esta cierra se pasa al Banco Popular en 1999. El objetivo principal del contrato era que el fideicomiso recuperara cartera y el del Banco Central de Costa Rica era que el Banco recuperara cerca de ₡1700 millones, a la fecha se ha recuperado ₡7100 millones.

Dice que eran 5000 operaciones de crédito que se trasladaron al fideicomiso del Banco y actualmente quedan 170 operaciones, de las cuales hay una parte que le solicitaron al Banco Central de Costa Rica que las pase por gasto, pues están extintas y los abogados a cargo han señalado que no tienen viabilidad de recuperación, por lo que realmente son pocas de las que se pueda recobrar.

Por otra parte, en el titular que indica que el Banco Central de Costa Rica debe trasladar recursos, efectivamente el Banco administra un fideicomiso que tiene una unidad ejecutora y esta es pagada por el Banco Central de Costa Rica, por lo que en los últimos meses la recuperación de la cartera de crédito es muy baja y no da para el pago de esos funcionarios, originalmente la unidad ejecutora inició con 70 funcionarios y actualmente se mantienen 7.

Comenta que es muy importante hacer referencia a un acuerdo del 2010, pues es el argumento más importante que le dieron a la Contraloría General de la Republica de por qué algunas de las directrices o disposiciones que estaban recomendando no tenían validez, por ejemplo, que el Banco no cuenta con metodología, es cierto, porque el Banco tiene 10 años de no generar el negocio de fideicomisos y en este acuerdo de Junta Directiva Nacional cuando hacen la reorganización de la Banca Empresarial y deciden eliminar la Banca de Inversión (esta contenía el equipo de funcionario que trabajan con fideicomisos) el acuerdo fue que se pausa la generación de fideicomiso y que se mantuviesen los que estaban vigentes.

Indica que en ese momento existían dos fideicomisos públicos y tres privados, estos últimos aún están en proceso de liquidación y ha costado mucho hacerlo, por muchos recursos interpuestos por los fideicomitentes.

Entonces, el tema de no generar nuevos fideicomisos ha hecho que el Banco no tenga actualizados los procedimientos para la generación de nuevos negocios. Le explicaron a la Contraloría General de República que se encontraban en un estudio para relanzar el negocio de fideicomisos, pero ellos decidieron dejar las recomendaciones.

Señala que este fideicomiso administra 170 operaciones y representa ₡5000 millones, de estos el 80% corresponde a una sola operación (una bananera del Caribe), desde 1999 el Banco ha recuperado ₡7100 millones y desde el 2000 ha generado ingresos por ₡338 millones, por lo que realmente el fideicomiso fue rentable.

Explica que por la recuperación y por la manera que definieron las comisiones en 1999, actualmente, no genera nada, pues la comisión era por recuperación de cartera y al no haber recuperación no hay nivel de ingreso.

Considera importante mencionar que el Banco ha hecho gestiones ante el Banco Central para que este fideicomiso sea liquidado con los siguientes oficios: en dic-18: oficio DO-305-2018, mar-19: oficio UF-548-2019 y nov-19: oficio UF-1527-2019. Así pues, en el último oficio indican que lo deben liquidar, o bien, proponer una tarifa diferente para seguir administrándolo.

Dice que a raíz de la noticia y con una Comisión establecida entre el fideicomitente y el fiduciario (Banco Popular), donde está compuesta por el Director Jurídico y el Director Financiero del Banco Central de Costa Rica y un funcionario del Banco Popular, tomaron el acuerdo de remitir formalmente la remisión de la propuesta de liquidación o renegociación de la comisión.

Indica que ya se remitió formalmente la propuesta de liquidación, conocida, también, como la renegociación de la Comisión. Ahora corresponde elevarla a la Gerencia General del BCCR, a fin de que ellos tomen la decisión definitiva.

Tal y como lo comentó la Gerente General Corporativa, Sra. Rojas Figueredo, la propuesta de relanzamiento de este fideicomiso se presentó ante la Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros en junio de 2019. Por su parte, se dio por conocida esta propuesta y recomendó trasladarla al Área de Calidad, con el propósito de que se valore su planteamiento. Detalla que esta no solo presenta un cambio en la estructura; es decir, dónde se propone que quede (más en el Negocio que en la parte operativa), sino que conlleva algunas plazas adicionales, por lo que requería de su validación.

Indica que ya existe un borrador de este estudio que será discutido mañana por parte de ambas Subgerencias.

En general, ahora hará un recuento breve sobre las seis disposiciones de la Contraloría General de la República.

Cabe decir que las tres primeras se dirigen a la Gerencia General Corporativa:

Disposiciones	Plazo de cumplimiento
Para la Gerencia General Corporativa	
1.a. Definir y oficializar acciones inmediatas para la liquidación y/o renegociación del fideicomiso 03-99 BCCR/BPDC,	28/2/2020
1.b. Implementar las acciones inmediatas para la liquidación y/o renegociación del fideicomiso 03-99 BCCR/BPDC,	31/8/2020
2.a. Definir y oficializar las líneas de dependencia y coordinación de la Unidad de Fideicomisos, así como los perfiles de puestos del personal de Fideicomisos del BPDC.	31/3/2020
2.b. Implementar las líneas de dependencia y coordinación de la Unidad de Fideicomisos, así como los perfiles de puestos del personal de Fideicomisos del BPDC.	30/6/2020
3.a. Actualizar y oficializar la metodología de riesgo del negocio fiduciario que se encuentra definida en el Manual Integral de Riesgos del BPDC.	30/4/2020
3.b. Implementar la metodología de riesgo del negocio fiduciario que seencuentra definida en el Manual Integral de Riesgos del BPDC.	30/9/2020

Aclara que la 1.a ya se hizo y la 1.b está en proceso. La 2.a ya existe, pues el Banco cuenta con un área de fideicomisos; no obstante, en vista de que está en medio de un proceso de estudio para considerar el relanzamiento, la Contraloría General de la República solicita que se defina de una vez por todas dónde debe quedar dicha área. Por su parte, la 3.a hace alusión a la metodología de riesgo, la cual ya existe; sin embargo, este año le correspondía su revisión, motivo por el cual la Dirección Corporativa de Riesgo decidió no relanzarla, sino hasta el próximo año. Ahora se está retomando el tema, a fin de cumplir con este punto.

Por su parte, esta es la disposición dirigida a la Subgerencia de Operaciones, la cual se divide en dos:

Disposiciones	Plazo de cumplimiento
Para la Sugerencia General de Operaciones	
4. a.Definir y oficializar los mecanismos de control que permitan la vinculación, seguimiento y alineación de los objetivos operativos y planes de acción para el negocio fiduciario, con la planificación estratégica institucional.	31/3/2020
4. b.Implementar los mecanismos de control que permitan la vinculación, seguimiento y alineación de los objetivos operativos y planes de acción para el negocio fiduciario, con la planificación estratégica institucional.	29/5/2020

Al respecto indica que ya se incluyó esta disposición dentro de los planes que fueron presentados ante esta Junta Directiva; específicamente se encuentra en el Plan de ingresos por servicios. No obstante, la Contraloría General de la República solicitó que el negocio fiduciario quedara establecido en los PAO del Banco Popular. Cabe decir que, aunque se les explicó que los planes no contienen en realidad todo lo que el Banco hace, la entidad solicitó que esto quedara allí plasmado.

Nótese que todos los plazos de cumplimiento se han definido para el primer y segundo trimestre de 2020.

En seguida muestra las últimas dos disposiciones, dirigidas a la Unidad de Fideicomisos:

Disposiciones	Plazo de cumplimiento
Para la Unidad de Fideicomisos	
5.a. Definir y oficializar la normativa interna que permita regular la gestión fiduciaria del BPDC, considerando los aspectos relacionados con las fases de apertura, negociación, supervisión y seguimiento de los fideicomisos.	29/5/2020
5.b. Implementar la normativa interna que permita regular la gestión fiduciaria del BPDC, considerando los aspectos relacionados con las fases de apertura, negociación, supervisión y seguimiento de los fideicomisos.	31/8/2020
6.a. Definir y oficializar la metodología para la determinación de tarifas y comisiones por servicios fiduciarios.	28/2/2020
6.b. Implementar la metodología para la determinación de tarifas y comisiones por servicios fiduciarios.	30/6/2020

Con respecto a la 5.a comenta que esta probablemente sí falte en realidad, ya que desde hace varios años atrás no se han generado nuevos negocios de supervisión y seguimiento. Hoy los fideicomisos cuentan con su propia normativa y sus procedimientos están totalmente actualizados.

En lo referente a la 6.a, dice que tampoco se había renovado, dado que no se han creado negocios nuevos. Sin embargo, lo han incorporado dentro del Plan de Trabajo, a fin de cumplir con los plazos que la Contraloría General de la República ha establecido para ello.

De este modo finaliza con el Informe del Órgano Contralor. Asimismo, dice haber aprovechado la ocasión para adjuntar una nota de CrHoy, ya que fue el único medio que sacó una noticia al respecto.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, aclara que este tema no ha sido descubierto por la Contraloría General de la República, pues los fideicomisos han sido una tragedia en el Banco Popular; es decir, si hay algo que la entidad no ha sabido hacer es ese negocio. Por ende, en algún momento de 2008 la Auditoría Interna recomendó, incluso, cerrar los fideicomisos con un cierre técnico. Por ende, opina que un replanteamiento o relanzamiento de este tema se debe analizar con mucho cuidado, a fin de analizar si hoy se cuenta con la capacidad de entrar de nuevo en ese negocio.

Detalla que en 2002, 2008 y 2010 la Auditoría Interna ha emitido informes, con recomendaciones que hoy ha retomado la Contraloría General de la República, mas esto no es casualidad. Sucede que el 9 de setiembre se envió un documento a dicha entidad en el que se le facilitan todos los informes y las recomendaciones sobre el tema. Por su parte, la entidad se basa en esos documentos para emitir sus propias recomendaciones, entre las cuales se encuentra la rentabilidad de este fideicomiso, así como la operación que conlleva el proceso y todo lo relacionado con los fideicomisos, en general.

Consecuentemente, no se trata de un tema nuevo para la Auditoría Interna. Reitera que, por ello, existe gran cantidad de informes de su área, así como de recomendaciones sobre el tema, siempre analizándolo con gran cuidado, ya que no se sabe hacer fideicomisos y, al ser así, es mejor no meterse en ese aspecto. Esto se debe a que, cuando se ha intentado hacer, el Banco solo ha obtenido pérdidas. Incluso, se han invitado especialistas y hasta un abogado que brindó asesoría, el Sr. Ronald Drake, pero esto no ha servido de nada.

Entonces, cuando se menciona la idea de un replanteamiento que está en análisis por parte del Área de Calidad, recomienda mucho cuidado sobre las decisiones que se tomen para relanzar ese proyecto.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, dice haber estado pendiente sobre el tema durante todo el año, ya que, en efecto, ha tenido acceso a información al respecto, dentro de la cual se encontraban algunos de los informes de la Auditoría Interna. Por consiguiente, se siente muy preocupado al escuchar que se está considerando llevar a cabo un relanzamiento o reubicación de los fideicomisos y demás, pues ha sido evidente que se han dado pérdidas, debido a que los fideicomisos no han sido bien administrados.

Cabe decir que la expresión empleada por el Auditor Interno, Sr. González Cabezas, en cuanto a que no se saben hacer fideicomisos es acertada. Por su parte, dice haber inferido esto desde que comenzó a leer los informes. En todo caso, lo que se espera es que se analice el tema con mucho cuidado.

En seguida comenta que esta propuesta surgió a raíz de una publicación sobre un fideicomiso en particular. Ahora bien, existen fideicomisos privados pendientes de liquidar desde hace años, por lo que se pregunta por el resultado de ese fideicomiso.

El Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán, responde que hoy existen tres fideicomisos privados que finiquitaron hace más de 20 años, por lo que realmente no tienen patrimonio, ni activos. Uno de ellos solo tiene dos propiedades, una de las cuales está invadida por asentamientos indígenas en el Sur del país, por lo que difícilmente se podría vender esa propiedad, en la que ya las personas habitan desde hace más de dos décadas.

Cabe decir que, junto con la Dirección Jurídica, se está buscando la forma de liquidar los fideicomisos que son un cascarón; es decir, que no tienen nada ya. Ya lo que en algún momento se pasó por pérdida se hizo desde hace muchos años, por lo que hoy no le generaría una pérdida al Banco Popular en particular, a menos de que se presentara alguna demanda. Aclara que, en vista de que los fideicomisos son patrimonios independientes, ya no tienen nada más qué ofrecer. En este momento se encuentran en proceso de cierre.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Dar por recibida la presentación del informe de la Contraloría General de la República sobre los fideicomisos administrados con fondos públicos en el Banco Popular.

2. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que dé seguimiento a las disposiciones del informe de la Contraloría General de la República sobre los fideicomisos administrados con fondos públicos en el Banco Popular e informe a esta Junta Directiva cuando corresponda.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"1. Dar por recibida la presentación del informe de la Contraloría General de la República sobre los fideicomisos administrados con fondos públicos en el Banco Popular.**
>
> **2. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que dé seguimiento a las disposiciones del informe de la Contraloría General de la República sobre los fideicomisos administrados con fondos públicos en el Banco Popular e informe a esta Junta Directiva cuando corresponda".** **(921)**
> (Ref.: Oficio GGC-1736-2019)

Al ser las **dieciocho horas con veintitrés minutos,** se retiran el Director de Soporte al Negocio, Sr. Juan Carlos Li Guzmán, y el Subgerente General de Operaciones a.i., Sr. Gerardo Abarca Monge. Ingresa el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

ARTÍCULO 6

4.2.1.- El Comité de Riesgo eleva, para conocimiento y análisis, el Informe Mensual Integral de Riesgo del mes de setiembre de 2019. (Ref.: acuerdo CR-BP-28-Acd-243-2019-Art-4)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, indica que expondrá los resultados del Informe de Riesgo con corte a setiembre de 2019 y detalla que el análisis se centró en la estructura del balance. No obstante, se comenzó por hacer un recuento de la situación actual de la economía. Asimismo, se mencionarán las políticas que se han aplicado en materia cambiaria, monetaria, fiscal y sectorial, con el fin de revertir las condiciones del entorno. Después se construyó un mapeo de los riesgos, desde el punto de vista macroeconómico, que podrían llegar a afectar el desempeño de la economía y, por ende, del Banco Popular.

Indica que actualmente se encuentran en un nivel de riesgo medio-bajo. Incluso, ya están aplicando los ajustes necesarios para presentar en el próximo Comité de Riesgo Corporativo un análisis para sensibilizar más el perfil, dado que se encuentra estático. Por ende, se ponderará una serie de factores externos e internos, a fin de darle cierta volatilidad a los resultados, de manera que reflejen cambios que podrían afectar el nivel de riesgo del Banco.

En cuanto al riesgo de liquidez, comenta que existen 14 indicadores monitoreados, todos los cuales se encuentran en riesgo normal.

Por su parte, el riesgo de mercado y de balance serán expuestos a continuación. El riesgo por el tipo de cambio apunta a que la posición de la moneda extranjera se ubica en setiembre en 4,75 %, donde el apetito es menor al 6,16 %. Informa que todos los indicadores desde el punto de vista de riesgo cambiario se encuentran en condición normal.

En lo referente al portafolio total, comenta que el valor en riesgo (riesgo-precio) en setiembre es de 0,93 %, mientras que el apetito aprobado por la Junta Directiva es de 0,88 %. A su vez, el indicador de la duración tenía un apetito de 3,23 años, ha incrementado en 4,47 años, lo que contesta a la estrategia que se ha impulsado, con el propósito de lograr mayor rentabilidad, dado el nivel de riesgo del portafolio.

En cuanto al portafolio transaccional, comenta que es importante recordar que este se partió en dos componentes: la parte de liquidez y la transaccional, donde el valor en riesgo para setiembre fue de 1,57 %. Evidentemente es más alto, dado que se le da mayor rotación. Sin embargo, está por debajo del apetito.

Por su parte, comenta que la cartera está más alargada, por lo que la duración es de 4,80 años. En este sentido no se ha definido un apetito para este indicador.

Lo anterior ha permitido que el portafolio supere el rendimiento promedio del mercado, medido a través de la curva soberana en 0,8 puntos porcentuales, en el caso de los colones. En cuanto a los dólares, el desempeño ha sido desfavorable, si se compara con el rendimiento del mercado, medido a través de la curva soberana en dólares.

En todo caso, desea apuntar a los aspectos más sobresalientes que generaron algunas recomendaciones y conclusiones: la sensibilidad del portafolio de inversiones, donde se deberían construir seis escenarios de tasas de interés. Una debe presentar un movimiento paralelo hacia arriba y hacia abajo, donde todos los nodos varíen de manera lineal. Otro en el que se hagan ajustes más fuertes en la parte corta, para revertir la pendiente de la curva hacia arriba. Otro más en donde la parte corta haga ajustes hacia abajo. El quinto escenario sería justo en la parte larga de la curva, donde se hagan ajustes mayores hacia arriba, mientras que el sexto sufre un descenso en la parte larga.

Aclara que todo esto lo resume brevemente, pues se desea conocer lo que pasaría con el portafolio. Explica que conforme este se alargue, el precio del instrumento es más sensible a valoraciones de la tasa de interés. Sin embargo, nótese que la mayor parte de la sensibilidad se concentra en los plazos más largos. Esta metodología se llama *Key Rate Duration* y se aplica al asumir no un comportamiento lineal en la curva de rendimientos, sino tasas claves para cada uno de los nodos.

Aclara que hoy se encuentran en una situación favorable, dado que se contabilizaron 14.000 millones de colones en plusvalías del portafolio, pero si las tasas de interés comienzan a subir (que no es lo que se espera en el corto plazo), entonces se podría llegar a revertir esta situación. Por consiguiente, sería oportuno sensibilizar el escenario.

Sucede que no todo va en la misma dirección. Hoy se cuenta con un escenario que pareciera apuntar a que en el corto plazo se podrían dar ajustes hacia la baja adicionales en las tasas de interés. No obstante, esto incrementaría las plusvalías, dado que se da una reacción inversa del precio del instrumento y de la misma tasa de interés.

Empero, lo que se concluye y recomienda para la gestión del portafolio es aplicar metodologías un poco más robustas, las cuales se alinean con lo establecido por la Sugef y Basilea. Esta es una herramienta adicional que podría ser utilizada por la Tesorería para el desarrollo de estrategias para la inmunización del portafolio.

Cabe decir que inmunizar el portafolio es tratar de minimizar el impacto sobre los precios, dadas las variaciones que se podrían dar en la tasa de interés. Es decir, si hoy las tasas de interés se inclinan hacia la baja, entonces estarían en una posición ganadora. De otro modo, entonces sería la posición contraria.

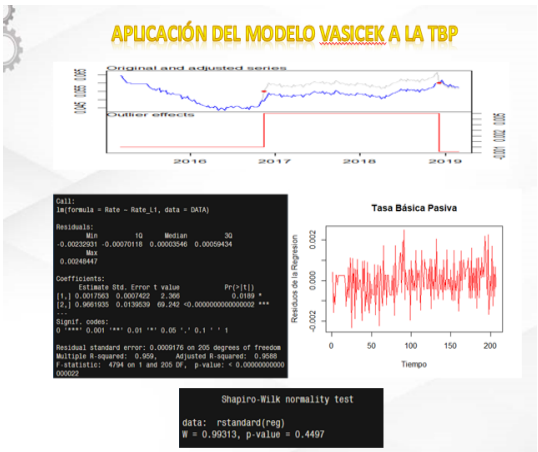
Entonces, es de acuerdo con las pruebas realizadas con base en la metodología *Key Rate Duration,* se evidencia mayor sensibilidad en el portafolio de inversiones, ante cambios en los nodos de largo plazo de la curva de tasas de interés. Esta situación debería ser valorada por parte de quienes gestionan el portafolio de inversion.

Como consecuencia, esto lleva a la siguiente conclusión:

Se considera prudente considerar en futuros análisis del riesgo asociado a la cartera de inversiones, la metodología Key Rate Duration para identificar los plazos en los cuales el portafolio es más sensible a tasas de interés, que las áreas encargadas de la gestión sustenten la toma de decisiones apegándose a la realidad económica del país, así como a las expectativas de los agentes económicos y su impacto en las tasas de interés en el corto y largo plazo.

Luego, hace referencia a la forma en la que se puede afectar desde este momento y hasta diciembre de 2020 el margen financiero, producto de la estructura activa y pasiva, sensible a tasas de interés y dadas las expectativas de ajuste de tasas esperadas.

Para ello se basaron en el modelo econométrico Vasicek (1997), para estimar el comportamiento de las tasas de interés. En este sentido, la tasa de política monetaria es la azul y las siguientes son las posiciones promedio de negociación que se han dado en el mercado integrado de liquidez donde se aprecia una correlación bastante positiva y alta.



Ahora bien, si se mapea el comportamiento de la tasa de Política Monetaria y de la Tasa Básica Pasiva, se lleva a la conclusión de que los análisis econométricos elaborados por el BCCR determinaron un rezago entre 11 y 13 meses.

Por ende, con base en el modelo Vasicek y distintos niveles de confianza se estableció un 95 % y otro al 5 % para saber el comportamiento esperado de la Tasa Básica Pasiva hasta el final de 2020. Cabe decir que en ello se observó la presencia de algunos ajustes que les podrían llevar alrededor de 45 puntos básicos.

Ahora bien, para aprovechar la capacidad predictiva del modelo, se analizó desde setiembre de este año y hacia atrás cómo se hubiese estimado el comportamiento de la tasa básica con fundamento en el modelo Vasicek. Por ende, lo que se aprecia es la Tasa Media Proyectada y su correspondencia con la Tasa Básica Pasiva.

Luego explica que se toma el final del corte y se aprecia el promedio de variación de esa Tasa Básica Pasiva en ese rango. Es decir, son 100 percentiles, por lo que toma los primeros cinco de cada extremo para tener mayor ilustración de lo que podría pasar con las tasas de interés. De este modo, se toma para análisis el comportamiento extremo en ambas colas.

Nótese que todo lo anterior se hace para sensibilizar lo que le podría ocurrir al margen financiero desde este momento y hasta diciembre de 2020, para lo cual necesita saber lo que acontecerá con las tasas de interés. Sin duda, se requieren modelos robustos que aproximen a esa noción, aunque también se deben tomar en cuenta factores que no son tan predecibles (políticas, metodologías en la tasa de política monetaria, etc.). En fin, se hizo lo anterior de dos maneras y se concluyó que los modelos utilizados son más precisos al definir el impacto del margen financiero.

Por ende, primero se debe conocer la estructura activa, en función del porcentaje de la cartera en dólares y en colones de la parte activa es sensible a las tasas de interés. A esto responde que el 88 % de la cartera en colones es sensible a la Tasa de Interés, mientras que el 15 % de la cartera de inversiones es sensible a las tasas de interés.

En cuanto a los dólares, comenta que el 65 % de la cartera en crédito es sensible a las variaciones de las tasas de interés, mientras que solo el 35 % de la cartera en dólares lo es. Por ende, después se determinaron las brechas para el activo: cuál es la concentración en los distintos nodos de reprecio del activo.

Nótese que se identificaron dos brechas positivas fuertes: entre cero y 30 días y más de 24 meses, tanto en colones como en dólares.

Después se aprecia la contraparte; es decir, la tasa pasiva. En este punto se descompone por los distintos productos, colones y dólares. La parte sensible más fuerte es lo que representa los certificados de depósito a plazo, luego de las emisiones estandarizadas y las obligaciones con entidades financieras.

Los CDP son mucho más pesados en la estructura pasiva de reprecio. Sin duda, se aprecia una gran diferencia entre las brechas: mientras que la parte activa ubica sus brechas en dos momentos de reprecio, en la parte pasiva es más estandarizada.

En fin, todo lo anterior lleva a determinar el descalce marginal en colones y dólares. En el primer caso se identificó una brecha positiva de 869.000 millones de colones. Por su parte, el resto de las brechas son negativas. Esto quiere decir que los pasivos son más altos que los activos para un nodo. Sucede igual en el caso de los dólares.

Lo relevante para la toma de decisiones es cómo se puede afectar de aquí a un año el margen financiero, ante una variación en las tasas de interés. En este punto se espera una reducción de las tasas de interés. No obstante, esto sería negativo para el margen, dado que en el corto plazo hay una brecha positiva en activos sensibles de tasa de interés con respecto a los pasivos. Se da un descalce.

Explica que los activos que se reprecian a un mes son mayores que el saldo de los activos. Por su parte, muchos de los activos no se indexan a la Tasa Básica Pasiva.

Cabe decir que gran parte de la cartera no está indexada a la Tasa Básica Pasiva, sino que es tasa revisable, lo que implica que se debería analizar.

Ahora bien, indica que, si hace la variación lineal en las tasas de interés, entonces la curva de rendimiento se desplazaría hacia abajo en un 1 % y el impacto en el margen financiero sería del 12 %. Esto equivaldría a una reducción del margen financiero de 3.600 millones de colones, contra una utilidad proyectada para el 2020 de 28.000 millones de colones.

En el caso de que se usen los modelos de predicción de la Tasa Básica Pasiva, así como los de captación para el caso de las inversiones, entonces se aplicarán las variaciones que se han presentado en la TRI en colones y dólares, desde que inicia el proceso de cambio de la política monetaria (se pasó de 5,50 %, hasta llegar a 3,25 %), entonces el impacto sería del 5 %.

Si se estresa lo anterior, con base en las metodologías de proyección de tasas de interés, el impacto sería del 10 %. Entonces, al solo hacer un movimiento lineal de la curva de rendimientos, con los modelos más robustos, el cálculo es más preciso.

En conclusión, en lo que respecta a las tasas de interés, entre agosto y setiembre sobresalen cinco ajustes en la Tasa de Política Monetaria, por lo que pasó del 5,25 % al 3,75%. Es sabido que recientemente se aplicó un ajuste de 50 puntos básicos, para ubicar la tasa en 3,25 %. En este punto, ese ajuste del momento provocó una reducción de 30 puntos básicos en la Tasa Básica Pasiva y de 57 puntos básicos en las tasas de captación de otras sociedades de depósito. En seguida, lee:

Ante un escenario como el actual, en el que se espera una reducción de las tasas de interés, la estructura del balance del Banco muestra mayor sensibilidad, repercutiendo con un impacto negativo el margen financiero. Toda vez que las brechas de revisión de tasas concentran su parte activa en el rango entre 0 y 30 días.

El riesgo de tasas, generalmente, se valora cuando existe una tendencia en ellas; sin embargo, debido a la estructura del balance del Banco, se dan ajustes a la baja, como evidencia de los escenarios construidos en la Dirección Corporativa de Riesgos, lo que genera un impacto negativo en las utilidades esperadas del Banco.

De los resultados obtenidos en cada escenario se evidenció que, al utilizar modelos que permitan predecir el comportamiento esperado de los movimientos de las tasas, aproxima de mejor manera el efecto de las variaciones en las tasas o en la estructura financiera del Banco.

Por consiguiente, se recomienda que, "dada la sensibilidad evidenciada del margen financiero de la entidad, ante los cambios esperados en las tasas de interés y del descalce marginal en el rango entre los 0 y 30 días (impulsado por el diseño de los contratos para colocación de créditos con revisiones a plazos no mayores a un mes)". Esto quiere decir que contractualmente se dice, pero no está indexado. Explica que lo que se mueve cada mes cuando se ajusta la Tasa Básica Pasiva es lo que está referenciado (o lo que se encuentra indexado a la Prime, en el caso de la cartera en dólares).

Por consiguiente, "se considera razonable, como una medida para mitigar este riesgo, valorar la posibilidad de elaborar contratos con revisiones a tres y seis meses *es* decir, tener una estructura más diversificada y no solamente concentrarlo todo a un mes.

Que permitan a las entidades alargar las brechas de revisión de la tasa evitando concentrarse en una sola brecha que afecta directamente el margen en el corto plazo, permitiendo manejar este efecto a mediano y largo plazo.

Ante el escenario previsto la disminución en las tasas de interés se considera prudente definir y (considerando los aspectos de competitividad en el mercado) revisar la política en cuanto a la revisión de las tasas de interés de la cartera activa no referenciada.

El ejercicio que se hizo fue a un año, por lo tanto, desde la perspectiva de negocio en una fase de tendencia a la baja en las tasas de interés de mercado y dada la estructura de la entidad se recomienda como mitigador alargar las revisiones de la cartera no referenciada o revisable".

En esencia es "busquemos alargar los periodos de revisión de la cartera activa".

En crédito se sigue teniendo la misma situación que se ha referenciado.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, comprende que hasta esta parte llega el tema del portafolio, consulta si entrará a exponer la cartera. Le parece que se ha venido haciendo el trabajo de alargamiento de la cartera lo que pareciera que es necesario complementar ese esfuerzo

con la modificación de los contratos para tener mayor flexibilidad y que las tasas se vayan ajustando a las tasas de referencia; al cambiar el macro ambiente cambian las condiciones propias.

Pregunta en relación con estas recomendaciones cómo está trabajando la competencia en esto y si no lo está haciendo cómo le afectaría al Banco en su competitividad en la atracción de recursos.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, responde que casualmente en la recomendación se toma ese aspecto, porque se debe tomar en cuenta el mercado, es decir, es buscar un equilibrio tomando en cuenta qué está haciendo la competencia, cómo estructura el reprecio con respecto a los beneficios que tendría inmunizar el portafolio ante ajustes en la tasa de interés. Habría que hacer el balance.

Lo que se está pidiendo es que se haga una valoración, y la Dirección de Riesgo está en la mejor disposición. Ciertamente se tienen descalces muy fuertes a un mes.

Debe valorarse cuál es la práctica del mercado o la competencia para efectos de ver cuál sería la incidencia sobre la respuesta que pueda tenerse a esta práctica de tener la cartera revisable cada mes.

En cartera de crédito, lo que se ha comentado. Observa que se está pegando nuevamente vivienda, recuerda que se había salido de la alerta y ahora en setiembre vuelve a aparecer. Se concluye que se sigue teniendo indicadores fuera del apetito en las líneas de negocio empresarial y personal empresarial. En el caso de las líneas de negocio se ubican nuevamente en un nivel de tolerancia.

Manifiesta que en riesgo operativo se realizaron los siguientes talleres:

A. Proceso de Planificación y Gestión Bancaría. Donde se identificaron 10 riesgos, cuyo promedio dio un riesgo medio.
B. Proceso Gestionar la identificación y la construcción de Soluciones. Se identificaron 3 riesgos con una calificación media.
C. Proceso de Bienes Adjudicados. Se identificaron 6 riesgos con una calificación baja.
D. Proceso de Gestión de Cumplimiento de la Ley 8204 (Pensiones). Se identificaron 2 riesgos con una calificación baja.
E. Proceso Financiero (Pensiones). Es un análisis conglomeral. Se definieron 5 riesgos con una ponderación media.
F. Proceso de Gestión privada de clientes (Pensiones). Se identificaron 4 riesgos con una ponderación baja.

Comunica que este ha sido la presentación del informe de setiembre, el oficio son 160 páginas. En el Comité de Riesgo se analiza con bastante profundidad y estos han sido los aspectos que el comité consideró relevantes para que la Junta Directiva le diera mayor énfasis.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, confirma que en el Comité de Riesgo se analizó con gran amplitud, se tomó mucho más tiempo que el dedicado en esta sesión, por lo tanto, mociona para:

1. Dar por conocido el Informe Mensual Integral de Riesgo correspondiente a setiembre de 2019, en atención al inciso 2) del acuerdo 183 tomado en sesión JDN-5624-2019.

2. Acoger y trasladar a la Administración, para su respectivo seguimiento, las recomendaciones del Informe Mensual Integral de Riesgo, correspondiente a setiembre de 2019.

3. Solicitar a la Administración del Banco Popular que desarrolle una propuesta de política respecto a la manera en la cual se tomarán decisiones sobre la tasa de interés.

Dicha propuesta debe ser remitida al Comité de Riesgo, para su valoración, en enero de 2020, con el fin de que se realice la respectiva recomendación a esta Junta Directiva

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 conocido el Informe Mensual Integral de Riesgo correspondiente a setiembre de 2019, en atención al inciso 2) del acuerdo 183 tomado en sesión JDN-5624-2019.

2. Acoger y trasladar a la Administración, para su respectivo seguimiento, las recomendaciones del Informe Mensual Integral de Riesgo, correspondiente a setiembre de 2019:

a) Se considera prudente considerar en futuros análisis del riesgo asociado a la cartera de inversiones, la metodología *Key Rate Duration* para identificar los plazos en los cuales el portafolio es más sensible a tasas de interés, de tal forma que las áreas encargadas de la gestión sustenten la toma de decisiones apegándose a la realidad económica del país, así como a las expectativas de los agentes económicos y su impacto en las tasas de interés en el corto y largo plazo.

b) Recomendar a las tesorerías del Banco y de las sociedades anónimas que en el momento de estructurar sus portafolios consideren como insumo la metodología *Key Rate Duration*, con el fin de valorar los nodos en donde el portafolio sería más sensible ante las variaciones de la tasa de interés, considerando los elementos del entorno que puedan afectarlas en el corto y en el mediano plazo.

c) Aprobar la metodología *Key Rate Duration* para su posterior implementación en las áreas que gestionan portafolios en el Banco Popular.

3. Solicitar a la Administración del Banco Popular que desarrolle una propuesta de política respecto a la manera en la cual se tomarán decisiones sobre la tasa de interés.

Dicha propuesta debe ser remitida al Comité de Riesgo, para su valoración, en enero de 2020, con el fin de que se realice la respectiva recomendación a esta Junta Directiva". (915)
(Ref.: Acuerdo CR-BP-28-Acd-243-2019-Art-4)

ACUERDO FIRME.

Se retira el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, e ingresan el Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Luis Montoya Poitevien, y el Jefe de la División de Seguridad, Sr. Raúl Lacayo Rojas, al ser las **dieciocho horas con cincuenta y un minutos.**

ARTÍCULO 7

4.2.2.- El Comité de Riesgo eleva, para análisis y aprobación, los cambios del Plan Institucional de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencias. (Ref.: Acuerdo CR-BP-26-Acd-231-2019-Art-6)

El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien, comunica que anualmente se actualiza este plan, expresará las tres modificaciones de fondo que se hicieron al Plan Institucional de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencias.

El primer ajuste es considerar eventos de deslizamientos. Se incluyó un protocolo que se debe seguir en las diferentes oficinas, la primera parte es ubicar la zona segura, informar al Centro de Monitoreo sobre ese incidente y hacer una evaluación de los daños. Esta es una modificación importante porque son eventos naturales que ocurren en Costa Rica y cerca de algunas oficinas.

El segundo ajuste se relaciona con ajustarse al protocolo que pide el Ministerio de Seguridad y el segundo es cómo el Banco protege a funcionarios que reciben amenazas. Le gustaría que el Sr. Raúl Lacayo Rojas lo pudiera explicar.

El Jefe de la División de Seguridad, Sr. Lacayo Rojas, precisa que las dos modificaciones que se le están haciendo al plan obedecen a ajustes sobre todo en los incidentes de asaltos en entidades financieras, en los cuales de manera convenida con la Comisión Financiera de Seguridad (el Banco está adscrito y es un cuerpo respaldado por la ley de los servicios privados de seguridad) se definió un protocolo para tratar de que la Fuerza Pública cuando acude a un lugar donde se ha cometido o se está cometiendo un asalto bancario establezca una serie de perímetros que garanticen evitar que los policías lleguen directamente al Banco cuando está ocurriendo el asalto.

Precisamente para evitar situaciones de toma de rehenes y atrincheramiento de los delincuentes o intercambio de fuego que pueda de alguna manera comprometer la vida. Lo que se estableció fue un tiempo en el cual los bancos van a verificar la situación de asalto, se notificará por medio del 9-1-1 a las autoridades de respuesta y estos a su vez tendrán un protocolo general de todas las autoridades judiciales de la Policía Administrativa y OIJ para evitar llegar al lugar del asalto.

Se establecerá un perímetro desde el cual se van a disparar las acciones operativas. Este es el cambio; explica que se efectuó porque en algún momento inclusive en la prensa ha circulado que los asaltos duran mucho tiempo (10 o 12 minutos) y que nadie hace nada. Esto genera algún sentimiento de impunidad inclusive en los delincuentes que los invita a seguir en ese tipo de situaciones. Sí reconoce que se está garantizando la vida de las personas que están en el local.

La otra modificación fue insertar una condición habilitante para que en el caso de que un trabajador, en virtud de sus funciones, reciba amenazas, se puedan disponer o desplegar los equipos que tiene el Banco, como las condiciones de vigilancia, de monitoreo, de alarmas, de video, para protegerlo, mientras se determina en primer lugar el nivel de riesgo y en segundo lugar, si ese riesgo está estrechamente asociado a su función en el Banco.

En resumen es una condición habilitante, con el objetivo de que el área de seguridad pueda desplegar esos recursos para proteger e investigar si la amenaza que se le hace a la persona está directamente relacionada con su función.

El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien, indica que por último, el tercer cambio que se hizo al plan está asociado a la seguridad de la información, entonces, generalmente los bombardean con imágenes y protocolos, esto ha sido escrito en el plan y están relacionados con el *phishing*; qué se debe hacer cuándo ocurre el *phishing*, porque este es un público general, son todos los empleados del Banco y también, hasta hay porciones que tocan a los clientes.

También, otra situación es cuando se reciben llamadas telefónicas por medio de las cuales se busca hacer un fraude. Se indican los diferentes pasos que se deben hacer; esto se publica periódicamente en la web interna, se envían mensajes relacionados con estas situaciones.

Por último, el uso indebido de la marca. Se presentan los protocolos que habría que seguir cuando se identifica que esos elementos están ocurriendo. Básicamente estas son las tres modificaciones importantes que se hicieron al plan.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, consulta si estos cambios abarcan a las Sociedades Anónimas, es decir, si tienen carácter corporativo.

El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien, responde que las Sociedades Anónimas de este Conglomerado tienen sus edificaciones y estas poseen sus protocolos de emergencia y evacuación. En cada sociedad, se cuenta con un equipo de brigada que es asesorado por el área de salud ocupacional.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, pregunta con respecto al uso indebido de la marca si el plan establece algún tipo de auditoría, es decir, se hacen algunas visitas a actividades donde haya exposición de marca.

El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien, responde que no según su conocimiento. Menciona que el uso indebido de la marca está orientado a los funcionarios del Banco y se describen los pasos si una persona puede identificar esos elementos. Este es un plan general y está muy orientado a los colaboradores del Banco, entonces, los pasos que se indican muestran qué debería hacer el funcionario si ocurre cualquiera de estos eventos.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, agradece a los señores Sr. Lacayo Rojas y Sr. Montoya Poitevien. Este plan fue conocido con mayor amplitud en el Comité de Riesgo del Banco Popular. De esta manera, mociona para:

Aprobar el Plan de Continuidad en materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencia (PSIE), versión 2.3, agosto 2019

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el Plan de Continuidad en materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencia (PSIE), versión 2.3, agosto 2019, en los siguientes términos:**

1- REVISIONES DEL DOCUMENTO

Se toma como referencia tabla de Revisiones del Documento llamado Plan de Emergencia y Evacuación v 1.5, y el procedimiento del Área de Seguridad en materia de seguridad bancaria, dichos documentos fueron integrados al cuerpo general del presente documento a partir de la versión 1.4 de agosto del 2007 del documento llamado "Plan Institucional de Contingencia en Materia de Seguridad y Emergencia".

Normativa externa aplicada al presente Plan:

NORMA DE PLANES DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS PARA CENTROS LABORALES O DE OCUPACIÓN PÚBLICA. REQUISITOS. CNE-NA-INTE-DN-01.

Fecha	Versión	Actualizado por	Información de los cambios
SEPT 2005	1.0	Proyecto Plan de Contingencias	Primera versión
FEB 2006	1.1	Proyecto Plan de Contingencias	Inclusión apartada Cómo utilizar este documento
MARZO 2006	1.2	Proyecto Plan de Contingencias	Modificaciones sobre los apartados de Responsabilidades y Comunicaciones Inclusión del apartado Revisiones al Documento
MAYO 2006	1.3	Gerencia General Corporativa	Modificación al texto de la Introducción Inclusión apartado Prioridades del Plan y Objetivos Generales

Agosto 2007	1.4	Continuidad del Negocio, Subp. Seguridad, Área Gestión Calidad de Vida Laboral	Modificaciones generales al documento, actualización de procedimientos, redacción, nombres de áreas etc. Se integraron los planes de las áreas de Seguridad y de Gestión Calidad de Vida Laboral
Mayo 2008	1.5	Continuidad del Negocio, Subp. Seguridad, Área Gestión Calidad de Vida Laboral	- Se ajustó la redacción de la introducción. - Se incorporaron definiciones. - Se adicionó lo relativo a primeros auxilios psicológicos como definición y como Estrategia de intervención en materia de emergencia. - Se ajustó números telefónicos a 8 dígitos. - Se incorpora capítulo 32 sobre seguridad Física de las instalaciones. - Según normativa SUGEF 24-00
Mayo 2009	1.6	Continuidad del Negocio, Subp. Seguridad, Área Gestión Calidad de Vida Laboral	- En el punto 6 definiciones, se incluye nuevos conceptos, tales como Comité de Crisis, COE, Puesto de Mando. - En el punto 9-2 Oficial Designado(a), se modifican e incluyen nuevas responsabilidades. - En el punto 9-5 Coordinación de la CEI, se modifican e incluyen nuevas responsabilidades. - En el punto 9-5-2 Coordinación de la Brigada, se modifican e incluyen nuevas responsabilidades. - En el punto 9-6 Coordinador(a) de Información, se incluyen 2 nuevas responsabilidades. - En el punto 9-7 Coordinador(a) de Información, se modificó en su totalidad. - En el punto 9-8 Directores Regionales, se modificó una responsabilidad. - En el punto 11-1 Reacción Inmediata, se incluye una nueva acción. - En el punto 12 Emergencias Médicas, se incluye una nueva acción. - Se modifica el orden de los puntos 15 y 16. - Condiciones Especiales, se hace ajuste en la redacción.
Mayo 2010	1.7	Continuidad del Negocio.	MODIFICACIÓN COMPLETA, Según "Manual para el uso del lenguaje Inclusivo, Incluyente o no Sexista," Según política de Igualdad y Equidad de Género de la Gerencia General Corporativa. - Ajuste en redacción de "Introducción". - Ajuste en redacción punto 3 "Cómo utilizar este documento". - Ajuste en redacción de las definiciones "Puesto o centro de mando", Zona de Seguridad". - Ajuste en redacción del punto 8 "Activación del Plan". - En el punto 9-1 "Puesto de Mando", se excluye el tema "Diagnóstico y Retorno".

			- En el punto 9-2 “Oficial Designado(a)”, se incluyen las responsabilidades 5 y 7. Además se ajusta redacción de la responsabilidad 8. - Ajuste en redacción del punto 9-3 “Subproceso de Seguridad”. - En el punto 9-5 “Coordinación CEI, inclusión de la responsabilidad 1. - Ajuste en redacción en el punto 10-1” En caso de sismos.” En la recomendación 15 y 17. Además se incorpora el tema “Diagnóstico y Retorno”. - Incorporación: apéndice, anexos con los siguientes documentos: “Árbol de Llamadas” y “Guía para el Diagnóstico y Retorno en Edificios del Banco Popular”.
Junio-2011	1.8	Continuidad del Negocio, Subp. Seguridad, Área Gestión Calidad de Vida Laboral	- En el punto 6 Definiciones, se excluye el concepto de Administrador en sitio, ya que es un concepto sinónimo de Oficial Designado. - Ajuste de redacción punto 8 Activación del Plan, primer párrafo. - En el punto 9-2 Oficial Designado(a), se incluye la responsabilidad 12 - En el punto 9-5-2 Coordinador(a) de Brigada, se incluye la responsabilidad 13. - En el punto 9-5-3 Brigada de Emergencia, se incluye la responsabilidad 5 - En el punto 9-9 funcionarios y funcionarias, se incluye la responsabilidad 5. - En el Punto 11 Incendios, Página 19, se elimina los conceptos teóricos, “¿Qué es el fuego?” y “Teoría del Triángulo de fuego”. estos temas están documentados en la página web de la Unidad Gestión de Vida Laboral. - Ajuste de redacción en el punto 11-1 Reacción Inmediata, inciso 14 y 16. - En el punto 14 Inundaciones/huracán/Tornado/Vientos fuertes, se incluye Tormenta Eléctrica y la recomendación 11. - Ajuste de redacción en punto 18-1, inciso 8.
Octubre 2012	1.9	Continuidad del Negocio, Subproceso de Seguridad, Área Gestión Calidad de Vida Laboral	- Ajuste de redacción punto 6 “Definiciones”, Oficial Designado u Oficial Designada, aclaratorio. - Inclusión en título de “Definiciones “Comité de Crisis Nacional, Comité de Crisis Regional y Grupo de Respuesta Inmediata. Se eliminan las definiciones; Comité de Crisis, Centro de Operaciones de Emergencias (COE) y Puesto o Centro de Mando. - 9.2 Oficial Designado u Oficial Designada. “…es responsabilidad de:”. Se incluye responsabilidades 13 y 14. - Ajuste de redacción punto 9.3 “Subproceso de Seguridad”, párrafo primero. - Ajuste de redacción punto 9.9 “funcionarios y funcionarias”, inciso 5

			- Ajuste de redacción punto 10.1 “En caso de sismo…” incisos 8,9 y 10. - Ajuste de redacción punto 11.1 “Incendios Reacción Inmediata” inciso 15. - Modificación de la estrategia, punto 18-1 “Asalto a Mano Armada”, “…de aspectos que deben ser tomados en cuenta al encontrarse en una situación de asalto a mano armada.” - Modificación de la estrategia, punto 18-1-3 “REACCION INMEDIATA: UNIDAD DE MONITORES”. - Modificación de la estrategia, punto 18-1-4 “VERIFICACIÓN DE ALARMAS DE ASALTO: UNIDAD DE MONITORES”. - Inclusión del punto 26 “Control de Situaciones de Perturbación y/o Alteración del Orden por Parte de Clientes o Visitantes” - Inclusión del punto 27 LEY 17.371 “CONTROL DE TABACO EN COSTA RICA**”** - Ajuste de redacción punto 33 “Capacitación y Entrenamiento” inclusión del cuarto párrafo.
Marzo 2014	2.0	División de Infraestructura y Proyectos Área de Seguridad Unidad Bienestar del Personal Área Continuidad del Negocio	- Modificación del nombre, en la versión 1.9 2013, Plan Institucional de Contingencia en Materia de Seguridad y Emergencias. En la versión actualizada, Plan Institucional de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencias. - Se incluye el título “Acuerdos de Aprobación Anteriores”, para tener un histórico de acuerdos de aprobación de la JDN. - Ajuste de redacción en Introducción, párrafo primero. - Actualización del nombre de las unidades administrativas en todo el documento, de acuerdo con la estructura organizacional actual. - Ajuste de redacción punto 6 “Definiciones” en las siguientes: Activación, Brigada de Emergencias, Centro de Operaciones, Comité de Crisis y Grupo de Respuesta inmediata. - En el punto 8 “Activación del Plan”, se incluye el punto “g”, por indicaciones de la Unidad de Bienestar Laboral. - Ajuste de redacción en el punto 9-1 “Grupo de Respuesta Inmediata”, en el primer párrafo y se incluye “elaborar el informe”. - Modificación en el punto 9-2 “Oficial Designado u Oficial Designada”, se eliminan las responsabilidades 5 y 8 (ref. versión 1.9) y se incluye la responsabilidad 10, ya que esta función le corresponde a la máxima autoridad (o en la persona que este delegue) en el lugar del evento. Además, se incluye la responsabilidad 14. - Modificación en el punto 9-3 “Área de Seguridad”, se incluye la responsabilidad 5.

			- Ajuste de redacción en el punto 9-5 “Coordinación Comisión Institucional de Emergencias (CEI)”, se ajusta la responsabilidad 3 y 13, - Ajuste de redacción en el punto 9-5-2 “RESPONSABILIDADES DEL LIDER DE BRIGADA LOCAL DE EMERGENCIAS DE LAS OFICINAS DESCENTRALIZADAS” se ajusta el título con el propósito de empoderar las responsabilidades del líder de brigada. Además, se incluye en el texto “Comisión de Salud Ocupacional” en las responsabilidades 12 y 13. - Modificación en el punto **9-**5-3 BRIGADA LOCAL DE EMERGENCIA, se ajusta el título, se aclara que es para brigada local de emergencia, también se ajusta la responsabilidad 1. Se incluye la responsabilidad 6, como medida preventiva, en caso de materialización de un evento. - Modificación en el punto 9-6 “RESPONSABLES DE LA VALORACIÓN PRELIMINAR DE DAÑOS”, modificación en el título 9-6, debido a que la División de Infraestructura y Proyectos modifica la estrategia, cuando se deben realizar valoraciones y reporte de daños de las oficinas afectadas por la materialización de un evento. - Modificación en el punto 9-8 “DIRECIONES REGIONALES”, se incluye la responsabilidad 4 a las Direcciones Regionales. - Actualización en el punto 9-9 “FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS”, se corrige al nombre actual de este Plan. - Actualización y modificación, en el punto 10-1 “EN CASO DE UN SISMO O TEMBLOR, SE DEBEN DE SEGUIR LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES BÁSICAS:”, se amplía a objetos que puedan presentar un riesgo por desplazamiento, en la recomendación 4 se amplía, se incluye la 5, se ajusta la número 8, se elimina la 11 (ref. versión 1.9), y por último se incluyen 15,18,19,20 y 21. - Del punto anterior, en el título “Diagnostico” se ajusta la redacción de las acciones 5, 6 y 7. Además, se incluye el tema “Plan familiar y comunal”. - Ajuste de redacción, en el punto 11-1 “Reacción inmediata”, se fusiona las acciones 1 y 2 (versión 1.9), con la misma redacción, debido a que corresponde a una sola acción. - Ajuste de Redacción en el punto 12 “EMERGENCIA MÉDICA”, se ajusta las acciones 1, 2 y 3, se sustituye “Comisión de Emergencia Institucional (CEI”, por “Brigada de Emergencia Local”. - Modificación en el punto 15 “TSUNAMI”, se sustituye “Comisión de Emergencias Institucional” por “Brigada Local de Emergencias”. Además, se agrega el punto 4.

			- Modificación en el punto 16- "MUERTE POR CAUSAS NATURALES, ACCIDENTALES, DELICTIVAS O SUICIDIO", se agrega el punto 2, que tiene como propósito asegurar la escena. - Modificación de la estrategia en el punto 17- "ACTIVACIÓN ACCIDENTAL SECURITY PACK", se agrega la instrucción de evacuación, con el propósito de evitar posibles daños a las personas que se encuentran en el edificio.
Julio 2016	2.1	División de Infraestructura y Proyectos División de Seguridad Bancaria Unidad Bienestar del Personal Unidad Continuidad del Negocio	- Se ajusta los nombres de las áreas del Banco, de acuerdo con la estructura organizacional actual. - Se ajusta o modifica la redacción de algunos títulos y subtítulos del documento. - Se amplía en dos puntos las prioridades del PSIE. - Se incorpora las responsabilidades de la División de Infraestructura ante una emergencia y/o incidente mayor. - Se actualiza el formulario de Inspección de edificaciones y la presentación sobre el uso de este instrumento, para sismos fuertes y terremotos. - Se amplía el tema de Inundaciones (se agrega "Inundaciones internas")
Junio 2019	2.2.	División de Seguridad Bancaria	- En Definiciones, se incluye el concepto de Comités Regionales, Municipales y Comunales de Emergencias; Puesto o Centro de Mando (Se retoma esta definición). - En Definiciones, se modifica el concepto de EDAN (Evaluación de daños en edificios post desastre y análisis de necesidades). - Modificación de la estructura de los títulos a partir de la página 27, por acuerdo de las áreas dueñas del PSIE. - En el título 13 Dirección de Capital Humano, Unidad Bienestar del Personal, se incluye el subtítulo 13.7 Deslizamientos / Derrumbes - En el Título División de Seguridad Bancaria, se incluye párrafo aclaratorio de la competencia de esta División. - Se ajusta el tema de la actuación del Centro de Monitoreo de la División de Seguridad Bancaria para los casos de asalto bancario en proceso, apartado 14-3-3 sobre Reacción Inmediata Centro de Control, con base en el aval de la Subgerencia General de Operaciones mediante el oficio SGO-287-2019 y comunicado mediante el oficio DIRCR 0033-2019 de la Dirección Corporativa de Riesgo, para que se aplique lo estipulado en el Protocolo para el abordaje de Asaltos a Entidades Financieras y otras del Ministerio de Seguridad Pública, en el apartado de "Fase de Ejecución" DURANTE EL ASALTO. - Inclusión del Subtitulo 14-22 Reacción ante amenaza a un funcionario de la institución - Se incorpora el escenario de "Deslizamiento" - Se incorpora como capítulo 36 la Directriz Antifraude.

2- ACUERDOS DE APROBACIONES ANTERIORES

A continuación, se muestran los acuerdos de aprobación de la Junta Directiva Nacional, del Plan Institucional de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencias:

Número de Acuerdo	Fecha aprobación	Versión
JDN-4779-Acc-884-Art.19	9 de agosto 2010	versión 1.7 de 2010
JDN-4898-Acc-582-Art.4	14 de Setiembre 2011	versión 1.8 de 2011
JDN-5041-Acd-077-Art.6	12 de febrero 2013	versión 1.9 del 2012
JDN-5166-Acd-192-Art-4	07 de mayo 2014	Versión 2.0 del 2014
DIRSA-297-2015	15 de mayo 2015	Versión 2.0 del 2014
JDN-5438-Acd-099-2017	14 de febrero 2017	Versión 2.1 del 2016
JDN-5605-Acd-004-2019	07 de enero 2019	Versión 2.2 del 2018

2- INTRODUCCIÓN

El Plan Institucional de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencias (PSIE) es el producto de la planeación y organización para la utilización óptima de los medios técnicos y normativos previstos, con la finalidad de reducir el impacto de las posibles consecuencias humanas y/o económicas que pudieran derivarse de un determinado incidente ya sea natural, antrópica o tecnológica. Es por tanto una guía general de la planificación necesaria para prevenir o actuar en casos de contingencia y que se debe implementar en el Banco Popular. Así en caso de que se produzca una situación extrema de riesgo (incendio, explosión, amenaza de bomba, temblor/terremoto, huracán, tornado, inundación u otras,) El presente plan debe activarse, bajo la estructura del Sistema de Comando de Incidentes (SCI). Se busca que todo el personal del Conglomerado Banco Popular conozca el Plan y los procedimientos y que los tenga de fácil acceso a través de la Intranet u otro medio, para sus consultas. Estos Planes comprenden, por tanto, la organización de los medios personales y materiales disponibles, que garanticen la intervención adecuada e inmediata en cada situación planteada.

En este Plan se definirán las acciones a desarrollar para el control integral de los incidentes que pudieran materializarse, dando respuestas a las siguientes interrogantes:

- ¿Qué se hará?
- ¿Quién lo hará?
- ¿Cuándo?
- ¿Cómo?
- ¿Dónde?

Con las respuestas a estas preguntas, se trata de adecuar la disponibilidad del personal y de los recursos materiales, a las situaciones que pudieran presentarse.

En este Plan también se incorpora el Plan de Seguridad del Banco Popular en el punto 38, el cual está alineado al Manual General de Seguridad para Entidades Financieras, el cual tuvo su creación con fecha 09/09/2015, como un esfuerzo conjunto entre el Servicio Privado de Seguridad del Ministerio de Seguridad Pública y la Comisión Financiera de Seguridad, para generar las mejores prácticas en materia de seguridad en las entidades financieras.

De esta forma se da respuesta al compromiso integral de la vida humana, social e institucional que supone el peligro potencial que conlleva la ocurrencia de un incidente, sea este de origen natural o humano.

Este documento ha sido desarrollado para proteger en primer lugar a las personas que se encuentran en las instalaciones del Conglomerado Banco Popular y en segundo orden los bienes patrimoniales, contra los impactos derivados de actos antisociales, eventos naturales o ambientales y / o tecnológicos, asignando responsabilidades y funciones al personal de primera respuesta, tales como: División de Seguridad Bancaria, Comisión de Emergencias Institucional (**CEI**), las Brigadas de Emergencia Locales, Unidad Bienestar del Personal (Equipo de trabajo Salud Ocupacional) y la División de Infraestructura y Proyectos así como otras áreas que a criterio del Comandante de Incidentes sea requerida su participación, estableciendo procedimientos y organizando las medidas de intervención y reacción correspondientes.

En este plan se establecen las medidas mínimas de seguridad para las oficinas centrales y sirve como guía general para las oficinas descentralizadas sin detrimento a los procedimientos específicos y particulares en cada una de estas, buscando dar respuesta a todo incidente en el: “antes, durante y después” del mismo.

Este Plan forma parte de los planes generales de Continuidad del Negocio a nivel Institucional, con los cuales se gestionan acciones preventivas y de respuesta para el control de los riesgos inherentes en materia de: Tecnología de Información, actividades del negocio, infraestructura, seguridad e integridad humana, además se centra de manera específica en aplicar las mejores prácticas de las "primeras respuestas".

En el desarrollo de este plan se han considerado los siguientes aspectos de la administración de la crisis:

a. Agrupación y organización de recursos.
b. Reconocimiento de la amenaza y análisis preliminar de la emergencia.
c. Disposición de medidas inmediatas.
d. Control y dirección de las actividades de mitigación.
e. Canales de comunicación.
f. Restauración de la operación normal del área afectada.
g. Informe ejecutivo para las altas Autoridades.
h. Retroalimentación y definición de nuevas políticas de prevención.

El diseñar procedimientos y entrenar al personal, creando estrategias con alta capacidad de respuesta, ante incidentes de diversa índole, nos permitirá mantener el control en las situaciones más adversas, esto aunado al esfuerzo actual en el área de la prevención, nos permitirá disminuir riesgos y atenuar el impacto y los efectos de cualquier amenaza que se deba enfrentar.

3- CÓMO UTILIZAR ESTE DOCUMENTO

Este Plan es aplicable y de acatamiento obligatorio para todo el personal de Banco Popular, personal de empresas externas, y clientes durante su estancia en las instalaciones del Banco Popular, además está diseñado para orientar al personal para su protección, de forma rápida, minimizar daños a la propiedad y notificar a las autoridades ante la materialización de un incidente.

Se debe usar este documento para prepararse en temas de incidentes, emergencias naturales, ambientales, tecnológicas y/o acciones delictivas. Para conocer de quién seguir instrucciones, como proceder y a quién seguir.

El Plan está compuesto por secciones que describen cómo se activa, la estructura organizativa y las responsabilidades del personal de los diferentes grupos de primera respuesta que actúan, los protocolos generales y específicos de cada tipo diferente de emergencia o contingencia y los mecanismos de comunicación durante la aplicación del Plan.

4- PRIORIDADES DEL PLAN

Las prioridades en un Plan Institucional de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencia, según el orden de importancia, pueden concretarse en:

1. Vida humana la clientela, colaboradores o cualquier otro morador de las edificaciones.
2. Reanudar las Operaciones del Banco.
3. Imagen de reputación del Banco.
4. Seguridad de la Información.
5. Salvaguardar el Patrimonio de la Institución

5- OBJETIVOS GENERALES

a. Disminuir el impacto de la materialización de riesgos tecnológicos, naturales, ambientales o provocados por personas, mediante la aplicación de políticas y procedimientos previamente establecidos.
b. Proteger a las personas presentes en las edificaciones o instalaciones del Banco Popular, salvaguardando el patrimonio Institucional y sin exponer a su personal o a terceros(as) de manera innecesaria.
c. Reanudar las operaciones normales en el menor tiempo posible, una vez que se restablezcan las condiciones mínimas de seguridad.
d. Capacitar al personal del Banco Popular, en los procedimientos establecidos para fomentar una respuesta adecuada y uniforme en situaciones de crisis y/o incidentes.
e. Brindar el acceso a este Plan y los procedimientos correspondientes, a las empresas privadas y proveedoras que le presten diferentes servicios al Banco Popular.
f. Aplicar el Sistema Comando de Incidentes "SCI" en la preparación y atención, hasta que la situación quede controlada.
g. Cumplir con las leyes y regulaciones del país en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Continuidad del Negocio.

6- DEFINICIONES

ACCIONES POSTERIORES: Todas aquellas actividades y tareas que se realicen posterior a la ocurrencia de la contingencia y / o emergencia.
ACTIVACIÓN: Estado de alerta y / o la implementación de procedimientos, protocolos, actividades y planes de respuesta ante una contingencia, emergencia o declaración de un desastre.
AMENAZA: Peligro latente representado por la posible ocurrencia de un fenómeno peligroso, de origen natural, tecnológico o provocado por el ser humano, capaz de producir efectos adversos en las personas, los bienes, los servicios públicos y el ambiente.
BRIGADA DE EMERGENCIAS: Subgrupo integrado por personal capacitado a nivel básico en la atención de un incidente o emergencia específica, Ej. Brigada Primeros Auxilios, para la atención de una persona herida.
CENTRO COORDINADOR DE OPERACIONES (CCO):
El CCO es el lugar físico donde se reúne el Comité de Emergencia para tomar las decisiones operativas en respuesta a una situación de emergencia.
CENTRO LABORAL Y DE OCUPACION PUBLICA: Cualquier instalación que conglomere temporal o prolongadamente una cantidad específica de personas.
COMANDANTE DE INCIDENTE (CI): Es la más alta función del SCI, y consiste en administrar, coordinar, dirigir y controlar los recursos en la escena del incidente, ya sea por competencia legal, institucional, jerárquica o técnica.
COMANDO UNIFICADO: Se da cuando en un incidente se ven involucradas dos o más instituciones u organizaciones que tienen competencias técnica, legal, jurisdiccional sobre la coordinación y/o atención del incidente, establecido previamente en los protocolos. Ninguna institución pierde su autoridad, responsabilidad y obligación de rendir cuentas.
COMISION EMERGENCIAS INSTITUCIONAL (CEI): Grupo organizado y entrenado para la mitigación y respuesta ante la ocurrencia de una emergencia.
COMITÉ DE CRISIS INSTITUCIONAL: Está conformado por la alta administración. Los miembros representados son: Gerencia General Corporativa, Subgerencia de Negocios, Subgerencia de Operaciones, Comunicación Corporativa, Dirección de Soporte Administrativo, Área Continuidad del Negocio, Unidad de Bienestar del Personal (Coordinador Comité de Emergencias Institucional), División de Seguridad Bancaria y División de Infraestructura. Dependiendo de la emergencia, desastre o interrupción se convoca a las áreas que dan respuesta al incidente, a saber: la Dirección de Capital Humano, la Dirección de Tecnología de Información, entre otros. Su rol es la toma de decisiones estratégicas sobre la recuperación (nivel y tipo de inversión, buscar compromiso, entre otros), mitigar la crisis y buscar la pronta reanudación de las operaciones (especialmente la comunicación con los distintos medios internos o externos durante y después del evento). La ubicación del Comité de Crisis Nacional dependerá de la decisión que éste tome en el momento de acuerdo con la realidad que se manifieste, salvaguardando la integridad física de sus integrantes, para lo cual se utilizará la sala de crisis ubicada en el edificio del Data Center entre Avenida 8 y 10 y calle 0 y 1, salvo que la situación amerite el traslado a otro lugar.
COMITÉ DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS(CPAE): Es el responsable de planificar las actividades ordinarias y extraordinarias en materia de prevención, acceso, preparativos y repuestas que fortalecen el PSIE y otros planes de continuidad del negocio orientados a elevar el grado de preparación y madurez acorde a las vulnerabilidades y amenazas identificadas a nivel nacional. Está conformado por la GGC, DRC, División Seguridad Bancaria, División Gestión de Infraestructura, Unidad Bienestar del Personal (Coordinador de la CEI), Área Continuidad del Negocio, así como otras áreas administrativas que sean necesarias en materia de prevención.
COMITÉS REGIONALES, MUNICIPALES Y COMUNALES DE EMERGENCIA: Instancias permanentes de coordinación en los niveles regional, municipal y comunal. Por medio de ellos, la Comisión cumple su función de coordinación de las instituciones públicas, privadas, organismos no gubernamentales y la sociedad civil, que trabajan en la atención de emergencias o desastres. Se integran con la representación institucional o sectorial de los funcionarios con mayor autoridad en el nivel correspondiente. Las organizaciones no gubernamentales, las privadas, las locales y comunales, definirán su representación por medio de la autoridad interna de cada una de ellas. Fuente: Reglamento Ley 8488.
CONTINGENCIA: Ocurrencia de un incidente imprevisto, natural o provocado por personas.
CUERPOS DE SOCORRO: (entidades de primera respuesta). Personal especializado que no pertenece a la Comisión de Emergencias Institucional (CEI) (Fuerzo Pública, Bomberos, Cruz Roja, CNE, entre otros).
DESASTRE: Situación o proceso que se desencadena como resultado de un fenómeno de origen natural, tecnológico o provocado por el hombre que, al encontrar en una población condiciones propicias de vulnerabilidad, causa alteraciones intensas en las condiciones normales de funcionamiento de la comunidad, pérdida de vidas y de salud en la población, destrucción o pérdida de bienes de la colectividad y daños severos al ambiente.
EDAN (Evaluación de daños en edificios post desastre y análisis de necesidades): Herramienta diseñada para identificar, a través de una evaluación general inicial, el grado de seguridad para la ocupación humana, de un edificio o edificación, así como el riesgo de colapso resultado del daño sufrido u otros daños no estructurales, pero potencialmente peligrosos para la seguridad humana y establecer si el local es habitable, habitable con restricciones o no habitable con base a los hallazgos y riesgos identificados y calificados.
EVACUACIÓN PARCIAL O TOTAL: Movimiento organizado del personal, clientela y del personal de empresas proveedoras, a una zona de seguridad dentro o fuera de las instalaciones.
EMERGENCIA: Estado de crisis provocado por el desastre y basado en la magnitud de los daños y las pérdidas. Es un estado de necesidad y urgencia, que obliga a tomar acciones inmediatas con el fin de salvar vidas y bienes, evitar el sufrimiento y atender las necesidades de los

afectados. Puede ser manejada en tres fases progresivas: respuesta, rehabilitación y reconstrucción; se extiende en el tiempo hasta que se logre controlar definitivamente la situación.

GESTIÓN DEL RIESGO: Proceso mediante el cual se revierten las condiciones de vulnerabilidad de la población, los asentamientos humanos, la infraestructura, así como de las líneas vitales, las actividades productivas de bienes y servicios y el ambiente. Es un modelo sostenible y preventivo, al que se incorporan criterios efectivos de prevención y mitigación de desastres dentro de la planificación territorial, sectorial y socioeconómica, así como a la preparación, atención y recuperación ante las emergencias.

EVALUACIÓN DE DAÑOS POST DESASTRE: Es un registro cualitativo y cuantitativo de los efectos de un evento adverso sobre una estructura con el objetivo de identificar el grado de daño y sus posibles riesgos para el uso de dicho inmueble para ocupación humana.

INCIDENTE: Suceso de causa natural o por actividad humana, que requiere la acción de personal de servicios de emergencias para proteger vidas, bienes y ambiente.

INVACUACIÓN: Traslado o permanencia dentro de las mismas instalaciones, por ofrecer esta mayor seguridad a las personas presentes

MANDO: Consiste en administrar, coordinar, dirigir y controlar los recursos en la escena, ya sea por competencia legal, institucional, jerárquica o técnica. El mando lo ejerce el comandante del incidente (CI), ya sea como mando único o comando unificado.

MECANISMOS DE CONTINGENCIA: Componente del plan de prevención y atención de emergencias que contiene los procedimientos y acciones alternativos específicos para una determina función del plan.

OFICIAL DESIGNADO u OFICAL DESIGNADA: Es el nombre que se le da a la persona de mayor rango o Jefatura que se encuentra presente en sitio de la contingencia y/o incidente. En el caso del Edificio Metropolitano es la Gerencia General Corporativa o la persona que este designe. En el resto de las oficinas descentralizadas, será la Gerencia, Jefatura o persona de mayor rango designada en el momento y lugar de la emergencia.

PLAN DE ACCIONES DEL INCIDENTE (PAI): Es plan mental o escrito, donde se consolida la planificación para el periodo operacional conforme los requisitos establecidos en los formularios del SCI.

PELIGRO INMINENTE: Probabilidad irrefutable, por evidencia comprobada por una inspección de campo o por observaciones y estudios técnicos y científicos, de que ocurrirá una emergencia en un plazo predecible, de no tomarse medidas correctivas de control o mitigación.

PERSONAL DE EMERGENCIAS: Personal que forma parte de la Comisión de Emergencias Institucional (CEI).

PLAN DE CONTINGENCIA: Establecimiento previo de normas, estructuras y procedimientos que permiten minimizar el impacto de eventos que representen riesgo ya sea para el personal, clientela o patrimonio de la Institución.

PREPARACIÓN: Conjunto de actividades y medidas tomadas previamente, para asegurar una respuesta anticipada y efectiva ante el impacto negativo de un suceso. Incluye, entre otras medidas: la identificación de los factores de amenaza, la elaboración de los planes de respuesta, la capacitación del personal, el equipamiento, las prácticas, simulaciones y simulacros, así como el establecimiento de alertas ante amenazas específicas.

PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS (PAB): Aplicación de una serie de acciones sistemáticas básicas y ordenadas, tendientes a la evaluación y tratamiento inmediato de un problema médico en uno o varios pacientes.

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS: Aplicación de una serie de técnicas específicas de primer y segundo orden, dirigidas al soporte emocional y estabilización de la (las) personas que se encuentran enfrentando una situación de crisis por diversas causas. Este abordaje puede ser de forma individual, grupal o comunitariamente

PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA: Un plan de acción para responder de forma inmediata para prevenir la pérdida de vidas y minimizar lesiones y daños a la propiedad.

PROCEDIMIENTOS SIMULTÁNEOS: Acciones paralelas que deben ser ejecutadas por quién atiende la contingencia y / o emergencia para garantizar el objetivo de la reacción inmediata.

PUESTO O CENTRO DE MANDO: El Puesto de Mando es el ente responsable de tomar las decisiones colegiadas y oportunas durante la contingencia y / o emergencia. Hacer un balance de cómo se atendió la misma, para posteriormente, emitir las recomendaciones orientadas a establecer políticas preventivas y mejoras e implementaciones al Plan. Cuando ocurra una contingencia y / o emergencia en el Conglomerado Financiero Banco Popular (CFBP), se activará El Puesto de Mando. Será conformado por la División de Seguridad Bancaria, División Gestión de Infraestructura, Coordinador de la Comisión de Emergencias Institucional, Unidad de Comunicación Corporativa, Área Continuidad del Negocio y Gerencia General Corporativa.

El Puesto de Mando será activado por teléfono o radio por la Jefatura de la División de Seguridad Bancaria o personal encargado. Al recibir la notificación los integrantes se reportarán a la oficina o lugar designado como Puesto de Mando.

REACCIÓN INMEDIATA: Acciones que se efectúan paralelas al desarrollo de la contingencia y / o emergencia.

REUBICACIÓN: Traslado de personas presentes en las instalaciones a un sitio seguro. En la reubicación el personal de cada oficina debe reunirse en un área segura previamente establecida (Zona de seguridad) para determinar que la evacuación sea total.

RIESGO: Probabilidad de que un evento potencialmente perjudicial ocurra

SIMULACIÓN: Es un ejercicio de mesa, altamente interactivo que permita a los participantes: desempeñarse en un escenario determinado, practicar en un entorno sin riesgo la toma de decisiones y las acciones puntuales requeridas y establecidas en el plan y establecer mecanismos de capacitación y evaluación.

SIMULACRO: Ejercicio práctico de manejo de acciones operativas que se realiza mediante la escenificación de daños y lesiones en una situación hipotética de emergencia. Los participantes, enfrentan situaciones recreadas utilizando las habilidades y técnicas con las que atenderían casos reales; implica la movilización y operación real de personal y recursos materiales. Permite evaluar procedimientos, herramientas, habilidades, destrezas y capacidades de la organización.

SISTEMA DE COMANDO DE INCIDENTES (SCI): Es el sistema de administración estandarizada en el cual se combinan instalaciones, equipos, personal, procedimientos, protocolos y comunicaciones para un manejo eficiente de los recursos en la atención de incidentes o eventos, bajo una estructura organizacional común.
SUCESO: Forma específica de manifestación de una amenaza o multiamenaza, la cual, ligada a la vulnerabilidad de una población, a su infraestructura, sus actividades productivas y el ambiente, puede generar una situación de emergencia o desastre, en un espacio y un tiempo definidos.
VULNERABILIDAD: Condición intrínseca de ser impactado por un suceso a causa de un conjunto de condiciones y procesos físicos, sociales, económicos y ambientales. Se determina por el grado de exposición y fragilidad de los elementos susceptibles de ser afectados –la población, sus haberes, las actividades de bienes y servicios, el ambiente– y la limitación de su capacidad para recuperarse.
ZONA DE SEGURIDAD: Área dentro o fuera de las instalaciones donde existe menor riesgo para el personal y demás ocupantes en el momento de una emergencia, contingencia y/o incidente o evacuación. En la zona de seguridad externa se deberá reunir el grupo completo para su conteo y atención.

7- REFERENCIAS

Departamento de Seguridad, Plan de Contingencia Institucional, 1992.
Subproceso Seguridad, Plan de Contingencias, 2005.
Proyecto Plan de Contingencias, Plan de Emergencia y Evacuación, 2006.
Departamento de Seguridad, Plan de Contingencia Institucional, 1992.
Subproceso Seguridad, Procedimiento utilización del Security Pack, SSEG-664-2003, 2003.
Unidad Salud Ocupacional, Plan general de evacuación para emergencias por incendios y sismos, 2005.
Subproceso Desarrollo Humano Unidad Salud Ocupacional, Creación y capacitación de Comisión de Emergencia Institucional, Políticas y Procedimientos, 2005.
Subproceso Desarrollo Humano Unidad Salud Ocupacional, Atención emergencias diversas en oficinas del Banco, Políticas y Procedimientos, 2005.
Subproceso Desarrollo Humano Unidad Salud Ocupacional, Mantenimiento preventivo y correctivo equipos de comunicación y protección personal para emergencias, Políticas y Procedimientos, 2005.
Proceso Infraestructura y Proyectos, Atención de emergencias en infraestructura bancaria, Políticas y Procedimientos, 2005.
Comisión nacional de prevención y Atención Emergencias – Instituto Nacional de Normas - CNE-NA-INTE-DN-01 – Norma de Planes de prevención y Atención de Emergencias para Centros Laborales o de Ocupación Pública.
Curso Básico de Sistema de Comando de Incidentes (USAID)
Manual Evaluación de Daños en Edificios Post Desastres y Análisis de Necesidades
Actualización de conceptos de acuerdo con la norma ISO -22320

8- ACTIVACIÓN DEL PLAN

El plan se activa cuando:

- Ocurre un incidente o situación derivada de actos antisociales, eventos naturales, ambientales y / o tecnológicos.
- En caso de que sea detectado directamente por parte del Centro de Control de la Unidad de Prevención y Monitoreo (en adelante Centro de Control).
- Que la información ingrese primero a otra área o al Oficial Designado u Oficial Designada. Para lo cual, en este caso, debe realizar las acciones oportunas para canalizar la información de forma adecuada para la activación del plan.

Activación del SCI

El SCI se activa de dos formas:

a. **Alerta;** esta se refiere a que los integrantes del SCI institucional (División de Seguridad Bancaria, División Gestión de Infraestructura y la UBIP Coordinador CEI), serán informados y puestos en alerta sobre la situación de riesgo que está ocurriendo.
b. **Activación;** esta se refiere a que los integrantes del SCI institucional (División de Seguridad Bancaria, División Gestión de Infraestructura y la UBIP Coordinador CEI), serán informados y deben iniciar la activación del protocolo que corresponda sobre la situación de riesgo que está ocurriendo.

Medios de activación:

a. La activación del sistema de alarma sonora.
b. La activación de una estación manual de incendios.

c. Una llamada o reporte de emergencia al 2233-8952, 21042542-21041827, 21042542-21041828 (números del Centro de Monitoreo de la División de Seguridad Bancaria) y/o 9-1-1, por parte de personas informantes (clientela, proveedores(as), o personal de empresa de servicios externos, oficiales de seguridad, personal de la brigada, jefaturas o de la Comisión de Emergencias Institucional.
d. Se activa el protocolo de comunicación "Árbol de llamadas de las Oficinas"[1].
e. La División de Seguridad Bancaria recibe un reporte de parte de una agencia policial o de otra fuente de un incidente, situación de emergencia o amenaza. La División de Seguridad Bancaria activa el presente plan, cuando se considere que la crisis de la amenaza así lo amerita.
f. Se reciba una notificación de las entidades de primera respuesta (CNE, Fuerza Pública, Bomberos, Cruz Roja) a través de los medios de comunicación, informando de cualquier alerta preventiva, situación de emergencia o amenaza que ha impactado o es probable que impacte cualquiera de las instalaciones del Banco Popular. El funcionario o la funcionaria que escucha o lee la notificación llamará al Centro de Control de la Unidad de Prevención y Monitoreo de la División de Seguridad Bancaria.
g. La comunicación de cualquier alerta preventiva por parte de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (C.N.E.). Conocida también como la Comisión Nacional de Emergencias (CNE).
h. En caso de materializarse un incidente y/o emergencia, este será valorado por el personal experto que asuma el rol de Oficial de Mando, con forme a la estructura de SCI. Además, coordinará con el Área de Comunicación Corporativa lo correspondiente al Plan de Administración de Crisis (PACI). Así mismo con otras áreas del Banco que administran recursos, que en situaciones de emergencia puedan facilitar la labor de los expertos y/o del personal que atiende el incidente y/o emergencia, deberán con la debida coordinación, dar prioridad al mencionado personal en el uso de dichos recursos.

9- ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

9-1 EL COMANDANTE DEL INCIDENTE (CI)

En cumplimiento al SCI, el mando es la persona que asume la administración, coordinación, dirección y control de los recursos en la escena, ya sea por competencia legal, institucional, jerárquica o técnica. El mando lo ejerce el comandante del incidente (CI), ya sea como mando único o comando unificado responsable de elaborar el Plan de Acción del Incidente.

9-2 OFICIAL DESIGNADO U OFICIAL DESIGNADA

Es el nombre que se le da a la persona de mayor rango que se encuentra presente en el sitio del incidente y/o emergencia.

En el resto de las oficinas descentralizadas, será la Gerencia, Jefatura o persona de mayor rango designado(a), o persona que este designe.

En el caso del Edificio Metropolitano es la Gerencia General Corporativa o al grupo de personas que por sus competencias esta les designó dicho rol (División Seguridad Bancaria, División Gestión de Infraestructura y la UBIP en la figura del Coordinador de la CEI).

El Oficial Designado u Oficial Designada, es responsable de:

1. Tomar decisiones o directrices inmediatas en el momento de la crisis, necesarias para salvaguardar las vidas humanas a su cargo, el patrimonio del Banco y para recuperar en el menor tiempo posible las funciones críticas del negocio.
2. El Oficial Designado u Oficial Designada en colaboración con la Comisión de Emergencia Local, solicitará información a los cuerpos de socorro (Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, Comisión Nacional de Emergencias de la zona, Fuerza Pública, entre otros) para la toma de decisiones.
3. Deberá de comunicar al Centro de Control de la Unidad de Prevención y Monitoreo y a su jefatura superior regional (activar el Árbol de Llamadas), cuando corresponda sobre el incidente y/o emergencia y además tendrá la responsabilidad de ingresar en el registro de incidentes institucional el detalle de este, esto con el objetivo de mantener actualizado dicho registro (http://intranetbp/nb/pa/desarrollohumano/gcvl/cso/cia/Paginas/default.aspx).
4. Cumplir con la responsabilidad asignada en el presente plan, gestionando los recursos necesarios para que el personal a su cargo, puedan acceder a las capacitaciones tanto a nivel general como de la Brigada de Emergencia Local en cumplimiento al procedimiento UBIP-PROC-05 "Integración y Capacitación de las Brigadas de Emergencias Locales.
5. Mantener un listado actualizado con los nombres del personal a su cargo, y verificarlo en la zona de seguridad Externa.
6. Incluir dentro del presupuesto anual, el monto requerido para viáticos del personal de la Brigada, tales como pasajes de autobús, alimentación y hospedaje.
7. Atendido el incidente y/o emergencia, entregará un informe general del incidente y/o emergencia, con el detalle de las acciones tomadas a su superior inmediato con copia al SCI y al Área Continuidad del Negocio (ver anexo 3).

[1] Ver anexo 1 "Árbol de Llamadas de las oficinas"

8. Cuando corresponda entregar el Mando a Cruz Roja o Bomberos, conforme a los formularios del SCI.
9. Coadyuvar al líder de brigada en la relación con los entes de socorro externos (Cruz Roja, Fuerza Pública, Bomberos(as), CNE, entre otros).
10. Entregar la información básica necesaria relativa a este Plan e instruir al personal de las empresas subcontratadas por el Banco asignadas a su Centro Laboral para la ejecución de trabajos de prestación de servicios ya establecidos u ocasionales (remodelación u otros).
11. Cuando se materializa un evento o emergencia que incurra en la activación de este Plan y/o esto implica el cierre temporal de la Oficina, se debe de elaborar el informe[2], el mismo debe remitirlo a la División Regional respectiva con copia a el área Continuidad del Negocio.
12. Valorar dentro de sus posibilidades, el estado tanto físico, emocional, y mental del personal, así como cualquier situación familiar que pueda afectarlos, como parte del análisis del incidente y/o emergencia, contando con la posibilidad y el respaldo del Reglamento Interior de Trabajo para autorizar la toma de decisión relacionadas a la presencia del personal, siempre considerando los recursos mínimos necesarios para continuar ofreciendo los servicios y de contarse con las condiciones de seguridad e infraestructura necesarias para mantenerse brindando el servicio.

9-4 DIVISIÓN DE SEGURIDAD BANCARIA

La División de Seguridad Bancaria o la persona encargada en ese momento, según el grupo de sucesión interno que está definido en el oficio DSB-92-2018 actualizado en atención del oficio GGC-1766-2009, ante un evento que sea recibido o detectado por su área, es quien define la activación del Grupo de Respuesta Inmediata Institucional. Es responsable de:

1. Proveer soporte y dirección en materia de seguridad al Oficial Designado u Oficial Designada.
2. Generar las acciones tendientes para mantener personal de seguridad en el sitio de la emergencia.
3. Ordenar las acciones de seguridad necesarias para la protección del sitio donde se ubique el Grupo de Respuesta Inmediata Institucional.
4. Proveer y asegurar el acceso expedito a las instalaciones, por parte del personal de la Comisión de Emergencias Institucional (CEI) y a los cuerpos de socorro u organismos de primera respuesta policial.
5. Revisión y actualización anual de este Plan.

9-5 CENTRO DE CONTROL DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y MONITOREO

El Centro de Control, será el Centro de Comunicaciones y tendrá como responsabilidades los siguientes aspectos:

1. Mantenerse alerta en todo momento.
2. Comunicar de forma inmediata a la Jefatura de la División de Seguridad Bancaria o persona responsable encargada de toda contingencia, incidente y / o emergencia que se presente en las instalaciones del Banco Popular.
3. Mantener una comunicación fluida durante la contingencia y / o emergencia, facilitando la ejecución oportuna de las acciones requeridas.
4. Coordinar en lo posible con el oficial (a) designado (a) que se encuentra en el sitio de la emergencia.

9-5-1 OFICIAL DE SEGURIDAD

1. Mantenerse alerta en todo momento.
2. Comunicar de forma inmediata al Centro de Control, toda contingencia, incidente y / o emergencia que se presente en las instalaciones del Banco Popular.
3. Mantener una comunicación fluida con el Centro de Control durante la contingencia y / o emergencia, facilitando la ejecución oportuna de las acciones requeridas.
4. Coadyuvar con la Comisión de Emergencias Institucional en la medida de lo posible y de acuerdo con los lineamientos de la División de Seguridad Bancaria.
5. Actuar salvaguardando en primera instancia la vida de las personas y su integridad, así como los activos institucionales, procurando que se ocasione el menor daño posible.

9-6 COORDINACIÓN COMISIÓN DE EMERGENCIAS INSTITUCIONAL (CEI)

El Coordinador de la CEI, será un funcionario del equipo de trabajo de Salud Ocupacional adscrito a la Unidad Bienestar al Personal, que cuente con el conocimiento formal en Salud Ocupacional y además con la capacitación requerida para dicho rol, quién será responsable de:

1. Cuando corresponda activar y/o asumir como Oficial de Mando bajo el esquema del SCI de un incidente relacionado a materia de seguridad humana y siempre que se cuente con las condiciones y recursos necesarios.

[2] Ver Anexo 3, Elaboración de Informe

2. Tendrá la responsabilidad de seleccionar a un subcoordinador que pueda suplirlo en el rol señalado en el punto 1 del presente apartado, selección que deberá hacerse entre el personal brigadista debidamente certificado.
3. Coordinar con las Brigadas de Emergencias Locales la actualización y/o revisión periódica del plan de prevención y atención de emergencias.
4. Velar por el cumplimiento del procedimiento UBIP-PROC-O5 "Integración y Capacitación de las Brigadas de Emergencias Locales – Comisión de Emergencias Institucional" en todos los centros laborales oficinas comerciales a nivel nacional.
5. Velar porque el Control de Brigadistas implementado en la Intranet Institucional sea debidamente actualizado por las Jefaturas y Líderes de Brigada Ver dirección electrónica: http://intranetbp/nb/pa/desarrollohumano/gcvl/cso/Paginas/default.aspx
6. Coordinar el entrenamiento de los brigadistas de la C.E.I. y simulacros generales para el personal, con el propósito de estar preparados en el antes, durante y después, ante la materialización de un incidente y/o emergencia.
7. Coordinar el cumplimiento del Plan de Evacuación del Edificio Metropolitano, durante los simulacros o emergencias.
8. Coordinar con el Mando, la(s) operación(es), orientadas al manejo del incidente y/o emergencia.
9. Proveer información al Mando, sobre la naturaleza del incidente y/o emergencia.
10. Coordinar con el Mando cualquier recurso externo para contener o controlar el incidente y/o emergencia.
11. Incluir en el registro de incidentes institucional, aquellos incidentes que sean atendidos o coordinados bajo su rol de Coordinador de la C.E.I. del Banco Popular.
12. Informar de los incidentes y/o emergencias al Centro de Control de la Unidad de Prevención y Monitoreo, en casos de que la información sea canalizada inicialmente a través de la C.E.I.
13. Revisión y actualización anual de este plan.
14. Promover la efectiva comunicación de los grupos que intervienen en la atención de la emergencia, de acuerdo con la estructura del SCI.

9-6-1 CLASIFICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA COMISIÓN DE EMERGENCIAS INSTITUCIONAL CEI

Al momento de una emergencia o en las ejercitaciones todo el personal brigadista que integre las Brigadas de Emergencias Locales (BEL) deben estar identificadas con un chaleco de color visible (fosforescente) y/o brazalete en su brazo izquierdo.

9-6-2 RESPONSABILIDADES DEL LÍDER DE BRIGADA DE EMERGENCIAS LOCAL DE LAS OFICINAS DESCENTRALIZADAS

El líder de Brigada en sitio será nombrado por parte de las personas integrantes de la Brigada de Emergencia Local (BEL) y el Oficial Designado u Oficial Designada, basado en criterios como la experiencia, preparación y capacitación. Es responsable por:

1. Coordinar en la identificación del personal para apoyar en la ejecución del plan.
2. Coordinar las actividades mensuales establecidas en el plan de trabajo de las brigadas de emergencia locales.
3. Coordinar la actualización del plan de emergencia y evacuación del centro laboral.
4. Cerciorarse de que las personas que integran la brigada de emergencias local tengan conocimiento sobre los deberes asignados en el presente Plan.
5. Velar porque el Control de Brigadistas implementado en la Intranet Institucional sea debidamente actualizado. Ver dirección electrónica: http://intranetbp/nb/pa/desarrollohumano/gcvl/cso/Paginas/default.aspx.
6. Dar atención a cualquier riesgo identificado, para coordinar el control inmediato del mismo (Local o institucionalmente) y que este no interfiera con una evacuación segura, sea directamente o comunicando a la Comisión de Salud Ocupacional de la oficina.
7. Mantener equipo de emergencia en sitio y visible para uso de la brigada.
8. Mantener al Oficial Designado u Oficial Designada informado(a) sobre las acciones de preparación y respuesta gestionadas por la B.E L.
9. Velar por las acciones del proceso de preparación ante un incidente y/o emergencia, así como las de respuesta, por parte del personal y clientela, y que estas se den de forma planificada en concordancia con los procedimientos y el plan de trabajo establecido.
10. Reunirse mensualmente con el Oficial Designado u Oficial Designada o la Comisión de Salud Ocupacional de la oficina, para hacer un análisis conjunto del estado físico ambiental y de nivel de riesgo de la oficina.
11. En colaboración con el Oficial Designado u Oficial Designada o la Comisión de Salud Ocupacional de la oficina, coordinar la relación con los entes de socorro externo (Cruz Roja, Fuerza Pública, Bomberos, CNE, entre otros).

9-6-3 BRIGADA DE EMERGENCIA LOCAL

El equipo de respuesta ante un incidente y/o emergencia, estará conformado por personal voluntario(a) y con capacitación, quienes asisten en situaciones de riesgo para atender y / o mitigar los efectos inmediatos sobre las personas presentes, así como su trasladado a una zona de seguridad interna o externa. Este equipo trabaja bajo la dirección de los líderes de la BEL y el Oficial Designado(a); sin embargo, deberá tomar decisiones críticas durante el evento. Sus integrantes son responsables por:

1. Tener conocimiento del Plan Institucional de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencias, la ubicación de las salidas de emergencia, estaciones manuales de incendio, extintores y personal que conforman el equipo de emergencias del centro laboral.
2. Identificar al personal y público con requerimientos de atención especial y determinar procedimientos de emergencia específicos.
3. En la zona de seguridad externa, identificar posible personal extraviado y determinar su última ubicación.
4. Cumplir con el programa de capacitación y entrenamiento de la C. E. I.
5. En caso de una alerta por incidente y/o emergencia nacional o regional, deberá servir de enlace al Oficial Designado u Oficial Designada.
6. Verificar que los paneles y válvulas de los sistemas de aguas y eléctricos estén etiquetados para facilitar la localización al personal de emergencias. Caso contrario, deberá reportar dicha situación al Oficial Designado u Oficial Designada y a la Comisión de Salud Ocupacional.

9-7 COORDINADOR O COORDINADORA DE INFORMACIÓN

La Gerencia General Corporativa ha designado para esta función de comunicación interna y externa al Equipo de Comunicación Corporativo adscrito a esa dependencia. Es responsable por:

1. La información que se manejará a nivel interno y externo, sobre el impacto y efecto provocado por la contingencia y / o emergencia presentada.
2. Determinar el tipo de información que se entregará a los medios de comunicación en el lugar del evento, así como, cuando se exponga ante los medios la posición oficial de la Institución
3. El Equipo de Comunicación Corporativo de la Gerencia General ha Desarrollado el "Manual de Administración de Crisis" o Clave BP en donde se consigna nombres, direcciones y teléfonos de las personas que pueden fungir como **voceros(as) autorizados(as)** ante los medios de comunicación. Dicho Manual contiene las estrategias a seguir para preservar la imagen y el prestigio del Banco ante las distintas audiencias.

9-8 DIVISIONES REGIONALES

Son responsables por:

1. Acatar los procedimientos institucionales establecidos cuando ocurra un incidente y/o Emergencia.
2. Presentado el incidente y / o emergencia y tomadas las medidas de respuesta inmediatas por parte del SCI, deberá de acatar las disposiciones emitidas.
3. Velar por el cumplimiento del procedimiento UBIP-PROC-O5 "Integración y Capacitación de las Brigadas de Emergencias Locales – Comisión de Emergencias Institucional" en cada una de las oficinas a su cargo.
4. Mantenerse informado(a) de incidentes y/o emergencias reales que están afectando a una o varias oficinas de su región.

9-9 FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS

Son responsables por:

1. Conocer el Plan de Evacuación de la Oficina, así como los procedimientos específicos. Conocer la ubicación de las escaleras, salidas de emergencia, zonas de seguridad, alarmas, rutas de evacuación de su área de trabajo, y la zona de seguridad externa designada.
2. Atender las directrices establecidas, así como las instrucciones emitidas por el personal de la Comisión de Emergencias Institucional "CEI" para la preparación y respuesta ante una contingencia y / o emergencia.
3. Reportarse en la zona de seguridad externa con su jefatura inmediata.
4. Comunicar al Oficial Designado O Designada, personal de la Comisión de Emergencias Institucional "CEI" y/u oficiales de seguridad, sobre el personal extraviado, atrapado, así como su posible última ubicación.
5. A las empresas proveedoras de servicios al Banco (limpieza, seguridad entre otras) se les entregará la información básica necesaria relativa a este Plan y deberán capacitar a su personal sobre este, brindando al Banco constancia escrita de dicha capacitación, al menos una vez al año, será responsabilidad del Oficial Designado (a) y del fiscalizador del contrato respectivo el velar por que estén capacitados.
6. Todo el personal del conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo comunal, debe conocer, gestionar y aplicar los lineamientos y estrategias del PSIE con el fin de proteger a las personas, los bienes de la organización, la seguridad de la información, la imagen y la continuidad del negocio.
7. El no acato de los lineamientos, directrices, procedimientos o de la Política del PSIE, es sujeto de la aplicación de las medidas disciplinarias correspondientes, según el Reglamento Interior de Trabajo.

10. DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PROYECTOS

Equipo de atención de incidentes (EAI)

La División de Infraestructura y Proyectos, para la activación del presente plan, ha conformado un equipo de profesionales y técnicos, con el propósito es evaluar los reportes de la emergencia y/o las evaluaciones de daños que ingresan a través del Centro de Monitoreo para atender los incidentes de forma eficiente y eficaz. El mismo se reunirá en un sitio estratégico cercano al CI.

Los Oficiales Designados, en aquellas instalaciones que resulten inoperables, deberán considerar otras alternativas, para algunas funciones específicas, puedan ser realizadas desde otro lugar o medio (por ejemplo, teletrabajo, entre otros). Lo anterior enmarcado dentro de la normativa que el Banco considera para tal efecto.

Este personal será responsable de priorizar las acciones necesarias para validar las evaluaciones de daños y determinar el grado de seguridad de la estructura de los centros laborales para la ocupación humana, así como identificar situaciones peligrosas que conlleven la recomendación de un cierre parcial o total del centro laboral. Para ello debe utilizar el formulario de evaluación de daños (Ver anexo No2).

Lo anterior en cumplimiento con al procedimiento de evaluación de daños y análisis de necesidades al que refiere la norma CNE-NA-INT-DN-01-2014.

Estructura del EAI

El EAI, está compuesto por un coordinador líder, es el encargado de distribuir y asignar tareas según lo que le indique el Comando de Incidentes, al equipo de profesionales y técnicos bajo su cargo.

Árbol de llamadas del EAI

El EAI, tiene asignado un radio de telecomunicaciones, así como un grupo de WhatsApp, el jefe de la División de Infraestructura, gira instrucciones directamente desde el "Comando de Incidentes o Puesto de Mando", de acuerdo con los reportes suministrados por el Centro de Monitoreo (eventos de mayor magnitud).

11. ÁREA DE SERVICIOS GENERALES

El Área de Servicios Generales, para la activación del presente plan, ha conformado un equipo de administradores (compuesto de tres personas) para coordinar con las empresas proveedoras la atención de los incidentes producto de situaciones naturales o provocadas por el ser humano.

La activación es realizada por el Comandante del Incidentes (CI) a la jefatura del Área, y el equipo procede a contactar al proveedor designado, se le informa del tipo de incidente, oficina afectadas (ubicación), recursos materiales y humanos mínimos que se requiere para atender el incidente para la restauración de la oficina afectada.

El equipo de administradores precede a establecer comunicación directa con el Oficinal Designado (a), con el propósito de dar seguimiento a la atención del incidente y que los aspectos administrativos estén en orden, tales como el personal de la empresa el cual debe de estar empadronado, uniformado y que porte su respectivo gafete. Además, verifica que el servicio se dé en el tiempo y calidad por parte del proveedor y si el servicio es recibido a satisfacción del encargado de la oficina.

Los incidentes que pueden afectar a las oficinas están relacionados con aspectos de limpieza, suministros y equipos multifuncionales que podrían verse afectados por un incidente natural o bien provocado por el ser humano.

Entregado el bien o servicio a la oficina afectada y firmada la aceptación de satisfacción del usuario, se procede a comunicar al CI el cierre del caso.

12. ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS

El Área de Administración de Activos, para la activación del presente plan, procede con instrucción directa de la Jefatura Superior (Director de Soporte Administrativo quién comunica a la División de Bines y Servicios y a su vez al Área de Administración de activos), en caso de que una o más oficinas se vean afectadas por un incidente natural o incendio. Lo cual conlleva a la reposición de los activos por daños provocado por el mismo incidente.

El Área de Administración de activos administra la entrega y/o reposición de los siguientes artículos: Sillas (de todo tipo) y mobiliario de oficina (excepto las estaciones de trabajo).

13. DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO, UNIDAD BIENESTAR DEL PERSONAL

13-1 - MOVIMIENTOS SÍSMICOS

Las características geológicas y geográficas, así como la historia sísmica de Costa Rica, demuestran la alta probabilidad de la ocurrencia de eventos sísmicos de diferente magnitud. Asimismo, es importante señalar que, por la naturaleza imprevisible e incontrolable de estos eventos, aunado a las diferentes reacciones de las personas ante estos, se hace necesario contar con una adecuada planificación estratégica, que fomente las mejores respuestas por parte de la población del Banco Popular, disminuyendo la vulnerabilidad ante estos sucesos.

Cuando un sismo presenta gran magnitud y una duración regular, es muy probable que cause daños a las estructuras de las edificaciones, ocasionando la fragmentación de porciones de cristal, desprendimiento de revestimiento y piezas de concreto u otros materiales colgantes, desprendimiento de porciones de escaleras, paralización del servicio de ascensores, caída de estantes o muebles de gran volumen y otro sinnúmero de daños, que afectan directamente la seguridad física de las personas presentes.

13-1.1 EN CASO DE UN SISMO O TEMBLOR, SE DEBEN DE SEGUIR LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES BÁSICAS:

1. Mantenga la calma, procure un comportamiento moderado (no entrar en pánico o histeria).
2. Aléjese de las ventanas, bibliotecas o archivos que no estén anclados a la pared, y de objetos que puedan representar un riesgo de caída o desplazamiento.
3. No utilizar los ascensores utilice las escaleras de emergencia. (Donde esté disponible este medio).
4. Proceda a ubicarse en zonas destinadas como áreas de seguridad ya demarcadas (columnas, vigas, áreas de ascensores y en caso de no estar señalizadas recuerde ubicarse en los arcos formados por las columnas y las vigas, las cuales tienen una resistencia estructural mayor) y espere la señal o alarma del (la) brigadista que indicará el inicio de la evacuación.
5. Una vez ubicados en la zona de seguridad interna, solo si el sismo es muy fuerte y se presentan caídas de objetos dentro de su lugar de trabajo, proceda a evacuar de forma ordenada buscando la zona de seguridad externa.
6. Debe tener presente que paredes, objetos colgantes o propensos a derrumbarse, podrían ser una amenaza debido a réplicas posteriores al evento principal.
7. Identifique al (la) Brigadista de la CEI, de cada piso u oficina, el cual dictará las instrucciones a seguir durante la contingencia y / o emergencia, siga las mismas al pie de la letra.
8. Auxilie a las personas con discapacidad, heridas o que muestren limitación para reaccionar ante el peligro, trasladándose a la zona de seguridad externa o un lugar seguro fuera de las instalaciones.
9. De encontrar personas heridas o afectadas en su salud, deberá comunicar de inmediato a la persona encargada de la oficina, al Oficial Designado u Oficial Designada y / o brigadistas de la Brigada Local de Emergencias, para que se proceda con la atención primaria debida. Donde no exista personal de la Comisión de Emergencias Institucional, deberá llamar al 9-1-1 e informar de la emergencia y paralelamente comunicar de inmediato al Centro de Control.
10. Si no se cuenta con personal de la Brigada Local de Emergencias en el lugar, deberá coordinar con la persona encargada de la oficina, el Oficial Designado u Oficial Designada, al momento del evento, el cuido de la persona lesionada y si es un caso urgente y tiene los conocimientos, procederá a atender con los cuidados de emergencia primarios, hasta que llegue el personal de socorro correspondiente. En caso de que el entorno represente un peligro mayor para la víctima, debe retirarla de esa zona con mucho cuidado.
11. Cuando el personal de la Comisión de Emergencias se encuentre en el sitio donde se presentan personas lesionadas, reportará todo aquel daño que impida asegurar el área de su perímetro, si las instalaciones eléctricas o tuberías aguas han sufrido daños, valorar el riesgo y comunicar a algún integrante de la brigada, al Centro de Control o la Comisión de Emergencias.
12. Una vez declarada la alarma de evacuación, todo el personal y ocupantes seguirá las instrucciones del personal de la Brigada Local de Emergencias, para proceder a salir del lugar, en forma ordenada, rápida, segura y manteniendo la calma.
13. De existir gradas en el lugar, se deberá proceder a integrarse a la fila, en el mayor orden posible para el descenso o ascenso por las gradas del edificio. En el momento de bajar o subir por las gradas, debe tener presente hacerlo siempre por el lado derecho, esto, con el fin de dejar el paso libre por el costado izquierdo al personal de la Comisión de Emergencias para atender cualquier situación que se pueda presentar durante la contingencia y / o emergencia o el proceso de evacuación.
14. Baje las escaleras en forma ordenada, mantenga la calma, al lado derecho de la escalera, hasta la planta baja, y salga de edificio, ubíquese en una zona segura, lejos de los cables de acero, ventanas, rótulos, marquesinas. El personal que descienda por las gradas, procederá a unirse en forma ordenada al resto del personal que esta evacuando, desplazándose rápidamente, pero sin correr ni empujar, a la zona de seguridad externa.
15. Recuerde siempre en la evacuación llevar sus objetos personales (bolsos, carteras, celulares entre otros). Puede que se ordenes no regresar al inmueble.
16. En la zona de seguridad externa se reunirá el grupo completo para su conteo y atención en la medida de lo posible se debe de ubicar también a la clientela. El personal, debe mantenerse en grupo con el resto del personal y por ninguna razón ingresar a la oficina o edificio.

17. Por ser los temblores eventos en los cuales las personas se afectan emocionalmente de diferentes formas (temor, descontrol, parálisis), es importante recordar mantener la calma, ayudar a quienes lo requieran y no olvidar la seguridad bancaria, en la medida de las posibilidades.
18. Tome todas las medidas preventivas para enfrentar las secuelas de un sismo mayor o terremoto. Cuente con un plan de emergencias familiar que incluya un árbol de llamadas o mecanismo de comunicación familiar, el cual incluya posibles sitios de reunión y formas de comunicación como mensajes de texto.
19. Indistintamente el lugar donde se trabaje deberá prevalecer la integridad y seguridad de los ocupantes.
20. El Oficial Designado u Oficial Designada de cada área, valorará la situación específica de sus funcionarios (as), autorizando el retiro de aquellos que presenten situaciones personales o familiares que lo justifiquen. O bien definiendo el retiro total del personal cuando así se considere y valorando las implicaciones en la prestación de los servicios. La reacción humana más frecuente ante un sismo de alta magnitud, es estar cerca o en contacto con la familia.
21. Posterior al sismo fuerte y en caso de que la Brigada proceda a realizar la evaluación total del edificio para garantizar la seguridad del personal y de los clientes, para ello, usaran la hoja electrónica del anexo No. 2, en las observaciones se anotarán y con fotos de baja resolución, todos aquellos aspectos relevantes para identificar algún riesgo inherente de tipo eléctrico, y se requiera de desconectarse un control general, debidamente rotulado y con instrucciones, siempre y cuando Infraestructura los tenga bien identificados en el panel y este sea accesible al personal brigadista, sin exponer la integridad física del brigadista.

RESPONSABLES DE LA VALORACIÓN PRELIMINAR DE DAÑOS

Para edificios de 3 o más pisos será coordinada la evaluación por la División de Infraestructura y Proyectos con quienes corresponda y utilizando las herramientas que juzgue convenientes. Para el resto de los edificios la función la realizaran la brigada local (capacitados en esta temática) y el Oficial Designado u Oficial Designada.

Es responsable por:

1. Activar el SCI en un incidente o emergencia que corresponda a su área.
2. Acudir al SCI ante la activación del plan de emergencias y coordinar la valoración preliminar de daños según corresponda.
3. Proveer soporte e información al SCI institucional para la toma de decisiones colegiadas.
4. Aplicar el "Formulario de Inspección de Edificios del Banco Popular Después de un sismo" (ver al final del anexo 2).

Proceso de comunicación de reportes al SCI institucional

La recepción de los reportes de evaluación preliminar de daños (vía radio, teléfono, fax entre otros) estará a cargo del personal asignado o designado por la División de Infraestructura y Proyectos.

Respuesta inmediata de Daños

Proveer y coordinar evaluaciones u operaciones de reparación con personal especialista en los distintos sistemas de aguas, eléctricos u otros, instalados en las oficinas del Banco Popular.

Diagnóstico y Retorno

Cuando el sismo sea muy fuerte y haya obligado a la evacuación del inmueble el personal se mantendrá en la zona de seguridad externa por un tiempo de una hora, justificado en las posibles réplicas sísmicas.

El SCI es la autoridad máxima en el sitio para tomar decisiones, si se regresa o no, basado en un informe que considere, previo a la **valoración del Edificio**[3] después de un sismo realizan las siguientes acciones:

1. Verificar funcionamiento de los sistemas de alimentación de energía eléctrica, agua, teléfonos, ascensores, etc.
2. Corte de energía de aquellos sistemas que representen riesgo para las personas.
3. Los ascensores no se pondrán en funcionamiento hasta que sean chequeados por personal técnico.
4. Si algún lugar estuviera seriamente dañado, se deberá mantener alejado al personal, y si es posible acordonar con cinta amarilla de precaución.

[3] **Ver Anexo 2**"FORMULARIO DE INSPECCIÓN DE EDIFICACIONES", Este anexo es parte integral del párrafo donde se indica, no se incluye directamente en el mencionado párrafo debido a su extensión

5. Recomendar a las personas no hacer abuso del teléfono, darle el uso dentro de lo ~~y~~ racional y necesario, con el objeto evitar se saturen las líneas y no se puedan efectuar las comunicaciones de mayor importancia y gravedad.
6. Después de la emergencia, la jefatura de Infraestructura y Proyectos evaluará el estado general del edificio y dará las órdenes de restablecimiento de los sistemas.
7. La jefatura de Infraestructura y Proyectos deberá entregar al administrador o Administradora general o jefatura de edificio, un informe y evaluación preliminar de los daños y los servicios afectados.

Plan familiar y comunal

Los esfuerzos de las entidades de primera respuesta y en particular de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, conocida también como la Comisión Nacional de Emergencias (CNE), van dirigidos a los niveles de organización ante desastres que deben tener las comunidades, barrios y vecindad en general.

Las principales secuelas y efectos destructivos de los desastres se muestran y evidencias en las comunidades, tanto a nivel de sismos, de inundaciones, entre otros. Razón por la cual es recomendable que el personal brigadista del Banco Popular amplíe su participación y desarrollo en acciones tendientes a la mencionada organización comunitaria.

De la misma manera a nivel interno en nuestra organización, se viene impulsando la elaboración de planes familiares ante desastres. Que las familias de todo el personal cuenten con planes de preparación ante emergencias siguiendo los lineamientos y recomendaciones que se han recomendado en distintos comunicados.

13-2 INCENDIOS

Reacción inmediata

Ante un conato de incendio o incendio declarado:

El personal debe estar alerta a la posibilidad de un incendio y estar preparados para tomar las siguientes acciones:

1. Mantenga la tranquilidad, no grite, no corra, evite el pánico y la confusión. Active la estación manual de incendios más cercana (cajitas rojas) y avise inmediatamente al 9-1-1, al (la) Oficial de Seguridad y a integrantes de la Brigada Local de Emergencias. Proceda con la evacuación del edificio según lo establecido en el Plan y ubíquese en la zona de seguridad externa.
2. Si el incendio recién inicia y usted cuenta con la capacitación para hacerlo, use el extintor apropiado para el fuego que se presenta, sin cometer imprudencias ni errores. Trate de hacerlo siempre, en compañía de otra persona y siempre tener a sus espaldas una puerta de salida habilitada.
3. Auxilie a las personas con discapacidad, heridas o que muestren limitación para reaccionar ante el peligro, trasladándose a una zona de seguridad alejada del sitio del incendio, caso contrario, solicite ayuda inmediata.
4. No abra puertas ni ventanas, salvo para salir, de lo contrario el fuego se extenderá, tenga mucho cuidado y procure no respirar humo.
5. Si está atrapado o atrapada por el humo, colóquese un trapo húmedo sobre la nariz y la boca si es posible. Si el humo es denso, deslícese por el suelo y si falta visibilidad, guíese tocando con su mano derecha las paredes o puertas y siguiendo siempre una ruta de salida a la derecha.
6. En edificios de 2 o más plantas, si el fuego es en el primer piso o un piso inferior y el ducto de gradas se encuentra bloqueado por las llamas o el humo, diríjase a cualquier oficina con puerta y cercana a un ventanal. Ingrese en ella, cierre la puerta, taponé los bordes de esta para impedir la entrada de humo y espere que llegue el recate.
7. Espere con calma en un lugar seguro y acate las instrucciones del personal de la Comisión de Emergencias Institucional o de los cuerpos de socorro.
8. No evacue la oficina o el edificio sin haber recibido la orden; esto causaría un caos innecesario, aléjese del lugar donde está el incendio y trate de colaborar manteniéndose en calma. De ser necesario y existir ductos de escaleras internas y / o de emergencias y una vez recibida la orden de evacuar, diríjase a las mismas. Mantenga en todo momento la calma, siga las indicaciones que el personal brigadista le brinde, no corra ni empuje, no haga comentarios innecesarios ni cree rumores mal intencionados.
9. Recuerde que al ascender o descender las gradas, siempre debe hacerse del lado derecho para que el personal de brigadas y Cuerpo de socorro o contra incendios puedan ingresar a las partes superiores del edificio o local por el costado izquierdo.
10. Al evacuar la oficina, debe seguirse la ruta de evacuación (ver croquis por oficina o edificio, publicado en la INTRANET, Página Gestión Calidad de Vida Laboral).
11. Deberán salir en grupo y apartándose de cualquier edificación o situación que implique un riesgo.
12. Si deja algún objeto personal en su lugar de trabajo, por ninguna razón trate de devolverse para recogerlo, está acción podría costarle la vida.
13. Para evitar que el incendio se haga de una proporción mayor, en la medida de lo posible, se deben desconectar el suministro principal de electricidad del inmueble, así como cilindros de gas, esto evitará las fugas y controlar el riesgo de explosiones.

14. Reportar a la Jefatura, y / o al personal de la Comisión de Emergencias Institucional asignado en el lugar, de cualquier almacenamiento inapropiado de material combustible, tales como papel, bolsas de basura, líquidos inflamables o combustibles, o cualquier otro material que eleve la probabilidad de un incendio, en áreas tales como, cuartos de comunicación, archivos documentales, cuartos de máquinas, áreas de mantenimiento, entre otras.
15. Mantener un listado de los números telefónicos de los Cuerpos de Emergencia de la localidad (Bomberos(as), Cruz Roja, Comisión Nacional de Emergencias (CNE), Policía Judicial, Policía Administrativa, Comunicaciones, Energía, Agua).
16. Cuando el incendio se presenta en un lugar próximo o cercano a cualquier oficina del Banco Popular y exista un riego de contaminación por humos o gases irritantes y/o tóxicos, el Oficinal Designado u Oficial Designada informará de inmediato al Centro de Control, quién procederá a activar el Grupo de Respuesta Inmediata (revisar quién activa Grupo de Respuesta Inmediata). Si lo amerita y analizada la situación. si el Oficial Designado u Oficial Designada recibe la orden y/o recomendación para evacuar por parte de los cuerpos de socorro, Fuerza Pública o CNE, deberá acatarse la misma, salir y mantenerse en grupo en una zona de seguridad e informar de inmediato al Centro de Control de la Unidad de Prevención y Monitoreo.

13-3 EMERGENCIA MÉDICA

Las Emergencias Médicas constituyen situaciones imprevisibles en la mayoría de los casos, en las cuales la salud y / o vida humana de una persona se ve afectada por un accidente o un padecimiento repentino y / o crónico. En muchas condiciones patológicas una adecuada respuesta en el sitio de la escena puede facilitar la atención especializada de los Sistemas de Emergencias Médicas en el momento de arribo de estos, e igual, facilita la atención especializada en Unidades de Emergencias.

Los conocimientos básicos adquiridos en términos de atención en primeros auxilios son importantes, ya que generan un espectro de acción no sólo limitada al manejo en situaciones particulares en las Oficinas del Banco Popular, sino que se extiende a la prestación de ayuda en cualquier situación de la vida cotidiana.

El personal debe estar alerta ante la presencia de una posible víctima y estar preparados para tomar las siguientes acciones:

1. Mantener la calma e informar de inmediato al (la) Oficial de Seguridad más cercano y /o al personal de la Brigada Local de Emergencias o en su defecto deberá llamar de inmediato al 9-1-1, al Centro de Control a los teléfonos 2233-8952, 2542-1827 y 2542-1828 a la unidad coordinadora de la "**CEI**" a los números internos 2211-7933 o 7934, Consultorio Médico 2211-7760.
2. Si usted no es personal de la "CEI" pero tiene entrenamiento en primeros auxilios básicos, RCP, OVACE, inicie las maniobras inmediatas y espere la llegada del personal de la Brigada Local de Emergencias o de los cuerpos de socorro.
3. El personal de la Brigada Local de Emergencias deberá contar, en la medida de lo posible, con una "Ficha de Salud" actualizada, para en casos de Emergencia, del personal de la oficina y todo aquel personal externo que labore de manera regular para la misma, e incorporar esta información al Formulario de Seguridad de cada persona, la cual deberá contener lo siguiente: Padecimiento, Medicamentos, dosis, reacciones alérgicas a medicamentos y/o alimentos.

13-4 PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Una crisis, está conformada por diferentes circunstancias o situaciones que no pueden resolverse por los recursos comúnmente utilizados para atender un problema. Las crisis circunstanciales tales como:

1. Recibir una mala noticia inesperada.
2. Estar presente en un asalto o secuestro.
3. Situaciones de sismo, terremoto, inundación, incendio entre otras.
4. Crisis por dificultades laborales o personales (pareja familia).

Las anteriores se diferencias de las llamadas "crisis del desarrollo" que son las que se pueden dar cuando se acerca o se está viviendo una nueva etapa de la vida y pueden sobrevenir en cualquier momento a cualquiera persona, grupo o comunidad.

La intervención en crisis es la aplicación inmediata y activa, con técnicas específicas para cada situación (de primer y de segundo orden), dirigidas a la persona o grupo de personas que enfrentan el estado de crisis.

Las crisis circunstanciales pueden tener cuatro características:

1. **Ser repentina e inesperada:** pasa en cualquier momento de la vida y la persona lo que siente es que la situación se le salió de su control.
2. **Ser urgente**: pues amenaza el bienestar físico o psicológico (atraviesa por la experiencia subjetiva de la persona según su historia)
3. **Ser Masiva:** muchas crisis circunstanciales afectan a muchas personas al mismo tiempo
4. **Representar Peligro y/o oportunidad:** la situación de crisis puede enriquecer o deteriorar la situación de la persona, debe tratar de verse como una oportunidad para crecer y no como algo que deteriora y daña a la persona.

13-5 INUNDACIÓN EXTERNA/INTERNA /HURACÁN /TORNADO /VIENTOS FUERTES/TORMENTA ELÉCTRICA

Por las características climáticas, meteorológicas y geográficas de Costa Rica, aunado a los fuertes cambios climáticos y atmosféricos a nivel mundial en los últimos años, el riesgo de la ocurrencia periódica de eventos de esta naturaleza, puedan materializarse y afectar directa e indirectamente a las oficinas del Banco Popular a nivel Nacional.

Las inundaciones externas son provocadas en la mayoría de los incidentes, por precipitaciones lluviosas muy fuertes, lo cual provoca crecimiento de ríos, obstrucción de alcantarillas, lo que puede dar como resultado que el agua ocupe zonas o áreas que en condiciones normales se encuentran secas.

Las inundaciones internas pueden ser provocadas por fallos en tuberías externas circundantes a la oficina o por el fallo de tuberías internas, en ambos casos, la consecuencia puede ser una inundación de los espacios internos de la Oficina.

De igual forma, las emergencias provocadas por vientos fuertes, tornados y hasta huracanes, son causados por cambios climáticos y atmosféricos, que generalmente son notificados por los organismos meteorológicos y que su probabilidad de ocurrencia es avisada a la población, lo que podría dar algún tiempo para aplicar medidas de prevención, no obstante, igual pueden no dar tiempo.

El personal debe estar alerta a las directrices y / o instrucciones que se giren tanto para prevenir como para actuar ante la materialización de este tipo de amenazas naturales:

Inundaciones Internas

A nivel Interno:

Medidas preventivas (Etapa del Antes)

1. Identificar posibles condiciones de Infraestructura tales como canoas en mal estado, desagües obstruidos, láminas del techo levantadas, tuberías de agua potable u otras dañadas con goteos o derrames importantes, dispensadores de agua, tanques de agua y sus boyas u otros elementos que puedan dar como resultado una inundación interna. En caso de identificarse, deberán ser reportados en el Centro Logístico de Soporte "CSL" de la División de Infraestructura y Proyectos, en la intranet y dar seguimiento al reporte asignado hasta su reparación.
2. El personal Brigadista deberá valorar periódicamente los alrededores circundantes de cada oficina, con el objetivo de identificar posibles elementos externos que puedan dar con la materialización de una inundación interna y reportarla a la Jefatura de la Oficina para valorar su abordaje.
3. El personal Brigadista deberá contar con una lista de contactos de Cuerpos de Socorro, Cruz Roja, AYA o empresa a cargo del acueducto local, Fuerza y Luz o empresa a cargo del suministro eléctrico de la región, a fin de poder notificar oportunamente.
4. Será responsabilidad de las Jefatura de cada oficina, asignar un o una responsable del cierre de agua de los dispensadores de agua al término de cada jornada laboral, minimizando con esta acción la posibilidad de un fallo en la tubería y un derrame que pueda ocasionar una inundación interna, como por ejemplo un temblor fuerte que haga que el dispensador caiga y rompa la tubería.
5. Será responsabilidad de las Jefatura de cada oficina, el velar porque los documentos importantes y susceptibles a la humedad se ubiquen en las partes medias de los estantes.
6. Será responsabilidad de las Jefatura de cada oficina, verificar que el panel eléctrico general y la llave de paso principal del agua estén debidamente identificadas por la CEI, para aquellos casos donde la División de Infraestructura recomiende la desconexión del fluido eléctrico o cierre del agua, conozcan su ubicación y se proceda conforme la recomendación. En caso de no estar identificadas, deberá hacer el reporte en el Centro Logístico de Soporte "CSL" en la intranet, en el apartado de Infraestructura y Proyectos para que se proceda a cumplir con la señalización recomendada.
7. La División de Infraestructura valorará la ubicación y altura de servidores u otros equipos eléctricos que puedan ser afectados por el agua en caso de inundación, tomando las medidas ingenieriles que minimicen el riesgo.

Medidas de Respuesta (Etapa del Ahora)

1. Al llegar a la oficina y si se encuentra está inundada, le corresponderá al Oficial designado u Oficial Designada (Gerencia o jefatura), valorar el incidente o emergencia y de ser necesario, procederá a girar la instrucción de no ingreso a la oficina, informando al Centro de Control de la Unidad de Prevención y Monitoreo.
2. El personal Brigadista deberá revisar los alrededores circundantes de cada oficina, con el objetivo de identificar si la inundación interna tiene un origen externo, reportando a la o él Oficial Designado de la Oficina cualquier hallazgo identificado.
3. El personal Brigadista procederá a atender la instrucción del o la Oficial Designada de cierre de la llave del agua, o de apagado del panel eléctrico cuando así se recomiende por parte de la División de Infraestructura.
4. El o la Oficial Designada coordinará con la División de Infraestructura las acciones de control inmediatas y aquellas posteriores para asegurar el control de la causa de inundación.

5. El o la Oficial Designada coordinará el reporte a la División de Bienes y Servicios para la limpieza de la oficina.

Medidas Posteriores (Etapa del Después)

1. El Brigadista asignado de la Agencia o el Líder de Brigada del BPT, procederá a llenar el formulario Reporte Emergencias/Incidentes el cual será resguardado en la oficina para el control e informe anual que debe presentarse a la Unidad Bienestar del Personal – Salud Ocupacional, dicho formulario podrá ser ubicado en el siguiente enlace: http://intranetbp/nb/pa/desarrollohumano/gcvl/docint/Forms/AllItems.aspx
2. El o la Oficial Designada, analizará el incidente y dará seguimiento al control de las causas que provocaron la inundación, tramitando ante la División de Infraestructura los reportes necesarios para la solución definitiva del problema.

Inundaciones Externas

A nivel Externo:

Medidas preventivas (Etapa del Antes)

1. El personal Brigadista deberá valorar periódicamente los alrededores circundantes de cada oficina, con el objetivo de identificar posibles elementos externos que puedan dar con la materialización de una inundación interna y reportarla a la Jefatura de la Oficina para valorar su abordaje.
2. Indagar con la Comisión de Emergencias Municipal de la localidad, los antecedentes de inundación de la zona donde se ubica la oficina, así como los contactos y teléfonos de las personas encargadas de girar las instrucciones por parte de dicha Comisión y las recomendaciones generales establecidas en el Plan Municipal de Emergencias relacionadas a inundación.
3. Ubicar una zona externa de seguridad, la cual, en caso de inundación, será utilizada de forma temporal en caso de inundarse la oficina. Puede ser la misma zona de seguridad externa para casos de sismo, siempre y cuando sea un espacio elevado y donde la inundación no pueda llegar.
4. El personal Brigadista deberá contar con una lista de contactos de Cuerpos de Socorro, Cruz Roja, AYA o empresa a cargo del acueducto local, Fuerza y Luz o empresa a cargo del suministro eléctrico de la región, a fin de poder notificar o informarse oportunamente sobre un riesgo mayor.
5. Será responsabilidad de las Jefatura de cada oficina, el velar porque los documentos importantes y susceptibles a la humedad se ubiquen en las partes medias de los estantes.
6. Será responsabilidad de las Jefatura de cada oficina, verificar que el panel eléctrico general y la llave de paso principal del agua estén debidamente identificadas, para aquellos casos donde la División de Infraestructura recomiende la desconexión del fluido eléctrico o cierre del agua, conozcan su ubicación y se proceda conforme la recomendación. En caso de no estar identificadas, deberá hacer el reporte en el Centro Logístico de Soporte "CSL" en la intranet, en el apartado de Infraestructura y Proyectos para que se proceda a cumplir con la señalización recomendada.
7. La División de Infraestructura valorará la ubicación y altura de servidores u otros equipos eléctricos que puedan ser afectados por el agua en caso de inundación, tomando las medidas ingenieriles que minimicen el riesgo.

Medidas de respuesta (Etapa del Ahora)

1. Al llegar a la oficina y si esta se encuentra inundada o pareciera que se inundará, le corresponderá al Oficial designado u Oficial Designada (Gerencia o jefatura), valorar el incidente o emergencia y de ser necesario, procederá a girar la instrucción de no ingreso a la oficina, informando al Centro de Control.
2. Ante fuertes lluvias, el personal Brigadista deberá revisar el estado del techo, canoas, bajantes, así como de ser posible, los alrededores circundantes con especial atención a ríos, desagües, alcantarillas cercanas a la oficina, con el objetivo de monitorear el nivel del agua y valorar si esta pudiera afectar a la oficina, reportando a la o él Oficial Designado de la Oficina cualquier cambio en los niveles de agua.
3. El Oficial designado u Oficial Designada (Gerencia o jefatura), valorará la emergencia y de ser necesario, procederá a evacuar de inmediato la oficina, informando al Centro de Control.
4. En caso de inundación u otra emergencia que deje a la oficina incomunicada o aislada, se procurará realizar la evacuación antes de que esto suceda, caso contrario y de resultar más seguro para el personal y / o clientela, se mantendrán dentro de la oficina, hasta que llegue personal de socorro o las condiciones mejoren y permitan una evacuación segura, reportando de inmediato al Centro de Control.
5. El personal Brigadista procederá a atender la instrucción del o la Oficial Designada de cierre de la llave del agua, o de apagado del panel eléctrico cuando así se recomiende por parte de la División de Infraestructura.
6. El o la Oficial Designada coordinará con la División de Infraestructura las acciones de control inmediatas y aquellas posteriores para minimizar los riesgos inherentes a la inundación.
7. El o la Oficial Designada coordinará el reporte a la División de Bienes y Servicios para la limpieza de la oficina.

Medidas Posteriores (Etapa del Después)

1. El Brigadista asignado de la Agencia o el Líder de Brigada del BPT, procederá a llenar el formulario Reporte Emergencias/Incidentes el cual será resguardado en la oficina para el control e informe anual que debe presentarse a la Unidad Bienestar del Personal – Salud Ocupacional, dicho formulario podrá ser ubicado en el siguiente enlace: http://intranetbp/nb/pa/desarrollohumano/gcvl/docint/Forms/AllItems.aspx
2. El o la Oficial Designada, analizará el incidente y dará seguimiento al control de aquellos elementos internos que fueron afectados por la inundación, tramitando ante la División de Infraestructura los reportes necesarios para la atención de estos.
3. El personal Brigadista indagará con la Comisión de Emergencias Municipal de la localidad, las recomendaciones posteriores a la inundación, informándolas al o la Oficial Designada para su valoración.

Huracán/Tornado/Vientos Fuertes/Tormenta Eléctrica

Ante la amenaza de fuertes vientos provocados por un huracán, tornado, o ráfagas de viento que puedan conllevar un riesgo a la seguridad humana del personal y clientes, se recomienda seguir las siguientes recomendaciones:

Medidas preventivas (Etapa del Antes)

1. Ante la noticia en medios de comunicación o notificación de Cuerpos de Socorro de una posible amenaza de esta naturaleza, el personal Brigadista deberá revisar los alrededores circundantes de cada oficina, con el objetivo de identificar posibles elementos externos como tendido eléctrico, postes, arboles u otros elementos que un viento fuerte pueda desprender e impactar a la oficina y reportar a la Jefatura de la Oficina para valorar su abordaje.
2. El personal Brigadista deberá contar con una lista de contactos de la Comisión Municipal de Emergencias, Cuerpos de Socorro, Cruz Roja, AYA o empresa a cargo del acueducto local, Fuerza y Luz o empresa a cargo del suministro eléctrico de la región, a fin de poder notificar o informarse oportunamente sobre un riesgo mayor.

Medidas de respuesta (Etapa del Ahora)

1. En caso de resultar más seguro para el personal y / o clientela, se mantendrán dentro de la oficina, hasta que llegue personal de socorro o las condiciones mejoren y permitan una evacuación segura, reportando de inmediato al Centro de Control.
2. Mantenga la calma y aléjese de las ventanas.
3. Si la Oficina cuenta con cortinas en las ventanas frontales, se recomienda bajar estas para proteger los ventanales ante el impacto de cualquier objeto que el viento fuerte pueda traer.
4. En caso de no poder salir de la oficina, se recomienda trasladarse a una zona de seguridad interna, alejada de vidrios y objetos en altura que puedan caer.
5. El Oficial designado u Oficial Designada (Gerencia o jefatura), valorará la emergencia y de ser necesario, procederá a coordinar con el personal Brigadista y general, las medidas a seguir, informando al Centro de Control del Área de Seguridad.
6. De ser necesario, siéntese de frente a la pared y coloque la cabeza entre las rodillas.
7. Espere en calma y acate las instrucciones del personal Brigadista o de los cuerpos de socorro.
8. No evacue la oficina o el edificio sin haber recibido la orden; esto causaría un caos innecesario, y trate de colaborar estando en calma.
9. En caso de tormenta eléctrica, deben desconectarse los aparatos eléctricos generales.
10. En caso de tormenta eléctrica, se debe estar pendiente de aquellos aparatos eléctricos que no puedan ser desconectados (UPS, servidores, central de cámaras de vigilancia) estando atento a cualquier sobrecarga eléctrica que pueda provocar un incendio.
11. En caso de tormenta eléctrica, manténgase dentro de la Oficina, cierre puertas y ventanas, aléjese de las verjas o cortinas metálicas, no camine sobre suelo húmedo o con el calzado mojado, durante la tormenta no utilice artefactos eléctricos y use el teléfono solo en caso de emergencias.

Medidas Posteriores (Etapa del Después)

1. El Brigadista asignado de la Agencia o el Líder de Brigada del BPT, procederá a llenar el formulario Reporte Emergencias/Incidentes el cual será resguardado en la oficina para el control e informe anual que debe presentarse a la Unidad Bienestar del Personal – Salud Ocupacional, dicho formulario podrá ser ubicado en el siguiente enlace: http://intranetbp/nb/pa/desarrollohumano/gcvl/docint/Forms/AllItems.aspx
2. El o la Oficial Designada, analizará el incidente y dará seguimiento al control de aquellos elementos internos que fueron afectados por la inundación, tramitando ante la División de Infraestructura los reportes necesarios para la atención de estos.
3. El personal Brigadista indagará con la Comisión de Emergencias Municipal de la localidad, las recomendaciones posteriores a la inundación, informándolas al o la Oficial Designada para su valoración.

Erupción Volcánica

¿Qué es una erupción volcánica?

Es una emisión de materia sólida, gaseosa o líquida expulsada por la corteza terrestre a través de un volcán. Dado que el volcán da salida a magma y otros residuos derivados, las erupciones volcánicas producen una acumulación de este tipo de materiales en las inmediaciones de los cráteres y el viento ayuda a dispersar la ceniza, vapores y gases producto de la erupción.

Medidas preventivas (Etapa del Antes)

1. Si la oficina se localiza cerca de un volcán, revise el Plan de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencias a fin de conocer las medidas preventivas y de respuesta ante una emergencia de esta naturaleza.
2. El personal Brigadista deberá indagar en la Comisión de Emergencias Municipal sobre las recomendaciones de seguridad, los albergues temporales, las rutas de evacuación y las zonas de seguridad en la comunidad y comuníquelas al o la Oficial Designada para informarlas al personal en general.
3. A nivel personal, si usted vive cerca de un volcán, elabore junto a su familia un Plan Familiar de Emergencias.
4. Cuente con un Botiquín de emergencias y con alimentos no perecederos, agua (un galón por persona por al menos 3 días) radio, foco, documentos personales, medicinas y protectores (pañuelos, tela o mascarillas) para cubrir la nariz y boca.
5. Establezca una ruta de evacuación, lejos de los ríos, quebradas y laderas que puedan sufrir deslizamientos.
6. De quedar atrapado, mantenga la calma y notifique al 9-1-1 su localización, a los cuerpos de socorro podrán ubicarlo. No haga caso a falsos rumores y consulte a los Cuerpos de Socorro y Comisión Municipal de Emergencia las dudas u observaciones que tenga.
7. El personal Brigadista deberá estar atento a las noticias que se difundan en los medios de comunicación masivos (tv, radio) relacionadas al comportamiento del volcán y posibles advertencias o recomendaciones.

Medidas de respuesta (Etapa del Ahora)

1- Ante la noticia en medios de comunicación o notificación de Cuerpos de Socorro de una posible amenaza de esta naturaleza, el personal Brigadista deberá informar al o la Oficial Designada sobre la información recibida y las recomendaciones o alertas emitidas. El o la Oficial valorará la información y tomará las decisiones correspondientes, recordando que la Ley de Emergencias da carácter de acatamiento obligatorio a las alertas emitidas por los organismos expertos como Comisión Nacional para la Prevención y Atención de Emergencias, Bomberos de Costa Rica, Cruz Roja.
2- Manténgase informado de la actividad del volcán por medio de los informes de la CNE, difundidos a través de los medios de comunicación (radio, T.V. y otros).
3- Evite respirar gases nocivos o polvo fino, utilizando mascarillas o tela humedecida con agua sobre la boca y la nariz, utilice camisas manga larga, pantalones largos, proteja la cabeza y hombros con un sombrero y capa gruesa y los ojos con lentes.
4- No utilice el teléfono, sólo en casos muy urgentes.
5- Si está en una zona de riesgo, prepárese para una eventual evacuación. Tenga de antemano, de ser posible, un lugar predestinado donde ir mientras pasa la emergencia.
6- Si el volcán está en erupción, manténganse dentro de la casa y respire a través de un paño húmedo.
7- Cierre todas las ventanas, puertas y conductos de ventilación de la vivienda, cubriendo con paños húmedos los espacios que queden alrededor de las ventanas y puertas para evitar el ingreso de ceniza, gases o vapores.
8- Cubra los depósitos de agua para evitar que se contaminen con ceniza.
9- Limpie la ceniza de los techos (por el peso podrían hacer que colapsen), patios y calles, depositándolas en bolsas. Nunca debemos arrojar la ceniza en los desagües para evitar que estos se tapen.

Medidas Posteriores (Etapa del Después)

1. Declarada la emergencia como terminada, el Brigadista asignado de la Agencia o el Líder de Brigada del BPT, procederá a llenar el formulario Reporte Emergencias/Incidentes, señalando en aquellos aspectos de organización de emergencias que se consideren deben analizarse para fortalecer el Plan de Emergencias de la oficina, remitiendo dicha información al Coordinador de la Comisión de Emergencias del Banco Popular para su valoración. Una copia será resguardada en la oficina para el control e informe anual que debe presentarse a la Unidad Bienestar del Personal – Salud Ocupacional, dicho formulario podrá ser ubicado en el siguiente enlace:
   http://intranetbp/nb/pa/desarrollohumano/gcvl/docint/Forms/AllItems.aspx.
2. El o la Oficial Designada, analizará el incidente y dará seguimiento al control de aquellos elementos internos que fueron afectados por la emergencia, tramitando ante la División de Infraestructura los reportes necesarios para la atención de estos.
3. El personal Brigadista indagará con la Comisión de Emergencias Municipal de la localidad, las recomendaciones posteriores a la emergencia, informándolas al o la Oficial Designada para su valoración.

Recuerde que:

- La combinación ceniza con agua produce cortos circuitos, debido a que es buena conductora de electricidad y puede ocasionar daños en equipos electrónicos.
- Cuando entra en contacto con motores calientes se funde afectando la combustión y parada del mismo.
- Si la lluvia de ceniza es fuerte y persistente, es necesario limpiar constantemente techos y ductos de ventilación, así como mantener cerradas puertas y ventanas.
- Los techos elaborados con material ligero pueden tener riesgo de caer en caso de no encontrarse libres de ceniza.

13-6 TSUNAMI

Palabra Japonesa que significa "Ola gigante que llega al puerto"

Por la geografía de Costa Rica, el territorio nacional cuenta con costa tanto al Océano Pacífico como al Mar Caribe, por lo que la probabilidad de un Tsunami es alta, ya que cualquier sismo de gran magnitud en el océano o mar, deslizamientos de tierra, erupción volcánica en el fondo marino, pueda afectarnos directa o indirectamente por esta causa.

A medida que un tsunami viaja en dirección a las aguas menos profundas de la costa, desacelera y aumenta la altura de esta. Aun cuando es muy difícil ver un tsunami en el mar, cuando este llega a la costa puede crecer hasta alcanzar muchos metros de altura y a medida que se acerca a la costa, desarrollar mucha energía. Cuando finalmente llega, podría parecer que el tsunami es una marea que crece o decrece rápidamente, o una serie de olas con una altura máxima de hasta 30 metros.

Pocos minutos antes de que un tsunami choque con la costa, el agua que se encuentra cerca de la costa se retirará y podrá verse el fondo marino. Por lo general, la primera ola no es la más grande, y cada 10 a 60 minutos llegarán más olas. Estas olas se mueven mucho más rápidamente de lo que puede correr una persona. El peligro de un tsunami puede durar muchas horas después de la primera ola.

El personal debe estar alerta a las directrices y / o instrucciones que se giren ante la materialización de este tipo de amenaza natural:

1. Mantener la calma.
2. Espere en calma y acate las instrucciones emitidas por la Comisión Nacional de Emergencias, los cuerpos de socorro (Fuerza Pública, Cruz Roja y / o Bomberos(as)) y del personal de la Brigada Local de Emergencias
3. No evacue la oficina o el edificio sin haber recibido la orden; esto causaría un caos innecesario.
4. Procure escuchar las noticias, ya que los medios de comunicación son uno de los principales canales de comunicación de alertas o recomendaciones en caso de un Tsunami. Ante la duda y si la oficina se ubica muy cerca de la costa, preferiblemente valorar dirigirse en grupo a la zona externa de seguridad que debe ubicarse en un sitio alto y alejado a una distancia razonable de la costa.

13-7 DESLIZAMIENTOS / DERRUMBES

Un derrumbe o deslizamiento se define como el movimiento pendiente abajo, lento o súbito de una ladera, formado por materiales naturales: roca, suelo, vegetación o bien rellenos artificiales. Representa uno de los procesos geológicos más destructivos que afectan a los seres humanos. Se presentan sobre todo en la época lluviosa o durante períodos de actividad sísmica.

Por las características climáticas, meteorológicas y geográficas de Costa Rica, aunado a los fuertes cambios climáticos y atmosféricos a nivel mundial en los últimos años, el riesgo de la ocurrencia periódica de eventos de esta naturaleza, puedan materializarse y afectar directa e indirectamente a las oficinas del Banco Popular a nivel nacional.

Tipos de deslizamientos

Lentos: en donde la velocidad del movimiento es tal que no se percibe, pueden ser unos pocos centímetros al año, su identificación es de forma indirecta por medio de una serie de características marcadas en el terreno.
Rápidos: La velocidad de generación es tal que la caída de material puede darse en pocos minutos o segundos. Su dimensión suele ser de pequeños a medianos y son muy frecuentes durante las épocas de lluvia o actividad sísmica intensa.
Fuente: Página Web Comisión Nacional de Prevención y Atención de Emergencias "CNE".

Medidas preventivas (Etapa del Antes)

1. Contacte a la Comisión Municipal de Emergencias de la localidad o al comité de emergencias del barrio e infórmese de posibles deslizamientos activos o zonas vulnerables a deslizamientos cerca de su lugar de trabajo u hogar.
2. Si el centro de trabajo u hogar se ubican dentro del radio de posible afectación por un deslizamiento o derrumbe, indague las recomendaciones y medidas establecidas en el plan municipal de emergencias.

3. En la época de invierno, revisemos el entorno externo del lugar de trabajo u hogar, en busca de señales de alerta como grietas en laderas cercanas, arboles doblados o con raíces expuestas, caída de materiales, lloraderas de agua y/o cualquier otro indicador o señal de un posible deslizamiento, avisando de inmediato a la Comisión Municipal de Emergencias y al Oficial Designado de la Oficina.
4. Repasar con todo el personal, incluyendo personal con necesidades especiales, oficiales de seguridad y personal de limpieza, antes de la llegada del invierno, las directrices establecidas a nivel Banco para casos de evacuación, así como, reiterar la importancia de que cada funcionaria (o) establezca un plan de emergencias familiar, para eventos naturales como los deslizamientos o derrumbes.
5. Mantenerse alerta a actividades cercanas a la oficina u hogar que puedan generar un deslizamiento, tales como construcción de carreteras, construcción de urbanizaciones, condominios, edificios, ruptura de cañerías importantes u otras actividades humanas, como minería, extracción de materiales en tajos o ríos, que puedan desencadenar un deslizamiento o derrumbe.
6. El personal Brigadista deberá contar con una lista de contactos de la Comisión Municipal de Emergencias "CME", Cuerpos de Socorro como la Cruz Roja y Bomberos, AYA o empresa a cargo del acueducto local, Fuerza y Luz o empresa a cargo del suministro eléctrico de la región, a fin de poder notificar o consultar oportunamente.
7. La División de Infraestructura valorará, para la ubicación de nuevas oficinas, la vulnerabilidad y/o riesgo directo e indirecto de deslizamientos y/o derrumbes sobre la posible ubicación, siendo un elemento que considerar para la toma de decisión que corresponda.

Medidas de Respuesta (Etapa del Ahora)

Ante la notificación de un peligro inminente o señales de deslizamiento y/o derrumbe que puedan afectar a la oficina, mantenga la calma e informe de inmediato al Oficial Designado de la oficina y valoren la evacuación del personal a una zona segura. Igual actuación, a nivel familiar, para lo cual deben tener establecido en el plan de emergencias familiar, el sitio alterno al que se dirigirán.

1. Una vez alejados de la zona de peligro, notifiquen de inmediato a la Comisión Municipalidad de Emergencias, Cuerpos de Socorro de la localidad, así como al Centro de Monitoreo de la División de Seguridad (ext. 7968) pasando el reporte de la situación ocurrida y de lo actuado, el detalle de los posibles daños en la infraestructura de la oficina, así como los requerimientos.
2. De ser posible y sin poner en riesgo la integridad física del personal Brigadista, aplicar los formularios de evaluación de daños "EDAN"
3. No se debe intentar cruzar áreas afectadas por derrumbes o deslizamientos.
4. Manténgase en contacto con la Comisión Municipalidad de Emergencias, quién tendrá la responsabilidad de girar las instrucciones comunales orientadas a la protección civil.

Medidas Posteriores (Etapa del Después)

1. Espere las instrucciones del Puesto de Mando Institucional, relacionadas al proceso de rehabilitación de la oficina.
2. Mantenga un contacto periódico con la Comisión Municipalidad de Emergencias y Cuerpos de Socorro de la localidad.

13-8 OTRAS EMERGENCIAS DIVERSAS

El personal debe estar alerta a fin de identificar posibles riesgos externos o internos, que puedan poner en peligro alguna esfera de la salud de funcionarios(as), proveedores o de la clientela, o que puedan ocasionar una emergencia, en estos casos el funcionario (a) debe notificar de inmediato la situación al Oficial Designado (a) y al personal de la Brigada de Emergencias.

El Oficial Designado o designada y el personal brigadista valorarán el riesgo identificado, recabarán información en la medida de sus posibilidades y procederán a analizar las medidas preventivas y / o de respuesta inmediatas a comunicar al personal y clientes.

El personal deberá acatar las directrices y / o instrucciones que se giren de parte del Oficial Designado (a) de la Oficina o el personal brigadista ante la posible materialización de situaciones de riesgo que puedan afectar alguna esfera de la salud del personal, proveedores o clientes, considerando las siguientes recomendaciones generales:

1. Mantenga la calma e informe de inmediato al Oficial Designado (a) de la Oficina o al personal de la Brigada Local de Emergencias de la posible situación de riesgo.
2. Este atento a las instrucciones y recomendaciones que giren el oficial Designado (a) y el personal brigadista.
3. No evacue la oficina o el edificio sin haber recibido la orden; esto causaría un caos innecesario y trate de colaborar estando en calma.
4. El Oficial designado u Oficial Designada (Gerencia o jefatura), valorará la emergencia y de ser necesario, procederá a indicar al personal brigadista la recomendación de evacuar de inmediato la oficina, informando al Centro de Control de la Unidad de Prevención y Monitoreo.
5. En caso de evacuación, el personal y clientes deben dirigirse a la zona de seguridad externa y mantenerse en grupo, efectuándose el censo del personal.

14. DIVISIÓN DE SEGURIDAD BANCARIA

La División Seguridad Bancaria dentro de su competencia tiene el eliminar o minimizar los riesgos que podrían afectar a clientes, patrimonio, operaciones y funcionarios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal o mitigar sus efectos, mediante acciones de prevención, protección e investigación que garanticen la ejecución normal de las transacciones de productos y servicios de la Institución, procurando ser el departamento líder en el resguardo del patrimonio de la Institución y sus clientes.

14-1 MUERTE POR CAUSAS NATURALES, ACCIDENTALES, DELICTIVAS O SUICIDIO

El fallecimiento o muerte en nuestra cultura es siempre vista como una experiencia impactante y dolorosa, además si esta obedece a circunstancias violentas y dramáticas cobra aún mayor impacto en las personas cercanas. Conscientes de lo anterior y partiendo de las dolorosas experiencias en nuestro Banco, ha sido necesario incluir este apartado donde de manera realista contemplemos el protocolo a seguir en caso de un fallecimiento dentro de nuestras instalaciones o bien fuera de ellas pero que trae consecuencias en la vida emocional del personal y por lo tanto de las actividades del Negocio.

El personal, ante la ocurrencia de una muerte dentro de una oficina o centro de negocio, deberá tener la preparación para tomar las siguientes acciones:

1. Mantener la calma e informar de inmediato al (la) Oficial de Seguridad más cercano y /o al personal de la Brigada Local de Emergencias y estos a su vez realizar la llamada al 9-1-1. En caso de no localizar a ninguno, deberá llamar de inmediato por sus medios al 9-1-1 al Centro de Control de la Unidad de Prevención y Monitoreo. a los teléfonos, 233-8952, 2542-1827 y 2542-1828.
2. Brigada Local de Emergencias apoyará el aseguramiento y resguardo de la escena a fin de controlar la misma, coordinando con el Oficial Designado u Oficial Designada o al Centro de Control lo que corresponda.
3. Por parte del Centro de Control, se le comunicará la situación a la jefatura de la Unidad de Prevención y Monitoreo y de la División de Seguridad Bancaria para las acciones respectivas.
4. Teniendo en cuenta todas las medidas de precaución necesarias, para no alterar posibles evidencias en la escena del suceso, cierre las puertas de la oficina (nadie entra – nadie sale). Se exceptúa en este caso el ingreso de los cuerpos de socorro, Técnicos en Seguridad y Vigilancia de la Unidad de Prevención y Monitoreo y Policía Judicial.
5. La Fuerza Pública no debe ingresar a la oficina. Solamente resguardar el perímetro externo de la oficina.
6. Ubicarse junto con el resto de los ocupantes, en un lugar dentro de la oficina, que sea adecuado, seguro y que no afecte la escena. El personal debe permanecer apartados del resto de las personas.
7. No conversar entre sí sobre aspectos relacionados al hecho, hasta después de la entrevista por parte de la Autoridad Judicial.
8. No realizar ninguna llamada telefónica. Solamente se hará en caso extremo de necesidad, tanto para el personal como demás ocupantes, para informar su estado de salud.
9. No realizar comentarios o brindar información a los medios de prensa o a otras personas externas. Solamente está con autorización el vocero o la vocera oficial según el “Manual de Administración de Crisis”. El no acatamiento de esta disposición puede acarrear sanciones disciplinarias.
10. El personal y demás ocupantes solamente podrán hacer abandono del lugar, una vez que la Autoridad Judicial así lo determine.
11. Una vez realizadas las labores de la Policía Judicial, intervendrán profesionales del Banco, capacitados en primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis y trabajarán aspectos relacionados con los hechos sucedidos.
12. El personal del Banco, personal de servicio externos y demás ocupantes, seguirán las instrucciones indicadas por profesionales señalados en el punto anterior.

14-2 ACTIVACIÓN ACCIDENTAL SECURITY PACK

El Security Pack es un dispositivo electrónico de seguridad, que se utiliza en caso de un asalto a mano armada. Su activación implica una explosión leve que genera calor, emanaciones de humo que contiene gas lacrimógeno y una tinta especial que mancha tanto el dinero efectivo, así como a las personas cercanas.

Si el Security Pack se activa accidentalmente dentro de alguna oficina, siga las siguientes acciones:

1. La Brigada Local de Emergencias procede a evacuar el área inmediatamente. Recomienda abrir puertas y ventanas de la oficina, accionar el ventilador y apagar el aire acondicionado.
2. Prevenga a las personas de no entrar en el área afectada. No intente retornar al área por sus pertenencias.
3. Si el gas y la tintura lo afectan, enjuague fuertemente con agua cualquier área afectada del cuerpo. Lave las manos con agua y jabón.
4. Llame de forma inmediata al Centro de Control al, 2542-1827, 2542-1828 ó2233-8952 y alístese para proveer la siguiente información: Lugar de activación, posible motivo, si hay persona afectadas y en que condición. Si hay evidencia de un estado delicado de salud de alguna persona, producto de la activación del dispositivo, llame al 9-1-1 indicando únicamente la condición de la persona, sin brindar mayores detalles del dispositivo y no utilizar la palabra “ASALTO”.

5. Permanezca en la proximidad en un área despejada y segura, para proporcionar información al personal de la Brigada Local de Emergencias o al Oficial Designado u Oficial Designada de la Oficina.
6. Remita los dineros manchados con tinta a la bóveda central para su cambio y desecho, ese dinero no podrá circular.

14-3 ASALTOS

14-3-1 ASALTO A MANO ARMADA

El asalto a mano armada se materializa cuando una o varias personas irrumpen en las instalaciones con diversos tipos de armas y lenguaje amenazante e intimidatorio, tratan de apoderarse del patrimonio de la Institución o el de sus clientes.

De este tipo de acción podrían resultar las siguientes consecuencias:

1. Toma del bien o material objetivo, y fuga de asaltantes.
2. Lesiones o muerte de personas o clientela en el desarrollo de los acontecimientos.
3. Enfrentamiento entre fuerzas de seguridad propia o policial y asaltantes.
4. Atrincheramiento de los delincuentes producto de la respuesta policial.

Se enumeran a continuación una serie de aspectos que deben ser tomados en cuenta al encontrarse en una situación de asalto a mano armada:

<u>Durante el asalto</u>

1. Mantenga la calma y no haga nada que ponga en peligro su vida o la de otras personas.
2. Haga todo lo que le ordenen.
3. No se interponga entre el asaltante y su objetivo.
4. No intente realizar actos heroicos.
5. No dialogue con quienes asaltan excepto que se lo exijan. Brinde únicamente las respuestas que le soliciten.
6. Sin exponer su integridad física, utilice los sentidos (oído, vista, olfato), para determinar características físicas y específicas de quienes cometieron el asalto.
7. Durante el asalto no intente auxiliar a personas enfermas o heridas, porque eso expondría su propia integridad. Hágalo inmediatamente después del asalto y asegúrese de que quienes asaltan se han retirado de la oficina.

<u>Después del Asalto</u>

1. En la medida de lo posible y sin exponer su integridad física, active los dispositivos de asalto que tenga a mano. Asegúrese hacerlo una vez que los asaltantes se han retirado de la oficina.
2. Una vez que finalizó la situación de asalto, si hay personas heridas o afectadas en su salud que lo ameriten, llame inmediatamente al 9-1-1.
3. Si usted tiene entrenamiento en primeros auxilios básicos, RCP, OVACE, y de requerirlo alguna persona inicie las maniobras inmediatas y espere la llegada del personal de la "CEI" o de los cuerpos de socorro.
4. Teniendo en cuenta todas las medidas de precaución necesarias, para no alterar posibles evidencias, cierre las puertas y ventanas de la oficina (nadie entra – nadie sale). Se exceptúa en este caso el ingreso de los cuerpos de socorro, Policía Judicial, Personal de seguridad y Auditoría del Banco.
5. La Fuerza Pública no debe ingresar a la oficina salvo para que sea enterada de las características de los delincuentes que propicien su persecución. Se le debe entregar la información sobre la ruta de huida de quienes cometieron el asalto, tipo de vehículos utilizados, cantidad de asaltantes y tipo de armas utilizadas.
6. Proteger la escena. No tocar nada para no alterar las evidencias que serán recolectadas por la Autoridad Judicial.
7. Inmediatamente después ubicar al personal y demás ocupantes en un lugar dentro de la oficina, que sea adecuado, seguro y que no afecte la escena. El personal debe permanecer apartado del resto de las personas.
8. No conversar entre sí sobre aspectos relacionados al hecho, hasta después de la entrevista por parte de la Autoridad Judicial o de la Unidad de Investigaciones.
9. Las llamadas telefónicas se harán para informar su estado de salud a los familiares.
10. No realizar comentarios o brindar información a los medios de prensa o a otras personas externas. Solamente podrá a hacerlo el vocero o vocera oficial según el "Manual de Administración de Crisis" El no acatamiento de esta disposición, puede acarrear sanciones disciplinarias.
11. El personal como demás ocupantes deben completar el formulario sobre asaltos, el cual puede estar en la oficina o suministrado por la Unidad de Investigaciones.
12. El personal y demás ocupantes solamente podrán hacer abandono del lugar, una vez que la Autoridad Judicial así lo determine.

13. Una vez realizadas las labores de la Policía Judicial, intervendrán profesionales del Banco, con capacitación en primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis y trabajarán aspectos relacionados con los hechos sucedidos.
14. El personal del Banco, personal de servicio externo y demás ocupantes, seguirán las indicaciones señaladas en el punto anterior.
15. Es posible que producto del incidente sea necesario coordinar labores extraordinarias de limpieza lo cual será activado por los canales usuales a través del oficial designado o quién éste defina en el sitio de crisis.

14-3-2 REACCIÓN INMEDIATA: DEL O LA OFICIAL DE SEGURIDAD

Deberá asumir una actitud de serenidad efectuando lo siguiente:

1. Si es posible, presione su botón inalámbrico, siempre y cuando no sea visible para quienes asaltan. Esto debe hacerlo al inicio de la acción.
2. Si porta equipo de radio, baje el volumen sin que sea visible, hasta donde usted pueda escuchar. Si por la cercanía de quienes asaltan no es posible, apáguelo completamente.
3. No se interponga entre quienes asaltan y su objetivo.
4. Trate de observar todos los movimientos, forma de actuar, hablar o comunicarse entre quienes asaltan, vestimentas, características físicas, específicas y otras de interés.
5. Si le obligan a colaborar, hágalo sin prisa y, de ser posible, ubique a quienes comenten el asalto en zonas donde sean captados por las cámaras.
6. Trate de no dar información vital, como por ejemplo claves, forma de operar, o responsables de los sistemas principales, si a usted se le obliga, no la proporcione completa, dé el mínimo de información.
7. Cuando la situación de asalto termine y estando bien de salud, aísle la escena, para que no sea alterada por ninguna persona hasta tanto no llegue la Policía Judicial o personal de la Seguridad Bancaria.
8. A la Fuerza Pública no debe ingresar a la oficina. Solamente se le debe entregar la información sobre la ruta de huida de quienes cometieron el asalto, tipo de vehículos utilizados, cantidad de personas y tipo de armas utilizadas. La Fuerza Pública debe resguardar el perímetro externo de la oficina.
9. Solamente se harán llamadas telefónicas en caso extremo de necesidad, tanto para personal como demás ocupantes, para informar su estado de salud.

14-3-3 REACCIÓN INMEDIATA: CENTRO DE CONTROL

1. Reconocer y verificar la naturaleza de la alarma (falsa-real).
2. Con base en el punto 3 del apartado de "Fase de Ejecución" DURANTE EL ASALTO del Protocolo para el abordaje de Asaltos a Entidades Financieras y otras del Ministerio de Seguridad Pública, El personal del Centro de Monitoreo deberá de previo verificar la alarma y coordinar con el Centro de Comunicaciones de la Fuerza Pública".
3. Comunicar al personal disponible de la División de Seguridad para las acciones respectivas.
4. Establecer enlace por frecuencia de Emergencias Policiales con las centrales de despacho del Ministerio de Seguridad Pública y brindar información sobre el desarrollo de los acontecimientos, vehículos de las personas sospechosas, rutas, entre otras.
5. Mantener contacto permanente con la oficina afectada.
6. Registro de los momentos del evento anotando todos los detalles y particularidades.

14-3-4 VERIFICACIÓN DE ALARMAS DE ASALTO: CENTRO DE CONTROL

1. Recibe señal de monitoreo según formato de comunicación del panel.
2. Interpreta códigos.
3. Establece la emisión de señal de asalto y ubica procedencia.
4. Establece contacto con la oficina, vía radio y/o teléfono, según listado de contactos del árbol de llamadas.
5. Determina naturaleza de la alerta (real o falsa).
6. En caso de alerta real y una vez verificado que no haya peligro para los habitantes de la edificación principalmente en casos de asalto, despacha Unidad de Patrullaje Interbancario o respuesta armada donde esté disponible.
7. Aún en caso de presumirse falsa alarma, se enviará al lugar la Unidad de Patrullaje Interbancario, a efecto de verificar la situación y levantar la información que permita determinar el origen de este tipo de alertas (formato adjunto "Detalle de verificación de alarma de asalto").
8. En caso de alerta real, atenderá prioritariamente las comunicaciones relacionadas con esta y solicitará el apoyo, aplicando los procedimientos establecidos.

14-3-5 REACCIÓN INMEDIATA: UNIDAD DE INVESTIGACIONES

1. Personal de la Unidad de Investigaciones se desplazarán por el medio idóneo al sitio del suceso, y coordinarán en lo posible las medidas inmediatas.
2. Se interpondrán los procesos legales que correspondan.

3. Colaborar con la Policía Judicial en las investigaciones para el esclarecimiento de los hechos.
4. Realizar un informe preliminar, a efecto de informar a los niveles superiores según escala de mando del detalle de los hechos y la cuantificación económica tanto de la pérdida efectiva (estimación de Auditoria) como de los daños y otros, este mismo costo será utilizado para fines legales.
5. Registrar por todos los medios técnicos disponibles el resultado de la acción criminal.
6. Informar el estado de las instalaciones y del personal, a fin de determinar el reinicio de operaciones.
7. De ser necesario, y producto de la valoración preliminar del incidente, recomendar medidas adicionales tendientes a garantizar en lo posible una operación segura.
8. Para el proceso de la investigación del hecho, aplicar las tareas de verificación, seguimiento, vigilancia y otras que sean necesarias, canalizando los recursos técnicos, de transporte y otros que se requieran para la operación eficaz en la ejecución de dichas tareas por parte quienes realizarán la investigación.
9. El técnico en seguridad que acude al sitio será el responsable de la investigación posterior.

14-4 ASALTO MEDIANTE SECUESTRO, COACCIÓN Y TOMA DE REHENES

El **secuestro** es el acto por el que se priva de libertad de forma ilegal a una persona o grupo de personas, normalmente durante un tiempo determinado, y con el objetivo de conseguir un rescate o dinero u obtener cualquier tipo de rédito político o mediático. Las personas que llevan a cabo un secuestro se conocen como secuestradores o secuestradoras.

La **coacción** se produce cuando se obliga a la persona mediante la violencia ilegítima a adoptar un determinado comportamiento en contra de su voluntad.

La **toma de rehenes** se entenderá como la situación resultante de un asalto, en donde por causas ajenas al control de quienes asaltan, las personas que ocupan las instalaciones son privados de su libertad, sin que este fuera el objetivo inicial de quienes asaltan, que inicialmente pretendían sustraer dinero.

El asalto mediante Secuestro o Coacción se materializa cuando una o más personas utilizando diversos tipos de armas y amenazas, interceptan a personal de Instituciones bancarias, ya sea en sus lugares de residencia o en la vía pública, con el objetivo de obligar a abrir las instalaciones en horas no hábiles y así apoderarse de los bienes.

Esta modalidad de asalto se produce debido a que quienes asaltan buscan minimizar el riesgo y aumentar el tiempo del evento, para de esa manera obtener un mejor botín.

De este tipo de acción podrían resultar las siguientes consecuencias:

- Secuestro o retención de familiares del personal como medio de presión.
- Lesiones o muerte del personal durante el desarrollo de los acontecimientos.
- Prolongación del tiempo del secuestro como medida de escape.
- Toma del bien material objetivo y fuga de quienes asaltan.
- Enfrentamiento entre fuerzas de seguridad propia o policial y asaltantes.

14-4-1 ACCIÓN PREVENTIVA

Debido a la naturaleza de este tipo de asalto mediante secuestro o coacción, el aspecto más importante de resaltar y que permitirá evitar al máximo la ejecución de estos y además minimizar los riesgos en caso de que se produzcan es la Prevención.

Medidas en su hogar y para su familia

1. Instalar puertas y ventanas sólidas, con cerraduras y bisagras resistentes.
2. Colocar en las ventanas rejas decorativas que sean fuertes.
3. Mantener las puertas y ventanas que dan a patios exteriores y a la calle cerradas y con seguro, instruyendo a su familia sobre esto y que no se permita el acceso a persona alguna sin haber sido completamente identificada.
4. No proporcionar llaves o duplicados a personas extrañas a su hogar y familia.
5. Nunca dejar las llaves en sitios donde delincuentes puedan encontrarlas.
6. No debe haber árboles o arbustos que dificulten la visión de la entrada o puedan servir de escondite a delincuentes.
7. Tener a mano un directorio telefónico con los teléfonos de la policía, Cruz Roja, y Bomberos(as). Además, instruya a su familia sobre el uso de estos.
8. Enseñe a sus hijos e hijas a que no se vayan con personas extrañas, aunque se trate de una emergencia. Quienes secuestran a veces se hacen pasar como personas autorizadas y llaman a la escuela para recoger a su(s) hijos e hijas. Coordine con la escuela y haga que personal de esta lo confirme con usted a su domicilio.
9. Al contestar el teléfono, no indicar donde están llamando, sino preguntar dónde desean llamar, informando tan solo si la llamada es o no equivocada.

10. No debe darse información referente a la familia con respecto a horarios o a lugares de localización, instruya en esto a sus hijos e hijas.
11. Anotar características de los vehículos que suelen estacionarse en la calle cerca de su casa: número de placa, descripción del automóvil y sus ocupantes.
12. Al llegar a su casa y antes de bajar del vehículo, observe los automóviles o gente sospechosa en los alrededores, no dude en llamar a la policía.
13. No comente a sus amistades sobre planes de viaje, programas de trabajo o medidas de seguridad, hágalo únicamente con su familia.
14. Recomiende a sus familiares variar las rutas, tiempo y rutinas con respecto a compras, compromisos sociales y otras actividades habituales.
15. Procure vigilar a toda persona que trabaje cerca del área de la residencia, como por ejemplo en cuadrillas de obras públicas, así como también ventas que estén operando en los alrededores.

14-4-2 MEDIDAS AL TRANSITAR EN LA VÍA PÚBLICA

1. Una persona tiene su punto más vulnerable cuando se está trasladando de un lugar a otro.
2. Efectúe cambios frecuentes de ruta, tiempos de salida y llegada.
3. No camine a solas en áreas despobladas.
4. En caso de intento de secuestro, el vehículo puede ser utilizado para tomar medidas evasivas y lograr el escape.
5. Estar alerta a lo que sucede en la ruta con respecto a accidentes o vehículos bloqueando las calles y cerrar con seguro las puertas del vehículo cuando esté en circulación o bien cuando está estacionado, además de mantener en todo momento los cristales o vidrios de las ventanas cerrados.
6. Nunca busque el enfrentamiento sino la huida.
7. Revise periódicamente que el vehículo se encuentre en buen funcionamiento.
8. En caso de persecución por otro vehículo, no se detenga hasta que localice una patrulla de policía o de tránsito, o bien hasta que sea imposible evitarlo.
9. Si logran interceptar su auto no oponga resistencia, tal vez solo quieran robar el auto y sus pertenencias. Recuerde que su vida no tiene precio.
10. No dé "aventones" si alguien se lo solicita.
11. No estacione el vehículo en lugares lejanos y solitarios, además inspecciónelo antes de abordarlo y no proporcione las llaves a personas extrañas ya que podrían ser duplicadas.

14-4-3 ACCIÓN DEFENSIVA

El secuestro y la toma de rehenes, ha puesto en evidencia la necesidad de preparación física y emocional por parte de las personas víctimas potenciales de este delito.

Se ha comprobado que las personas entrenadas para hacer frente a este tipo de situaciones tienen mayor capacidad de supervivencia. Por otro lado, aquellas que no han recibido el adiestramiento, tienden a reaccionar de forma inadecuada y con frecuencia, las secuelas del suceso son mayores en el plano emocional.

A continuación, se enumeran una serie de aspectos que pueden ayudar a manejar adecuadamente la situación y minimizar los riesgos durante el secuestro. La primera media hora es la más peligrosa, mantenga la calma.

1. Permanezca en silencio, no hable a menos que le pregunten algo, tenga cuidado con sus respuestas. Trate de actuar de la manera más natural posible y evite confrontar o cuestionar a delincuentes.
2. Mantenga un comportamiento condescendiente con sus captores. No haga sugerencias a menos que tenga seguridad que serán bien recibidas y en beneficio para las personas involucradas.
3. Si tiene algún padecimiento serio (corazón, diabetes) que requiera atención continua, infórmelo inmediatamente.
4. Evalúe las posibilidades de escape. Busque la seguridad de que tendrá éxito antes de intentar escapar.
5. Si tiene relación familiar cercana con persona de prominencia en la comunidad, evite que sus captores lo sepan.
6. Observe y memorice cuidadosamente el mayor número de detalles de sus captores en cuanto a características físicas y específicas y todo lo que ocurra en el lugar.
7. Manténgase alerta y en posición flexible, no desperdicie energías y prepárese emocionalmente para una larga espera.
8. Trate de no perder la noción del tiempo aunque se encuentre en un lugar confinado.
9. Si la policía ataca, permanezca acostado cerca del piso y con las manos a la vista preferiblemente sobre la cabeza.

Algunos rehenes viven un proceso de identificación con quienes cometen el secuestro y este es un fenómeno esperable que suceda estando en condición de secuestro, es decir, es involuntario e inconsciente. Esto es conocido como (Síndrome de Estocolmo). Si a usted le sucede no se sienta culpable. Posteriormente recibirá ayuda y orientación sobre este tema.

14-4-4 REACCIÓN INMEDIATA: DEL PERSONAL DE LA DIVISION DE SEGURIDAD

Desde el momento en que en el Centro de Control es detectado el ingreso en horas no hábiles a cualquier edificio y verificada la señal, se procederá de la siguiente forma:

1. El o la Oficial de Seguridad a cargo procederá a informar de forma inmediata a la Unidad de Patrullaje Interbancario para que se apersonen al lugar y dará aviso en forma paralela a la oficina policial más cercana.
2. Establecer comunicación con la jefatura del Área de Seguridad y con el personal disponible de la Unidad de Investigaciones para ponerlos en conocimiento y que se hagan presentes al lugar.
3. Al llegar al lugar, Oficiales de la Patrulla de Banco procederán cautelosamente a inspeccionar el edificio, verificando la permanencia o no de personas en su interior.
4. Si no hay personas dentro del edificio, proceder a aislar el área y el perímetro para que ésta no sea alterada por ellas mismas o cualquier otra persona, hasta tanto no se apersone la Policía Judicial y el personal de la Unidad de Investigaciones del Banco.
5. Si dentro del edificio aún se mantienen delincuentes, igualmente aislar el área y el perímetro, no hacer nada que vaya a poner en peligro la integridad física propia o del personal y esperar a que se hagan presentes las autoridades, para que sean estas las que manejen la situación.
6. Observar en todo momento los movimientos de delincuentes, forma de actuar, vestimentas, características físicas y cualquier otro elemento que pudiera ser de utilidad para la resolución del caso.
7. Mantener una comunicación constante con el Centro de Control, para que la coordinación del evento pueda realizarse de la mejor manera posible, procurando que la frecuencia de radio se encuentre libre solo para ese efecto.
8. No permitir el acceso al área a ninguna persona no autorizada ni a ningún medio de comunicación cualquiera que este sea.
9. Si por parte de las autoridades fueran capturados delincuentes, se deberá desalojar a quienes sean testigos y ubicarlos en un lugar seguro para su posterior entrevista.
10. Tanto la Unidad de Investigaciones como Oficiales de la Unidad de patrullaje Interbancario, deberán prestar en todo momento el apoyo que las autoridades requieran.
11. La Unidad de Investigaciones deberá entregar a las autoridades que correspondan, toda la información necesaria relacionada al caso.

14-5 ASALTO MEDIANTE NOTA

El asalto mediante nota se materializa cuando una o más personas, al ser atendidas por un o una plataformista, le entregan una nota amenazante, en la cual se le solicita que entregue todo el efectivo que mantiene en ese momento en su caja. Generalmente la entrega de la nota se acompaña de una amenaza con la indicación de que se tiene algún arma de fuego o explosivo, la cual mantiene oculta para no hacerse notar por las demás personas que se encuentran en el lugar, sean personal o clientes, o bien una indicación escrita con amenaza a su familia.

Este es un tipo de asalto en el que delincuentes tratan de llevar a cabo el acto en la forma más desapercibida y rápida posible, con el objetivo de tener tiempo suficiente para darse a la fuga con el botín y no ser capturados o capturadas por el personal de seguridad o por las autoridades.

Quienes perpetran este tipo de actos, se pueden comportar de manera nerviosa mientras se encuentran en el área de espera y ceden su turno a otras personas para recibir la atención por la persona que generalmente escogen con anterioridad.

Un ejemplo de lo que podría contener ese tipo de notas es el siguiente:

"Esto es un asalto, entrégueme todo lo que tiene en la caja sino lo mato o la mato, no haga ningún movimiento de aviso a nadie, cuando me vaya no haga nada, porque tenemos vigilada a su familia y si algo sale mal les damos muerte"

14-5-1 ACCIÓN PREVENTIVA

Tanto el y la Oficial de Seguridad como El personal de atención en las cajas, deben estar conscientes de lo que sucede a su alrededor y periódicamente observar a la clientela que se encuentran en el área de espera, con el objetivo de poder notar algún comportamiento que despierte sospecha.

Se recomienda que El personal proceda de la siguiente manera:

1. En la medida de lo posible, observar a clientes que estén siendo atendidos por los demás compañeros y compañeras.
2. Atienda solo una persona a la vez y no permita que a su ventanilla se acerquen más personas. En caso necesario, solicite la presencia del o la Oficial de Seguridad para evitar esa situación.

3. Si observa en el área de espera a un cliente cediendo su turno, dé aviso al (la) Oficial de Seguridad para que de una forma discreta le consulte el motivo.
4. Confeccionar, entre todo el personal de la oficina, una señal mediante la cual se pueda indicar a los demás compañeros que se está siendo víctima de un asalto con nota y que esté diseñada de tal forma que no pueda ser detectada, evitándose al máximo una posible reacción violenta.

14-5-2 ACCIÓN DEFENSIVA

A continuación, se enumeran una serie de aspectos, que deben ser tomados en cuenta por el personal que se pudieran encontrar en una situación de asalto mediante nota.

En el momento de recibir y leer la nota que le es entregada, actúe de la siguiente manera:

1. Mantener la mayor tranquilidad posible y no hacer nada que ponga en peligro su vida o la de las demás personas.
2. Hacer todo lo que le indiquen quienes cometen el asalto
3. Entregar la menor cantidad de dinero y de las denominaciones más bajas que la situación le permita, así como entregar el fajo señuelo aun cuando deba pedirlo de otra caja.
4. En la medida de lo posible, poner la nota en un lugar aparte y seguro, con el objetivo de que posteriormente pueda ser analizada por las autoridades.
5. Conserve mentalmente todas las características físicas y específicas de identificación que permitan individualizar a la persona que asalta.
6. Inmediatamente después de que quienes asaltan abandonan el lugar y en una forma discreta, dar aviso al Oficial de Seguridad y superiores para que se proceda a informar a el Centro de Control del Área de Seguridad y se inicien las diligencias correspondientes.

14-5-3 ACCIÓN: OFICIAL DE SEGURIDAD

1. Si se percata del asalto momentos después de que haya concluido, dé aviso inmediatamente a las autoridades y al Centro de Control.
2. Aísle el recinto donde ocurrió el hecho para proteger cualquier posible evidencia, con el fin de que sea analizado cuidadosamente por la Policía Judicial.
3. Mantenga en un lugar aparte y seguro al personal que fue víctima del asalto, para que éste pueda tranquilizarse y esperar la entrevista que le efectuará la policía judicial.
4. Reúna posibles testigos del evento y solicite su colaboración, a fin de que se realice la entrevista por la policía judicial.
5. Si detecta que se está llevando a cabo el asalto, no haga nada que vaya a poner en peligro su vida o la de las personas que se encuentran presentes. Primeramente y en una forma discreta, avise a las Autoridades, posteriormente aplique el procedimiento establecido para los casos de Asalto a Mano Armada.
6. Con respecto al Centro de Control y a la Unidad de Investigaciones, deberán aplicar el procedimiento de los casos de Asalto a Mano Armada.

14-6 ROBO

El **robo** es un delito contra el patrimonio de la institución o del personal u ocupantes de esta, consistente en el apoderamiento o sustracción, con intención de lucrarse, empleando para ello el descuido o la fuerza en las cosas. Se puede presentar sobre objetos o bienes muebles del interior de las Instalaciones o en su perímetro.

La falta de cuidado en el manejo de materiales, equipo u otros objetos y la ausencia o mala aplicación de medidas de seguridad preventivas, favorecen el actuar de personas con ese objetivo.

El mejor medio para comprobar el robo es la captura “in fraganti” de la persona, o sea, al momento en que se está cometiendo, para lo cual se debe permanecer siempre alerta y con atención a las acciones que se desarrollan en el entorno, aplicando métodos de observación y verificación adecuados.

La represión del robo, en cualquiera de sus formas, debe estar orientada a la identificación de la posible autoría, la recuperación de objetos sustraídos, la cuantificación y recuperación del bien sustraído cuando este no se ha recuperado de forma inmediata, así como el proceso legal contra las personas responsables del hecho.

Existirán casos en los que, por imposibilidad material, personal especializado no pueda atender lo relacionado con esta situación por lo cual se instruye brevemente sobre los pasos a seguir por El personal y Oficiales de Seguridad previa comunicación a el Centro de Control.

14-6-1 REACCIÓN INMEDIATA: DEL PERSONAL

Si detecta la ejecución del robo "in fraganti" o después de que sucedió y si existen las condiciones individuales o grupales adecuadas, sin exponer su integridad o la de las demás personas, proceda a la detención de la persona que roba, si no, déjela irse. Para ambas situaciones, avise inmediatamente vía telefónica al Centro de Control.

Si descubre el robo posteriormente a que la persona se haya retirado, de aviso inmediatamente vía telefónica al Centro de Control.

Proteja la escena del hecho para preservar toda aquella evidencia que pueda ser utilizada por las Autoridades Policiales o la Unidad de Investigaciones.

14-6-2 REACCIÓN INMEDIATA: OFICIAL DE SEGURIDAD

1. Asegúrese de que se está llevando a cabo un robo.
2. Comunique al Centro de Control y solicite apoyo.
3. Tomando las precauciones del caso, detenga a la persona.
4. Cerciórese de que no tenga armas, u objeto que le pueda causar lesiones y asegúrela mientras llega la policía, la jefatura inmediata o quién supervisa.
5. Recoja y conserve todo aquello que pueda ser evidencia.
6. Confeccione el reporte de inmediato para su jefatura.

14-6-3 REACCIÓN INMEDIATA: UNIDAD DE MONITORES

1. Si recibe la alerta por medio del sistema de alarmas de las oficinas en horas no hábiles o vía telefónica por parte de algún funcionario u Oficial de Seguridad, comunicar de forma inmediata al 9-1-1 y de ser necesario al personal disponible de la Unidad de Investigaciones para recibir instrucciones y paralelamente solicitar la presencia de la Fuerza Pública, para que se realicen las acciones que correspondan.

14-6-4 REACCIÓN INMEDIATA: UNIDAD DE INVESTIGACIONES

1. Personal de la Unidad de Investigaciones se desplazarán por el medio idóneo al sitio del suceso, y coordinarán en lo posible las medidas inmediatas, donde esté disponible se contactará el servicio de patrullaje como apoyo.
2. Se interpondrán los procesos legales que correspondan.
3. Colaborar con la Fuerza Pública o la Policía Judicial, según sea el caso, en las investigaciones para el esclarecimiento de los hechos.
4. Elaborar un informe de los hechos y la cuantificación económica tanto de la pérdida efectiva como de posibles daños ocasionados. Realizando las recomendaciones del caso.
5. Registrar por todos los medios técnicos disponibles el resultado de la acción criminal.

14-7 ESTAFAS Y TIMOS

La estafa es un delito contra la propiedad o el patrimonio. Se da cuando una persona tiene la intención de cometer un ilícito mediante ardides, timos o engaños con documentos u otros para obtener un beneficio económico. Puede suceder que se haya consumado o que se de en grado de tentativa. La atención en estos casos es sumamente delicada pues cualquier acción incorrecta puede revertirse en perjuicio propio o de la Institución.

Los diferentes tipos de estafa que se pueden llegar a presentar son los siguientes:

1. Suplantación de clientes mediante la utilización de cédula falsa o alterada, con la intención de efectuar retiros por ventanilla, solicitar la apertura de cuentas de ahorros, solicitar tarjetas de débito o crédito, solicitar diferentes tipos de créditos.
2. Cambio o depósito de cheques del Banco reportados como robados o extraviados o alterados.
3. Depósito de cheques de otros Bancos (nacionales y extranjeros) robados o alterados.
4. Presentación de documentación falsa o alterada para la obtención de créditos.
5. Presentación de billetes nacionales o en dólares falsificados.

14-7-1 REACCIÓN INMEDIATA: FUNCIONARIO

1. Si detecta que puede estar siendo víctima de una estafa, mantenga la calma.

2. No evidencie ante la persona que usted sospecha de una situación de estafa, indicándole que espere un momento.
3. De la manera más discreta, de aviso a la jefatura, a efecto de verificar si realmente es una situación de intento de estafa.
4. Si se comprueba el intento de estafa, la jefatura debe de informar inmediatamente al Centro de Control o a la Unidad de Investigaciones, a efecto de pedir instrucciones. Paralelamente le comunica al (la) Oficial de Seguridad sobre la situación, a efecto de que esté alerta para actuar en cuanto se le solicite y que no permita que la persona se retire.
5. Regrese a su cubículo y simule que continúa con la transacción, hasta recibir instrucciones por parte de la jefatura.
6. Mantenga en su poder toda aquella evidencia, papelería y documentos de identidad. No los devuelva a la persona.
7. Una vez que la persona sea detenida por Oficiales de Seguridad, Fuerza Pública, Autoridad Judicial o personal de la Unidad de Investigaciones, en la medida de lo posible continúe con su trabajo, hasta que se requiera para brindar la información que se solicite.
8. En caso de presentación de billetes falsificados (ajenos a las situaciones de estafa), debe de aplicar los procedimientos establecidos para ese tipo de situaciones.

14-7-2 REACCIÓN INMEDIATA: OFICIAL DE SEGURIDAD

Una vez que se dé la alerta sobre la situación de estafa, hay que determinar si dentro de la oficina o fuera de ella hay otras personas relacionadas o vehículos sospechosos (acompañantes).

Una vez que le es indicado por parte de la jefatura de la oficina y tomando todas las medidas de seguridad y protección necesarias, si solamente es una persona, diplomáticamente solicítele que lo o la acompañe a un sitio más privado y aislado del resto del público. Si esa persona se niega, proceda a detenerla y solo cuando sea necesario utilice la fuerza para dominarla y trasladarla. Custódiela hasta que se presente la Fuerza Pública, la Autoridad Judicial o personal de la Unidad de Investigaciones. Si es necesario proceda a esposar a la persona mientras espera.

En caso de que haya más personas involucradas y se encuentre solo o sola, manténgase alerta sobre cualquier movimiento sospechoso dentro de la oficina o fuera de ella y espere la llegada de Fuerza Pública, la Autoridad Judicial o personal de la Unidad de Investigaciones. Una vez que se presenten, debe de retornar a sus funciones de vigilancia, hasta que se requiera para brindar la información que se solicite

No realizar comentarios o brindar información a los medios de prensa o a otras personas externas. El no acatamiento de esta disposición puede acarrear sanciones disciplinarias.

14-7-3 REACCIÓN INMEDIATA: CENTRO DE CONTROL

1. Recibe la alerta.
2. Canaliza la información de forma inmediata al personal en servicio de la Unidad de Investigaciones y a los cuerpos policiales si es necesario.
3. Mantener una adecuada comunicación por radio con la oficina en donde se esté presentando la situación de estafa, así como con el personal de la Unidad de Investigaciones.

14-7-4 REACCIÓN INMEDIATA: UNIDAD DE INVESTIGACIONES

1. Personal de la Unidad de Investigaciones se desplazarán por el medio idóneo al sitio del suceso, y coordinarán en lo posible las medidas inmediatas.
2. Se interpondrán los procesos legales que correspondan.
3. Colaborar con la Fuerza Pública o la Policía Judicial, según sea el caso, en la atención de la situación.
4. Confeccionar un informe de los hechos y la cuantificación económica tanto de la pérdida efectiva como de posibles daños ocasionados. Realizando las recomendaciones del caso.
5. Registrar por todos los medios técnicos disponibles el resultado de la acción criminal.
6. En caso necesario, debe canalizar a todas las oficinas del Banco Popular, la información referente a la situación de estafa, a efecto de que se tomen las medidas y políticas que minimicen la vulnerabilidad aprovechada por quienes cometieron la estafa.

14-8 TOMA PACÍFICA DEL EDIFICIO

Días y horas hábiles

Este riesgo se origina en las acciones de grupos constituidos por diverso número de personas, con un mismo objetivo e incitados por líderes que pretenden exigir o presionar a la Institución para obtener concesiones o beneficios.

Por ser el Banco Popular una entidad financiera de carácter público no estatal, que le pertenece a los trabajadores y las trabajadoras de este país, con representación en la Asamblea de trabajadores y trabajadoras del Banco Popular, podría verse afectada por algún tipo de "**manifestación pacífica**" dentro de las instalaciones que conforman la Institución en cualquier parte del país.

Su presencia puede ser detectada fácilmente por Oficiales de Seguridad, pues hacen ingreso en pequeños grupos de personas, desplazándose hacía un mismo lugar y por la misma vía en periodos o intervalos de tiempo relativamente cortos (10 a 15 minutos) y llevando carteles o pancartas dobladas o enrolladas, las cuales utilizarán para manifestarse en alguna oficina específica del edificio (Gerencias, Junta Directiva, otras).

Este suceso también se puede dar en el perímetro inmediato de las instalaciones y podría incluir el uso de automóviles y vehículos de servicio público tales como taxis y/o autobuses, lo que representaría el entorpecimiento de las vías de entrada y salida de vehículos del edificio y deterioro de servicios como por ejemplo los relacionados con el dinero.

14-8-1 REACCIÓN INMEDIATA: INCIDENTE EN PROCESO

El o la Oficial de Seguridad que, a partir de sus observaciones, presume que esta situación está ocurriendo, debe avisar inmediatamente a la jefatura o a el Centro de Control (lo que sea más rápido), quien a la vez deberá comprobar la posibilidad de que la alerta sea real y determinar el puesto de reunión de los y las participantes y en la medida de lo posible, su objetivo y razón de manifestación, lo cual comunicará de manera inmediata a la Coordinación de la División de Seguridad, quien contactará con los niveles superiores que correspondan para tomar las acciones correspondientes.

14-8-2 REACCIÓN INMEDIATA: INCIDENTE DECRETADO

1. Se deberá comunicar de inmediato a la Jefatura del Área de Seguridad y se procederá a asegurar la vigilancia en todo el edificio, de las entradas y salidas y principalmente, en el área tomada, evitando el entrar en conflicto y que dichas personas avancen a otras áreas. Espere órdenes de su jefatura inmediata.
2. No se permitirá el ingreso de más manifestantes.
3. No se permitirá a los y las manifestantes que ingresen alimentos, cobijas, pancartas ni altavoces de ningún tipo de material, que pudiese proporcionar a los y las manifestantes estadías prolongadas.
4. Se debe aislar la zona en conflicto, de manera tal que no entorpezca la función y operación normal del Banco.
5. Se dispondrán medidas físicas para controlar accesos, tanto a zonas sensibles como áreas sustantivas.
6. El Centro de Control del Área de Seguridad, procederá a alertar a la Comisión de Emergencias Institucional "CEI".

14-9 RUPTURA DE CRISTALES, INTRUSIÓN, DAÑOS A TERMINALES DE CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM) Y OTROS DAÑOS MENORES

Ventanales de grandes proporciones (Sucursales, Periféricas, otros).

Cuando se suscitan estos hechos, aumenta el nivel de riesgo de violación de perímetro, ya sea porque el cristal es la única barrera o que la ruptura de este expone otras áreas internas.

Igualmente, puede ocurrir que la o las personas traten de introducirse al local, ya sea por el techo, ventanas (celosías) o porciones de muros o cielos débiles, o que traten de forzar o dañar la terminal del Cajero Automático, sea esto con el fin expreso de sustraer dinero o valores o como un acto de vandalismo o venganza.

14-9-1 REACCIÓN INMEDIATA

1. Si la alerta es detectada por el Centro de Control a través del sistema de alarmas, procederá de forma inmediata a verificarla y a solicitar la presencia de la Fuerza Pública del lugar. Al llegar la Policía, si las personas sospechosas están dentro de las instalaciones, procederá de acuerdo con su protocolo de acción.
2. Si al llegar la Policía al lugar ya no se encuentra ninguna persona sospechosa, procederán a custodiar la oficina, hasta la llegada del personal de seguridad de la Institución.
3. Si los daños ocasionados son de consideración, El Centro de Control deberá coordinar de forma inmediata con la División de Infraestructura y con las personas responsables de la oficina en cuestión, para su reparación oportuna.
4. Si la situación se da en horas hábiles, el o la Oficial de Seguridad procederá a reportarla de inmediato al Centro de Control. Si las personas sospechosas se encuentran en el área y está dentro de sus posibilidades, debe detenerlas y buscar posibles testigos del hecho y asegurar el área.
5. Si no están las personas sospechosas, trate de determinar testigos y la descripción física y específica de las mismas.
6. En caso de que usted sea el único o la única Oficial, no deberá abandonar las instalaciones y de ser necesario, solicitará la colaboración de las autoridades de policía del lugar.
7. De ser necesario, personal de la Unidad de Investigaciones, interpondrá y coordinará las acciones legales correspondientes.

14-10 AMENAZA DE COLOCACIÓN DE ARTEFACTO EXPLOSIVO

La amenaza de bomba se refiere a la comunicación vía telefónica, escrita u otro medio, de que en determinado edificio o instalaciones se ha colocado un material que hará explosión.

En la mayoría de los casos el personal que recibe la llamada no está preparado para valorar y extraer la información de quién comunicó, razón por la cual el mensaje es muy escueto, lo que significa, una falla en el sistema de inteligencia que pretende analizar el hecho. Por esto es que se debe crear conciencia y dar las pautas a seguir para que no se tome el riesgo de manera subjetiva o antojadiza y a la vez se logre la mayor información posible que permita una valoración adecuada.

En vista del riesgo tan alto que conlleva este tipo de amenazas, es importante que todo el personal cuente con el criterio adecuado para actuar en caso de recibir o atender una llamada de amenaza de colocación de artefacto explosivo, a la vez, se pretende que el personal y Oficiales de Seguridad cuenten con un plan de reacción, debidamente aprobado y que pueda aplicar de inmediato, para lo cual deberá contarse con las estructuras necesarias que eviten acciones tardías, desorganizadas, incongruentes etc., que pueden provocar la pérdida de confianza del público y el personal.

Para poder comprender la relevancia de un hecho de esta naturaleza, se debe estar al tanto de ciertos términos relacionados con la situación.

EXPLOSION: Una explosión puede definirse como el escape rápido y repentino de gases en un espacio limitado, el cual es acompañado de altas temperaturas, choque violento y ruido fuerte. El proceso primario que existe en toda explosión es la generación y el escape violento de gases.

Tipos de Explosiones

MECÁNICA
La acumulación gradual de presión en una caldera es la muestra clásica, ya que conforme se calienta el agua dentro de la caldera se genera vapor, que es una forma de gas. Si la caldera no está equipada con una válvula o mecanismo para liberar la presión, ésta alcanzará un punto en que se superará la resistencia estructural o material de su recipiente y ocurrirá una explosión, la cual estará acompañada de alta temperatura.

QUÍMICA
Es causada por la conversión sumamente rápida de un compuesto explosivo, sólido o líquido, en gases que tienen un volumen mucho más grande que el de la sustancia que los genera.
Por ejemplo, cuando un bloque de explosivos es detonado, los gases producidos se expandirán hasta alcanzar un volumen de 10.000 a 15.000 veces mayor que el que tenía originalmente el explosivo. La expansión de estos gases es muy rápida, alcanzando velocidades de aproximadamente cinco millas por segundo. Las temperaturas generadas por la conversión del estado sólido al gaseoso pueden alcanzar de 3.000 a 4.000 grados centígrados, en este proceso solo se tarda una fracción de segundo y se produce ruido y un choque muy fuerte. Todos los explosivos manufacturados por personas son explosivos químicos.

La combustión produce varios efectos, entre ellos calor, luz y escape de gases. Es por esto que se puede decir que es similar a quemar un madero y detonar un cartucho de dinamita, ya que los resultados del proceso son los mismos, estribando la diferencia en la velocidad o duración de la acción.

COMBUSTIÓN LENTA
Para que ocurra la combustión debe existir un combustible, oxígeno y calor o ignición. Todos estos elementos se unen e interrelacionan produciendo la combustión.

EXPLOSIÓN (COMBUSTIÓN RÁPIDA)
Es aquella donde todos los elementos se interrelacionan de forma rápida y producen los efectos de la combustión, por ejemplo, el motor de un automóvil.

DETONACIÓN
Puede definirse como la combustión instantánea, o sea inmediata interrelación de los elementos para producir combustión.

EFECTOS DE UNA EXPLOSIÓN
Cuando ocurre una explosión se producen tres efectos primarios, que son los que causan mayores daños y son:

EFECTO DE PRESIÓN EXPLOSIVA
Al liberarse gran cantidad de gases, a rápida velocidad, comprimen el aire circundante y forman una onda de choque.

EFECTO DE FRAGMENTACIÓN

La desintegración del recipiente produce fragmentos que son impulsados por el aire de la explosión, produciendo lo que se conoce como metralla primaria.

EFECTO TÉRMICO INCENDIARIO
La presión hace que la temperatura aumente varios cientos de grados, lo cual puede producir fuegos secundarios.

14-10-1 PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN: AMENAZA DE BOMBA

Inicialmente cuando se recibe una llamada de amenaza de colocación de un artefacto explosivo, la información se ve distorsionada o incompleta, ya que el personal comúnmente no está preparado para este tipo de contingencia, por lo tanto, sólo se limitan a escuchar pasivamente el mensaje sin tratar de obtener del informante datos adicionales que ayuden a la localización del artefacto y / o el control de la amenaza.

En estos casos, la forma en que el receptor o receptora del mensaje actúe, permitirá obtener información muy valiosa referente a la amenaza, la cual es de suma utilidad para el personal de la Unidad de Investigaciones, como para el personal de la policía especializada. Por esto, se le denomina "inteligencia" a toda información que se pueda recabar antes y durante el hecho y que puede orientar en cuanto a la realidad y posible autoría del hecho.

En el caso del Banco Popular, se debe iniciar la recolección de la información del mensaje de amenaza en el mismo sitio donde se recibe la llamada. En ese lugar el receptor o receptora llenará un documento con la información proporcionada por el emisor o la emisora y el mismo documento usarán como guía para preguntarle sobre particularidades del hecho.

Se debe recordar lo siguiente cuando se reciben llamadas de este tipo:

1. Mantenga la serenidad
2. Trate de dirigir la conversación
3. Gánese la confianza
4. Llene o trate de llenar el formulario
5. Entregue el formulario de inmediato al Área de Seguridad
6. Mantenga total reserva
7. No lo comente con los demás

PROCEDIMIENTO DE BÚSQUEDA PERSONAL DE SEGURIDAD
REGLAS GENERALES

¿Qué se va a encontrar?

Posibles paquetes que no resultan familiares al entorno de la oficina y cuyo dueño o dueña no se han identificado, además, el contenido del paquete es desconocido para las personas presentes.

1. Participará sólo personal del Área de Seguridad, debidamente capacitado.
2. Las órdenes se emanarán del o la líder del grupo, en coordinación con el Centro de Control.
3. Sólo habrá comunicaciones cuando quien lidera lo ordene.
4. La división del grupo será de 2 personas por nivel y procederán simultáneamente a buscar lo que él o la líder de grupo indique en todos los niveles siguiendo el procedimiento a continuación:

    a. Revisión del área externa (perímetro inmediato).
    b. Se inicia el procedimiento de revisión interior, de manera simultánea en todos los niveles y en el siguiente orden:

        i. Todos los y las integrantes del contingente deberán estar en el área que les sea asignada y listos y listas para iniciar la búsqueda cuando se les indique.
        ii. En cada área se deberá indicar a la Jefatura administrativa, que se trata de un ejercicio, por lo cual se le ruega a todo el personal mantenerse en sus puestos y contestar las preguntas que se le hagan de manera seria y formal con toda la colaboración posible.
        iii. No acepte ante ningún empleado o empleada ni de la clientela la posibilidad de colocación de ningún artefacto explosivo. Concéntrese en su labor.
        iv. Usted y su compañero o compañera en extremos opuestos revisarán primero desde el suelo y hasta la cintura de derecha a izquierda dividiendo su zona en cuadros.
        v. Busque primero en las áreas accesibles al público.

vi. Luego revise de la cintura a la barbilla de derecha a izquierda, siempre tenga presente las indicaciones de búsqueda emanadas.
vii. De la barbilla al cielo raso todos los elementos que existan en dicha área.
viii. Si durante la búsqueda de su área, localiza paquetes u otros objetos que concuerden con las indicaciones o que sean sospechosos por no tener dueño etc., comunicarlo a el Centro de Control del Área de Seguridad y describir su ubicación exacta y las señas particulares con la debida discreción para no causar alarma. De ser necesario se colocarán etiquetas de identificación para una revisión más profunda.
ix. Terminada la búsqueda en su área y reportado el resultado final obtenido a el Centro de Control del Área de Seguridad diríjase al Grupo de Respuesta Inmediata a esperar segunda orden.

c. Si se localiza algún objeto sospechoso proceda de la siguiente manera:
   i. Avise al a el Centro de Control.
   ii. La evacuación del área específica, sólo se llevará a cabo si la revisión determina una situación de peligro real y la decisión será responsabilidad del Grupo de Respuesta Inmediata Institucional.
   iii. No toque, mueva o abra el objeto.
   iv. No permita que nadie se acerque al objeto, hasta tanto no se determine su peligrosidad.
   v. Si es necesario, espere la llegada de personal especializado en explosivos.

14-10-2 ACCIÓN INMEDIATA

1. Asegure el área inmediatamente sellando todos los accesos.
2. No permita el ingreso de personas al perímetro de seguridad, 25 mts. a la redonda. Puede haber explosiones secundarias.
3. Si existen personas heridas, el Grupo de Respuesta Inmediata Institucional coordinará a través de la Comisión de Emergencias institucional, la atención primaria de las víctimas y el acceso pronto y oportuno de los cuerpos de socorro.
4. Se preservarán los resultados del evento para la investigación posterior.
5. Se tratará de identificar a todos los y las presentes durante el incidente. Esta es una tarea necesaria y de suma importancia.

14-11 SABOTAJE

El sabotaje es toda aquella acción intencionada, violenta o no y destinada a alterar el buen curso de un acontecimiento, procesos o equipos.

En el más grave de los casos, está el que alguna persona inconforme recurra a la vía de los hechos y procure afectar los equipos como planta eléctrica, comunicaciones, acueductos u otros recursos vitales de la institución, con el objetivo de causar pánico y temor entre el personal y la clientela.

POSIBLES CONSECUENCIAS DEL SABOTAJE

a. Debilitación o suspensión de las actividades comerciales.
b. Pérdida de impulso comercial (deficiencias de un servicio nuevo que sean transmitidas al usuario o la usuaria, hace disminuir la demanda).
c. Reducción en el servicio a la clientela.
d. Pérdida de ventaja competitiva.
e. Pérdida y deterioro de la imagen Institucional.

14-11-1 MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Será responsabilidad de todo el personal del Banco Popular, coadyuvar con la vigilancia y prevención para un control sobre la ocurrencia de cualquier acto de sabotaje. El Área de Seguridad, de manera particular, debe extender su campo de acción más allá de la vigilancia pasiva y convertir a todos sus miembros en responsables de la fiscalización dinámica de los procesos que se desarrollan en la Institución, de forma tal que puedan detectar de manera temprana, la amenaza de un hecho que se ajuste o asemeje a lo aquí descrito.

14-11-2 REACCIÓN INMEDIATA

Por la naturaleza de esta situación, es necesario proceder de la siguiente manera para dar por probados los hechos:

1. Detectar la situación.
2. Identificar a las personas responsables.
3. Comunicar a la Coordinación del Área de Seguridad.
4. Identificar el modo de operar de las personas responsables.

5. Proteger la zona u equipos afectados.
6. Esperar indicaciones.

En los casos donde existen hechos físicos contra instalaciones materiales, recursos vitales o equipos, todo el personal deberá de inmediato alertar a Oficiales de Seguridad y quienes, a su vez, alertarán al Centro de Control, para que se realicen las acciones de investigación que correspondan.

14-12 CONTROL DE CRISIS CON LA CLIENTELA

Por servicios lentos o por fallas en los sistemas.

Tradicionalmente, las personas cuando requieren un determinado servicio, de manera personal y no reciben el servicio en el tiempo esperado, tienden a manifestarse indispuestas por la demora, primeramente, por la regla obligatoria de hacer fila y segundo por considerar en ocasiones que el servicio es muy lento. La consideración de que un servicio es lento es muy subjetiva y es variable dependiendo de los factores psicológicos de la clientela, por lo tanto, dependiendo de su estado de ánimo, buscarán manifestarse abiertamente de muchas formas, entre ellas gritos, silbidos, palabras obscenas, etc., e incitar a demás clientes a protestar y a sumarse a su protesta.

Es por esto que, entre más conocimientos tenga el personal y los y las Oficiales de Seguridad acerca de las características y comportamiento de las personas y de una multitud, tendrán una mejor oportunidad de resolver efectivamente el problema y evitar que una situación de estas ocasione un desorden masivo.

CARACTERÍSTICAS DE UNA MULTITUD

1. Es un grupo desorganizado, fácilmente inducido a crear desorden.
2. Es un grupo muy ruidoso, potencialmente peligroso.
3. Está compuesto de la siguiente manera:
    a. Unos cuantos líderes.
    b. Participantes activos.
    c. Numerosas personas espectadoras.
    d. En algunas ocasiones se torna violenta.

Abusos verbales y escritos: El propósito de quienes se manifiestan al insultar al personal y / o a Oficiales de Seguridad es el de provocar y hacerles perder el control, para que se tomen acciones individuales que después serán criticadas. Por esto, tanto el personal como Oficiales de Seguridad deberán anticipar cualquier abuso verbal y por escrito cuando se enfrente a una multitud y mantener la calma y una actitud conciliadora en todo momento.

TIPOS DE MULTITUD

MULTITUD CASUAL: Personas que se reúnen con el fin de demandar un servicio o para protestar contra el mismo.

MULTITUD PSICOLÓGICA: Personas con un propósito común y que responden emocionalmente al mismo estímulo. Ejemplo: intento de escape ante contingencias como incendios, terremotos, el cual es un estado de miedo e histeria que no les permite razonar y actuar coherentemente.

MULTITUD ADQUISITIVA: Es motivada por el deseo de adquirir algo, como, por ejemplo, créditos, ahorros obligatorios, etc.

14-12-1 REACCIÓN INMEDIATA

1. No se debe entrar en choque con quienes se manifiestan Oficiales de Seguridad o persona encargada de la Oficina, deberá de ubicar a quién lidera y solicitarle que le acompañe a arreglar el problema fuera de esa área. Debe hacerle notar que usted se ha identificado con su necesidad y le ayudará a conseguir el fin perseguido.
2. En caso de que el problema se origine por la lentitud del personal de cierta Unidad Administrativa, se dialogará con la jefatura respectiva y se le indicará a quién lidera a los y las manifestantes, que le indique a los demás deponer su actitud para que el personal pueda trabajar con mayor concentración y rapidez.
3. Si a pesar de esto no colaboran, se les indicará que el Banco Popular, no opera bajo la presión de las condiciones que esas personas presentan, o sea que no cede ante presiones de este tipo, para cual, deben usar los canales oficiales. Se tratará de que mantengan la calma con trato amable, pero sin someterse a su voluntad. Si no responden positivamente, se les indicará de manera formal, que de mantenerse dicha actitud deberán abandonar las instalaciones hasta que asuman otra conducta.
4. Manténgase cerca del foco de agitación hasta que la situación se normalice.

14-13 CONTROL DE SITUACIONES DE PERTURBACIÓN Y/O ALTERACIÓN DEL ORDEN POR PARTE DE CLIENTES O VISITANTES

1. El Oficial de Seguridad debe proceder con la valoración de la persona o cliente y definir si ésta representa algún tipo de riesgo, para lo cual en debe avisar a el Centro de Control y reportar la situación al encargado de la oficina, el Oficial Designado u Oficial Designada para su conocimiento.
2. Dado lo anterior, el Oficial de Seguridad debe, bajo el uso objetivo del sentido común, manteniendo los parámetros de proporcionalidad y racionabilidad jurídica, sin incurrir en los excesos de poder, solicitarle a la persona o cliente que proceda a abandonar las instalaciones y asegurarse que así lo haga.
3. El Oficial Designado u Oficial Designada y el Oficial de Seguridad, en los casos que se requiera, deberá solicitar la presencia de la Policía Administrativa, para lo cual informará al Centro de Control, para que su presencia sea canalizada con el Ministerio de Seguridad Pública, salvo casos en que se manifiesta o sea inminente la amenaza, para lo cual y que no permitan demora en la llamada de ayuda a la autoridad policial, para lo que se utiliza la línea usual 9-1-1.

14-14 LEY 17.371 "CONTROL DE TABACO EN COSTA RICA"

Se dispone que todo el personal del Banco, el personal contratado bajo la modalidad de Outsourcing y personal de empresas consultoras, tengan la obligación de apoyar lo dispuesto en la Ley No. 17.371 "Control de Tabaco en Costa Rica".

Incluyendo esto a los oficiales de Seguridad siempre y cuando no implique descuido o distracción de las funciones esenciales de vigilancia, en cuyo caso deberá notificar al encargado de oficina o central de monitoreo para que active la respuesta prevista en dicha normativa.

14-15 HERIDAS POR ARMAS DE FUEGO O ARMA BLANCA

Una situación como ésta pude ser producto de un hecho premeditado o por descuido nuestro por lo tanto el primer paso para que esto no ocurra es el observar inflexiblemente las reglas de seguridad.

Si a pesar de la prevención resulta una persona herida el personal en general, debe:

1. Tratar de ubicar a quien es responsable, siempre y cuando, su integridad física no se exponga.
2. El o la Oficial de Seguridad cerca~~no~~ de la acción, deberá analizar de manera oportuna y rápida el evento, para:
    - a- Comunicar de inmediato al Centro de Control, brindando la ubicación y solicitando la ayuda necesaria. Asimismo, informará al personal de la Comisión de Emergencias Institucional de la oficina o al 9-1-1.
    - b- Si es producto de una acción criminal, identifique a las personas responsables y otros datos que lo individualicen, preserve los artículos utilizados y/o productos del hecho.
    - c- Aísle el área las personas curiosas sean o no parte de personal
    - d- Ubique posibles testigos e identifíquelos o identifíquelas, recupere el arma y otros elementos del hecho, tomando todas las precauciones necesarias para su preservación.
    - e- En caso de requerirse su colaboración y así permitirlo la situación, brinde la ayuda que usted pueda al personal de la Comisión de Emergencias.
    - f- Espere instrucciones.

14-16 FORMULARIOS

14-16-1 FORMULARIO DE REVISIÓN DE ÁREAS

Esta boleta se ha diseñado con el fin de que, ante una amenaza de bomba, se utilice como guía para el Área de Seguridad. La información que se pretende recopilar tiene como objetivo revisar todas las áreas de manera sistemática y descartar zonas de riesgo.

Las boletas se llenarán según las indicaciones que da la misma y el procedimiento para el proceso de la información será el siguiente:

Al finalizar la revisión de su área, cada grupo deberá transmitir sus anotaciones al líder de grupo, por medio de la vía telefónica, radio comunicador u otra que sea designada en ese momento.

En el caso de los reportes vía radio comunicador, se deberá reportar conforme avance la revisión según su hoja guía, para lo cual se deberá identificar con la clave correspondiente a su nivel, por ejemplo:

Nivel 1: N1 A CONTROL
Control: ADELANTE N1
Nivel 1: N1 SANITARIOS NEGATIVO

Si se designan la palabra positivo y negativo para definir las situaciones, tendrán el siguiente significado:

NEGATIVO: No se encontró nada.
POSITIVO: Se sospecha de un paquete.

"RECUERDE QUE ESTE PROCEDIMIENTO ES SIMULTÁNEO EN TODOS LOS GRUPOS DE BÚSQUEDA, POR LO CUAL SEA BREVE Y RESPETE LA FRECUENCIA Y MODULACIÓN DE LOS DEMÁS"

14-16-2 FORMULARIO DE AMENAZA TELEFÓNICA

Estos formularios deberán ser distribuidos a todo el personal que se considere propenso a recibir llamadas de este tipo, a quienes se les brindará el entrenamiento necesario para que logren extraer la mayor cantidad de información que sea posible.

Cuando se tenga la información se llevará al Área de Seguridad y se entregará a la Jefatura de este y procederá según lo considere.

14-16-3 FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DE VÍCTIMAS Y HERIDOS

Este formulario permitirá al Área de Seguridad, mantener información veraz sobre las áreas donde existen personas heridas y que son atendidas por la Comisión de Emergencias Institucional CEI. A la vez, permite tener un listado de identificación de víctimas para posteriores acciones, por ejemplo, determinar el área donde hubo más personas lesionadas y por qué causas, lo cual permitirá aplicar una acción correctiva. Se completará de la siguiente forma:

El o la Oficial de Seguridad, de ser posible, apoyará a la Brigada de la Comisión de Emergencias Institucional CEI, en las acciones inmediatas que deban realizarse para el aseguramiento y seguridad en la zona de la crisis y en la atención de las víctimas.

El o la Oficial de Seguridad revisará en su zona y solicitará a las personas que estén conscientes sus datos de identificación. Las que no estén conscientes y no hay posibilidad de identificarlas visualmente o por testigos, no las toque salvo que usted pueda brindarle algún tipo de ayuda o auxilio, si él o la asistente de primeros auxilios lo hace usted solo recogerá la información.

14-17 PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

14-17-1 RECOLECCIÓN PRELIMINAR DE INFORMACIÓN DE ASALTOS

Para efectos de contar con elementos facilitadores de la reacción policial en caso de asaltos o incidentes graves, se deberá utilizar, por parte de los encargados de las oficinas, el formato de INFORME PRELIMINAR DE ASALTO, de manera inmediata a la sucesión de un evento. El mismo debe ser distribuido a por lo menos 5 funcionarios o funcionarias de la oficina incluyendo a o la Oficial de Seguridad, con el fin de que en todo momento exista una persona encargada de recopilar la información, en el caso de darse una situación que requiera el uso de este. Así mismo, posteriormente y de manera inmediata se deberán ejecutar los siguientes pasos:

1. Completar toda la información requerida en el formato con letra clara.
2. Asegurarse de la activación del sistema de alarma.
3. Informar de inmediato al Centro de Control, vía radio o teléfono 2233-8952, 21042542-21041827, 21042542-21041828 brindando toda la información del formato.
4. Entregar el formato o copia de este, a la primera autoridad uniformada que se presente al lugar.
5. Garantizar la preservación de la escena y la obtención de las versiones de testigos según contenidos de prevenciones anteriores e instrucción en reacciones post-asalto brindadas por la División de Seguridad.

Se deben seleccionar personas con alto sentido de responsabilidad y compromiso con la Institución para la realización de estas actividades. En caso de dudas respecto a los procedimientos a aplicar en situaciones de asalto, el Área de Seguridad prestará la asesoría e instrucción necesarias según los requerimientos.

Así mismo se recomienda mantener en reserva permanente por lo menos 25 formularios y suficientes lápices o lapiceros para que, en caso necesario, se aplique el formato enviado con anterioridad denominado "Recolección de Información de Asalto a Mano Armada" y ubicado como anexo No. 4 del instructivo general Asalto Bancario Acciones: Antes, Durante y Después, proporcionado al personal de cada una de las oficinas como complemento a las charlas de capacitación de ese tema.

14-18 VEHÍCULOS REPORTADOS COMO ROBADOS

A raíz de acuerdos tomados en el seno de la Comisión Seguridad Financiera y el Ministerio de Seguridad Pública, se ha definido que los y las Oficiales de Seguridad asignados a el Centro de Control del Banco consulten diariamente y estén al tanto sobre los vehículos reportados

como robados que estén registrados en la Central de Comunicaciones de dicho Ministerio. Estos datos deberán ser anotados en las respectivas Bitácoras de consulta y deberán ser reportarlos a todas las oficinas desconcentradas, servicio de patrullaje y remesa vía radio, teléfono o fax (incluidas aquellas oficinas en las que la vigilancia sea prestada por compañías de seguridad privada), para que a la vez los y las Oficiales de éstas los mantengan en sus libretas de datos o libros de reporte y estén al tanto de la presencia de alguno de estos vehículos, en cuyo caso deberán alertar de inmediato a la Central de Comunicaciones del Banco y esta a su vez informar a la Red de Emergencias Policiales.

14-19 COMUNICACIONES

Las comunicaciones son la llave del éxito de este plan. Las comunicaciones son importantes antes, durante y después de la emergencia.

Entre los y las Oficiales de Seguridad y el Centro de Control se utilizará la comunicación por radio.

Entre los y las Oficiales de Seguridad se utilizará la comunicación verbal y/o por radio.

Hacia el personal, clientes y proveedores(as) se utilizará la comunicación verbal.

Entre el personal brigadista de la Comisión de Emergencias Institucional y el personal de Seguridad se utilizará la comunicación verbal, telefónica, radial o cualquier otro medio que esté a disposición.

14-20 CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

El Banco Popular, hará del conocimiento y pondrá a disposición de todo el personal de la Institución, a través de los canales de información institucionales, el Plan Institucional de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencias, así como cualquier otro programa de capacitación en pro de salvaguardar la integridad de la salud del personal, clientes y el patrimonio de la Institución.

El Personal de Seguridad será entrenado al menos una vez al año, sobre el contenido y alcances del presente Plan.

Todo el personal tendrá a su disposición a través de la Intranet Institucional, el presente Plan, de manera que cuenten con la información y las directrices básicas para prevenir y responder ante cualquiera de las contingencias y / o emergencias descritas.

Las empresas que brinden servicios de seguridad para el Banco Popular deberán buscar los medios para que su personal conozca el presente plan a partir de los insumos que el Banco les proporcione para complementar la atención de las emergencias con una suma de recursos alineados bajo un mismo esquema de trabajo.

Durante la ejecución de las ejercitaciones de los planes de evacuación, por parte de las Brigadas Locales de Emergencias de la Comisión de Emergencias Institucional "CEI", previa comunicación y coordinación con la División de Seguridad para que no se generen daños en los dispositivos, en las instalaciones donde estén disponibles, se deberán de probar y activar los siguientes sistemas de seguridad mecánicos:

- Estaciones manuales de incendio.
- Estaciones manuales de liberación del sistema de control de acceso.
- Botón de emergencia del control con huella digital.

14-21 PLAN DE SEGURIDAD DEL BANCO POPULAR

INTRODUCCIÓN

Este Plan está diseñado para cumplir con los puntos 4-14-1, 4-14-2 y 4-14-3 del cuestionario del marco normativo SUGEF 24-00 denominado "Reglamento para juzgar la situación económica – financiera de las entidades fiscalizadas", el cual entró en vigencia a partir del 27/02/2008. A la vez atiende las disposiciones emitidas por la Comisión de Seguridad Financiera del Ministerio de Seguridad Pública en su Manual General de Seguridad para Entidades Financieras versión 1.0 año 2015.

ALCANCES Y LIMITACIONES

Su acatamiento es obligatorio a nivel institucional, en lo referente a los requerimientos en materia de seguridad bancaria con que deben de contar los diferentes edificios del Banco Popular y describe aspectos de orden interno que podrían comprometer en alguna medida la eficacia de los sistemas de seguridad, razón por la cual su manejo debe estar limitado de acuerdo a los lineamientos y políticas institucionales sobre seguridad de la información y su uso y contenido se clasifica cómo restringido para uso del personal a quien está dirigido el material.

OBJETIVO

Definir los requerimientos básicos de seguridad estructural, física y electrónica para edificios, centros de negocios y cajeros automáticos del Banco Popular, tanto actuales como de nueva apertura.

CONDICIONES ESPECIALES

La ubicación, apertura o instalación de edificios, centros de negocios o instalación de cajeros automáticos islas, quedará condicionada a la inspección previa que debe realizar el personal técnico del Área de Seguridad, que deberá quedar consignada en un informe que contenga las consideraciones y recomendaciones desde la perspectiva de la seguridad necesarias para el adecuado funcionamiento, esto en concordancia con el procedimiento denominado "Inspección de seguridad de centros de negocios, otros edificios y nuevos locales".

CONSIDERACIONES IDEALES DE SEGURIDAD ESTRUCTURAL

- De preferencia ubicado en centros comerciales u otros sitios que cuenten con vigilancia adicional externa.
- Vía pública de tránsito intenso o regular, nunca mínimo.
- Edificio construido con materiales que ofrezcan suficiente resistencia estructural para neutralizar actos de vandalismo o robo.
- Fachada con ventanales que permitan la visibilidad interior – exterior.
- Área de conteo de dinero protegida de la vista del público.
- Ingreso Único: una sola entrada y salida de dimensiones apropiadas.
- Área de comedor de empleados con pizarra informativa.
- Área de archivo y bodega única.
- Línea telefónica estándar para alarma.
- Servicio Sanitario en área de público.
- Iluminación exterior tanto en vía pública como en el perímetro inmediato.
- Área de custodia de valores confinado.
- Sitio donde ubicar el vídeo.
- Cableado protegido.
- Gabinete con puertas metálicas para equipo de alarmas y control de acceso.
- Anclaje del cajero automático.
- Preferible que en la periferia se ubiquen negocios de otros tipos tales como abastecedores, oficinas particulares, centros de educación o similares.
- Alejado de parques, hoteles o lugares de ocio.
- Retirado de poblaciones marginales.
- Cercano a la Unidad Policial de la Comunidad (ALREDEDOR DE 2 KM).
- En lo posible Alejado de plantas industriales, químicas, gasolineras, centros nocturnos y lotes baldíos.
- Toda la instalación eléctrica de preferencia debe estar interna a la fachada, no deben quedar expuestos, tableros eléctricos, bahías de breakers, tuberías metálicas.
- Topes en la entrada principal del banco a efecto de que no se utilice como parqueo o en su defecto demarcación de no estacionar.

CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD FÍSICA Y PROCEDIMIENTOS

- Área de bóveda con puerta de emergencia (Sucursales o Centros de Servicios Financieros).
- Oficinas Periféricas o Ventanillas de Servicios con área de bóveda con caja fuerte.
- Archivadores de seguridad.
- Oficiales de Seguridad (propia o privada). La cantidad depende del tamaño y distribución del Centro de Negocios.
- Una sola entrada salida
- Revisión y control de visitantes

CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA

- Circuito cerrado de televisión (C.C.T.V.) digital.
- Sistema de alarma electrónico.
- Ingreso controlado.
- Separación del área de valores y área pública.
- Sistemas de rastreo y/o entintado para casos de asaltos.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD

1. **Oficio DSA-223-2008 de la Dirección de Soporte Administrativo**: La ubicación, apertura o instalación de edificios, centros de negocios o instalación de cajeros automáticos islas, quedará condicionada a la inspección previa del Área de Seguridad y de la División de Infraestructura y Proyectos.

2. **Punto 1-3-0 del formulario del sistema de evaluación de riesgo operativo de la Auditoría Interna**: El Área de Seguridad cumplirá el cronograma de dos o más visitas anuales a los diferentes edificios, centros de negocios o cajeros automáticos islas, para verificar todos los aspectos relacionados con la seguridad, cumplimiento de las políticas de seguridad y estado de los dispositivos.

3. **Procedimiento: "Control de realización de pruebas de alarma en los Centros de Negocios"**: Por parte personal designado por la jefatura del Centro de Servicios Financieros, Sucursal, Periférica o Ventanilla de Servicios.

14-22 REACCIÓN ANTE AMENAZA A UN FUNCIONARIO DE LA INSTITUCIÓN

14-22-1 **Objetivos**: Establecer la clasificación de niveles de amenazas y las acciones internas de protección en caso de amenazas al algún funcionario del Banco Popular.

14-22-2 La aplicación de este capítulo se encuentra alineado a los niveles de priorización del **Capítulo #4 PRIORIDADES DEL PLAN** de este Plan Institucional de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencias.

14-22-3 **Fundamento**: **Ley de Regulación de los Servicios de Seguridad Privados Nº 8395**.

- ✓ **Artículo 1º—Objeto y definición.** La presente Ley regula la actividad de personas físicas o jurídicas que presten, de manera individual o colectiva, servicios de seguridad privados tanto a personas como a sus bienes muebles e inmuebles; además, sanciona las infracciones contra las normas aquí previstas.
- ✓ **Artículo 5º-Principios fundamentales**. En el cumplimiento de sus funciones todos los oficiales de seguridad privada deberán respetar las siguientes normas: Inciso 9: Cuidar y proteger la salud física y mental de las personas bajo su custodia.

Código Penal: Artículo 309. **Amenaza a un funcionario público.** Será reprimido con prisión de un mes a dos años quien amenazare a un funcionario público a causa de sus funciones, dirigiéndose a él personal o públicamente, o mediante comunicación escrita, telegráfica o telefónica o por la vía jerárquica. (Así reformado por Ley N° 8224 de 13 de marzo del 2002, que deroga el tipo penal de Desacato). (Así modificada la numeración de este artículo por el numeral 185, inciso a), de la Ley No.7732 de 17 de diciembre de 1997, que lo traspasó del 307 al 309).

14-22-4 **Acciones a tomar**: Si un funcionario sufre de una situación de amenaza derivada de su gestión o sospecha que se debe a su gestión cómo funcionario, lo deberá de notificar de forma inmediata a su superior inmediato, así mismo, este a su vez lo deberá de notificar a la Unidad de Prevención y Monitoreo por medio del correo Investigaciones Seguridad InvestigacionesSeguridad@bp.fi.cr durante horario hábil, fuera de este lo tiene que reportan al Centro de Control por medio de los teléfonos 2104-7966 o 2104-7968.

14-22-5 Mientras se desarrolla la investigación y se logra determinar el grado de riesgo derivado de la amenaza, así como si su etiología u origen es asociada a la función del colaborador, debe aplicarse la Guía de acciones y clasificación de niveles de amenaza descrita a continuación:

Guía de Acciones y Clasificación de Niveles de Amenaza				
Nivel de amenaza	**Caracterización**	**Medidas de protección**	**Medidas de investigación y descarte**	**Duración**
Verde	Un evento con amenazas sin contenido contra la integridad y que no es sostenido en el tiempo.	Monitoreo intermitente y entrevista con la persona víctima para dimensionar avance de la frecuencia o radicalización del mensaje	Localización de la fuente y causa raíz de la amenaza y abordaje de esta (en su análisis). Ante eventual reiteración se procedería a la interposición de denuncia según corresponda y solicitud de medidas cautelares. Si el nivel escala se pasaría a la clasificación correspondiente.	Descarte inicial durante las primeras 24 horas y/o abordaje del ente amenazante

Amarillo	Uno o más eventos **de amenaza** con contenidos contra la imagen e integridad de la persona.	Alerta personal de seguridad en el centro de trabajo, mediante reunión explicativa de parte del personal UPM En temas de imagen interviene PACI con un eventual plan de acción o contención. Posibilidad de teletrabajo intermitente mientras se investiga la situación. Posibilidad de vacaciones mientras se investiga la situación. Monitoreo constante mediante la aplicación Smart Panic (software de monitoreo de alarma móvil) según protocolo para protección temporal. En caso de que existan medidas cautelares contra las personas amenazantes, el funcionario las debe de proporcionar para aplicarlas de acuerdo con lo que se indique en ellas.	Estudio de riesgo centro de trabajo, domicilio y desplazamientos, recomendaciones de seguridad. Alertar a comunicación corporativa en los casos de compromiso de imagen. Reunión con jefatura para convenir vacaciones, teletrabajo o cambio de tareas y /o centro de trabajo según convenga. Implementación de herramientas de monitoreo y rastreo en caso de emergencia. Entrevista semanal o incidental para medir avance del riesgo. Identificación de vector de amenazas y rastreo de las fuentes. Localización y aplicación de contención respectiva	La duración de estas medidas será hasta que se descarte la amenaza o se determine su realidad y se aborde y neutralice la misma según corresponda.
Rojo	Múltiples eventos con **amenazas directas a la integridad propia** o familiar. Algún evento material contra la integridad propia o familiar ejemplo: disparos contra habitación, vehículo o persona, ataque físico, destrucción de propiedad o envido constante de mensajes de texto o multimedia de forma amenazantes.	Monitoreo constante mediante la aplicación Smart Panic según protocolo para protección temporal. Denuncia judicial. Solicitud de medidas de protección víctimas y testigos. Cambio de Centro de trabajo o teletrabajo. Visitas domiciliares (patrullaje). Datación de equipo de protección personal temporal (chaleco Blindado). En caso de que existan medidas cautelares contra las personas amenazantes, el funcionario las debe de proporcionar para aplicarlas de acuerdo con lo que se indique en ellas.	Estudio de riesgo centro de trabajo, domicilio y desplazamientos, recomendaciones de seguridad. Alertar a comunicación corporativa en los casos de compromiso de imagen. Reunión con jefatura para convenir vacaciones, teletrabajo o cambio de tareas y /o centro de trabajo según convenga. Implementación de herramientas de monitoreo y rastreo en caso de emergencia. Entrevista semanal o incidental para medir avance del riesgo. Identificación de vector de amenazas y rastreo de las fuentes. Localización y aplicación de contención respectiva	La duración de estas medidas será hasta que se descarte la amenaza o se determine su realidad y se aborde y neutralice la misma según corresponda

15 DIVISIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Debido al contexto actual en que los negocios soportan sus principales operaciones en procesos y servicios digitalizados, es que los riesgos de afectación patrimonial a las instituciones y sus clientes trascienden al mundo digital, razón por la cual se hace necesaria la preparación de acciones de mitigación que permitan prevenir, contener y erradicar las actividades delictivas que se realizan a través de medios electrónicos y digitales, que tienen como fin la apropiación ilícita de información sensible y recursos financieros.

- **Alcance de los Protocolos**

El alcance del documento considera los protocolos de actuación para las siguientes subcategorías de acuerdo con la matriz de categorización definida en la Guía de Clasificación de Incidentes de Seguridad de la Información:

- Phishing (correo electrónico, SMS, redes sociales, buscadores, etc.).
- Llamadas telefónicas.
- Uso indebido de la Marca.

15.1 Flujo para la Gestión de Incidentes

Las etapas del proceso para la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información y para minimizar el impacto adverso del incidente en el Conglomerado son las siguientes:

Nombre	Descripción general
Preparación:	Este apartado del protocolo pretende mostrar una definición clara de los recursos de atención y capacidades de respuesta durante las diferentes etapas del ciclo de vida del incidente.
Detección y Análisis:	Esta actividad pretende realizar acciones necesarias para confirmar que el reporte corresponde a un Incidente de Seguridad de la Información debidamente categorizado y evaluado para asignar un nivel de criticidad adecuado.
Respuesta del Incidente:	Etapa donde se realizan las acciones de respuesta definidas en el protocolo de actuación para la contención, erradicación y recuperación del incidente.
Post-Incidente:	Esta actividad pretende documentar las acciones realizadas como parte de la resolución del incidente. Asimismo, pretende definir las acciones a realizar una vez que el incidente ha sido erradicar o eliminado, a fin de realizar los análisis de Causa-Raíz y/o Forense.

15.2 Documentos relacionados

- POL-11 Política Seguridad de la Información.
- DSI-DIR-10 Directrices Internas de Seguridad de la Información.
- DSI-021-PIS-A3 Plan de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información

Plan Institucional de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencias
Versión 2.3 Agosto del 2019
-Acta de aprobación-

Personal participante en la revisión:

Unidad Bienestar del Personal _____
Lic. Mauricio Flores Pizarro

División de Seguridad Bancaria _____
Lic. Luis A Brenes Ramírez

División Gestión de la Infraestructura _____
Lic. Manuel Zúñiga Carmiol

División Seguridad de la Información _____
Ing. Edgar Zúñiga Poveda

Personal que aprueba el Plan:

Unidad Bienestar del Personal _____
Licda. Francis Berger Castro, Jefa

División de Seguridad Bancaria _____
Lic. Raúl Lacayo Rojas, Jefe

División Gestión de la Infraestructura _____
Ing. Carlos Valverde Hernández, Jefe

División Seguridad de la Información _____
Lic. Freddy Roca Abarca, Jefe

ANEXOS

ANEXO 1

ARBOL DE LLAMADAS DE LAS OFICINAS

ARBOL DE LLAMADAS
DE LAS OFICINAS

EVENTO DURANTE LAS HORAS DE OFICINA

Después de un sismo fuerte o un terremoto, el Oficial Designado o Líder de la Brigada debe seguir las siguientes instrucciones:

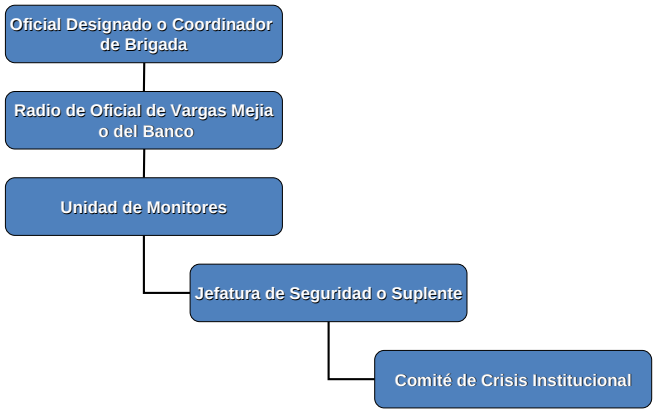
- **Diagnóstico del recurso humano y las instalaciones.**
- **Comunicarse a la Unidad de Monitores.**
- **En el caso de heridos o DAÑOS ESTRUCTURALES EVIDENTES, el Oficial Designado coordinará con el Oficial de Seguridad el uso del radio portátil y se comunicará de forma inmediata al Área de Monitores del Subproceso de Seguridad.**
- **En caso de que no existan heridos o daños materiales, ESPERE quince minutos y comuníquese vía telefónica o coordinando con el Oficial de Seguridad para hacerlo utilizando el radio portátil, reportando la situación de la oficina.**

EVENTO DURANTE LAS HORAS DE OFICINA

- **Después de un sismo fuerte o terremoto, siempre y cuando la infraestructura no hubiese sufrido daños estructurales evidentes, en paredes como grietas profundas y largas, objetos colgando de las partes altas del cielo raso, vidrios reventados, pisos agrietados, tuberías de agua, falta de fluido eléctrico entre otros; se establece un periodo de tiempo de espera para el reingreso, entre 30 y 60 minutos, esto justificado por las replicas sísmicas normales.**

- **Si la oficina es operable (cuenta con servicios de luz, agua o teléfono), pero no tienen sistemas deberá:**
  - **Realizar el reporte al SACI.**
  - **Activar el Plan de Reanudación de las Operaciones del Negocio.**

- **Nota: El diagnóstico incluye: Nombre de la oficina, fecha y hora, el recuento del personal, detalle de los daños de la infraestructura y sistemas y el nombre de la persona que reporta.**



Árbol de Contactos

Durante Horas NO laborales

1. **Establecer una red de contactos entre cada uno de los funcionarios de la Oficina.**

2. **Primer alternativa: Estos contactos utilizan los teléfonos celulares.**

3. **Segunda alternativa: Se utiliza algún tipo de transporte ya sea bicicleta, moto, entre otros**

4. **Se establece un centro de acopio o de información, con el objetivo de informar sobre apertura de oficina o coordinar algún tipo de ayuda a funcionarios.**

5. **Si es posible contar con un radio de comunicación.**

6. **De acuerdo con los daños ocasionados informar a la Unidad de Monitores del Banco.**

ANEXO 2

FORMULARIO DE INSPECCIÓN DE EDIFICACIONES

Academia Latinoamericana de Respuesta a Emergencias y Desastres
Sociedad Latinoamericana Profesionales en Seguridad Humana
Curso Evaluación de Daños en Edificios Post Desastre (EDAN)

SOLASH.ORG

FORMULARIO INFORME DEL ESTADO GENERAL DEL EDIFICIO | Cód EDAN IEGE-01-17

Identificación del Edificio:	Ubicación: Av _____ Av_____ Calle_____ Calle_____ Coordenadas
Uso del edificio: ☐ Residencial ☐ Comercial ☐ Oficinas ☐ Industrial ☐ Educación ☐ Salud ☐ Otro	
Número de pisos	Numero de sótanos
Área de pisos	Cantidad de ocupantes estimada en el momento:

NIVEL DE AFECTACIÓN GLOBAL

PEGE	Marque con X el nivel de riesgo general en que califica el edificio		Aspectos Estructurales		
			Seguro	Precaución	Inseguro
NIVEL 1	Aspectos No Estructurales	Seguro	Utilizable	Utilizable con precaución	Entrada prohibida
NIVEL 2		Precaución	Utilizable con precaución	Utilizable con precaución	Entrada prohibida
NIVEL 3		Inseguro	Entrada parcialmente prohibida	Entrada parcialmente prohibida	Entrada prohibida
NIVEL 4					

TIPO DE CONSTRUCCIÓN

Tipo de construcción:	PRESENTA SI	PRESENTA NO	OBSERVACIONES
Concreto reforzado			
Prefabricado			
Muros de hormigón armado			
Construcción de acero			
Ladrillo (techo de concreto)			
Ladrillo (techo de madera)			
Madera			
Piedra natural/adobe			
Otro			
Tipo de evento			Porcentaje del edificio afectado/dañado: %
Ubicación foco principal:			

Daños en servicios básicos (líneas vitales)	SI	NO
Acometida eléctrica tiene daños?		
Acometida de agua potable tiene daños?		
Salida de aguas pluviales tiene daños?		
Acometida de Gas Propano tiene daños?		
Víctimas	**SI**	**NO**
Existe la posibilidad de víctimas en el edificio		
Número total de desaparecidos		
Del total de víctimas cuantas vivas están confirmadas		
Hay necesidades de búsqueda y rescate especializado		

Hay peligros potenciales presentes dentro del edificio: ☐ Fugas o derrames de materiales peligrosos _____
☐ Cables eléctricos en el suelo ☐ Derrames de aguas en el suelo ☐ Otros

Hay peligros confirmados dentro del edificio: Fugas o derrames de materiales peligrosos _____
☐ Cables eléctricos en el suelo ☐ Derrames de aguas en el suelo ☐ Otros

Evaluador:	Institución:
Fecha:	Hora:

Porcentaje del edificio dañado: 20%, 50%, 75%, 100%, otros
Ubicación del foco principal: epicentro, bodega, edificio, piso, otros detalles
Primeros daños registrados o reportados por las personas: dentro del edificio que daños reportan los ocupantes

Conocimiento de calidad salva vidas

Academia Latinoamericana de Respuesta a Emergencias y Desastres
Sociedad Latinoamericana Profesionales en Seguridad Humana
Curso Evaluación de Daños en Edificios Post Desastre (EDAN)

SOLASH.ORG

FORMULARIO EVALUACIÓN PERDIDA ESTABILIDAD GLOBAL DEL EDIFICIO | Cód EDAN PEGE-02-17

Edificio:	Ubicación: AV _____ AV_____ / Calle _____ Calle _____
Evaluador:	Institución:
Fecha:	Hora:

NIVEL DE RIESGO

NIVEL 1 (Riesgo Bajo)	NIVEL 2 (Riesgo Bajo tras reforzado)	NIVEL 3 (Riesgo Alto)	NIVEL 4 (Riesgo Muy Alto)
-No existe colapso de elementos. -No hay desplome -No hay asientos -No precisa refuerzo	-No existe colapso de elementos. -No hay desplome -No hay asientos -Requiere la ejecución de algunos refuerzos o apuntalamientos	-Elementos colapsados o con riesgo de colapsar -No hay desplomes -No hay asientos o hay asientos leves	-Elemento colapsados de forma generalizada -Desplome en zonas no colapsadas - Puede haber asientos o giros en cimentación

DAÑOS DE ESTABILIDAD GLOBAL DEL EDIFICIO

Elemento a evaluar externamente:	PRESENTA SI	PRESENTA NO	OBSERVACIONES
Derrumbe total o parcial			
Desplomada (perdida de verticalidad)			
Desplomes entrepisos			
Grandes grietas en el terreno próximo al edificio			
Giros en cimentación			
Daños en uniones de columnas			
Asentamiento del edificio total o parcial			
Fallo en cimentación			
Desplome en zonas no colapsadas			
Elementos estructurales colapsados (uno o varios)			
Elementos de fachada caídos o en peligro de caer			
Presencia de riesgos especiales (MAT-PEL)			

EMITA SUS PRIMERAS RECOMENDACIONES COMO EVALUADOR PARA LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS FRENTE AL EDIFICIO

DESCRIPCIÓN DE DAÑOS COLINDANTES Y CALLES (UTILICE LA PARTE POSTERIOR DE LA HOJA PARA MAS INFORMACIÓN)

Conocimiento de calidad salva vidas

Academia Latinoamericana de Respuesta a Emergencias y Desastres
Sociedad Latinoamericana Profesionales en Seguridad Humana
Curso Evaluación de Daños en Edificios Post Desastre (EDAN)

SOLASH.ORG

FORMULARIO EVALUACIÓN DE DAÑOS EN ELEMENTOS ESTRUCTURALES — Cód EDAN EE-03-17

Edificio:	**Ubicación: AV ____ AV_____ / Calle _____ Calle _____**
Evaluador:	**Institución:**
Fecha:	**Hora:**

MAGNITUD DEL DAÑO

COMPONENTES	ML	LD	MD	FD	SD	Fisura ≤0.4 mm	Grieta ≤1.0 mm	Fractura ≤ 5.0 mm	Dislocación ≥ 5.00 mm	Porcentaje del área afectada
Cimientos										
Columnas										NA
Columna dañada en uniones										NA
Conexiones de estructuras de acero										NA
Diafragma (contrapisos)										
Escaleras										
Forjados										
Losas										
Muros de carga (estructural)										
Pilares										NA
Techo										
Vigas										NA

CLASIFICACIÓN DEL DAÑO

Descripción de los daños

HABITABLE	
USO RESTRINGIDO	
NO HABITABLE	
RIESGO DE COLAPSO	

ML: Muy Leve / LD: Ligeramente Dañado / MD: Moderadamente Dañado / FD: Fuertemente Dañado / SD: Severamente Dañado

Conocimiento de calidad salva vidas

Academia Latinoamericana de Respuesta a Emergencias y Desastres
Sociedad Latinoamericana Profesionales en Seguridad Humana
Curso Evaluación de Daños en Edificios Post Desastre (EDAN)

SOLASH.ORG

FORMULARIO EVALUACIÓN DE DAÑOS ELEMENTOS NO ESTRUCTURALES — Cód EDAN ENE-04-17

Edificio:	**Ubicación: AV _____ AV_____ / Calle _____ Calle _____**
Evaluador:	**Institución:**
Fecha:	**Hora:**

Evaluación	Presenta Daños		Interrumpe Funcionamiento		Riesgo a la Vida			Observaciones:
	SI	NO	SI	No	Seguro	Precaución	Inseguro	
ARQUITECTONICOS								
Antenas								
Chimeneas								
Cielo raso								
Cubierta de techo								
Cornisas								
Elementos de cubierta								
Escaleras no estructurales								
Paredes o divisiones internas								
Puertas								
Puertas de vidrios								
Repellos								
Letreros								
Vidrios								
EQUIPOS Y MOBILIARIOS								
Sistema de almacenamiento (Archivos, Armarios, Estanterías)								
Equipo de cómputo (Impresoras, Fotocopiadoras, Pantallas)								
Mobiliario (Sillas, Escritorios, Mesas)								
Equipos de industria (Maquinarias)								
Materiales peligrosos (Derrames, fugas de gases)								
Suministros (Papelería)								
INSTALACIONES BÁSICAS								
Red de eléctrica (abastecimiento, red, usuario)								
Agua potable (abastecimiento, red, usuario)								
Telecomunicaciones								
Aire Acondicionado (abastecimiento, red, usuario)								
Gas Industrial (abastecimiento, red, usuario)								
Tuberías en General								
Sistema de iluminación								

Nota: **Seguro**: libre de riesgos **Precaución**: requiere implementar medidas de seguridad para laborar
Inseguro: No se puede trabajar hasta que se corrijan las condiciones por personal especializado

Conocimiento de calidad salva vidas

ANEXO 3

Fecha
N de oficio

Informe de Incidente o Contingencia

Licenciado (a)
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
(División Regional)
(BP TOTAL_____)

Estimado señor (a):

Para su conocimiento me permito informarle sobre la activación del PSIE, el cual se inició al ser las _____horas, del día ___del mes _____ del año_____, se procedió a dar por activado el Plan de Contingencia Local en el (BP Total /Agencia), por el (la) suscrito (a)_____en mi condición de Oficial Designado (a); la interrupción presentada correspondió a: (tipo de incidente o emergencia presentado)_____, comunicada al Centro de Control con el funcionario _____ y al AACI, mediante el reporte #_____ con el funcionario(a) _____.

El incidente o Emergencia fue comunicado a la (Dirección/BP Total) al (la) funcionario(a)_____, por medio del compañero (a) de esta oficina_____.

Indicar detalle del tipo de incidente: _____ (cómo se originó, donde, cuando, quién o quienes lo detectaron, porque medio lo informaron, acciones tomadas para atender el evento, así como para salvaguardar la integridad del personal, clientela, o del patrimonio institucional)

Acciones tomadas por el Oficial Designado

Se procedió a realizar el cierre temporal de la Oficina Comercial, a partir de la hora ____del día ___ del mes de _____ del año 20__.

Justificación de las acciones tomadas

(Indicar todas aquellas justificantes que llevaron al cierre temporal de la Oficina)

Respuesta de las áreas de soporte, para la resolución del Problema o evento

(Se debe indicar los tiempos de respuesta y acciones de las áreas de soporte)

Retorno

Al ser las ____ horas del día _____del mes_____ del 20__, se procede a dar por concluida la contingencia (local y/o institucional), la cual tuvo un periodo de duración de _____ (cantidad de horas o días), según consta en el Libro de Bitácora Plan de Contingencia Local e Institucional, folio #_____. Una vez restablecida la contingencia, se procedió a reapertura del Centro de Negocio.

Indicar las razones técnicas o profesionales que justifican el retorno: _____ (dadas por personal experto o cuerpos de socorro) u Observaciones adicionales)

Atentamente,

_____
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Jefe

C: Área Continuidad del Negocio
(916)
(Ref.: Acuerdo CR-BP-26-Acd-231-2019-Art-6)

ACUERDO FIRME.

Se retiran el Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Luis Montoya Poitevien y el Jefe de la División de Seguridad, Sr. Raúl Lacayo Rojas, al ser las **diecinueve horas con dos minutos.**

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, informa que el próximo viernes se tendrá un *digital day*, es una actividad del más alto nivel que se ha logrado organizar en el Banco en cuanto a la transferencia de conocimiento por parte de otras empresas hacia el personal y cuerpos directivos. Están invitadas todas las juntas directivas de las Sociedades Anónimas, los gerentes. Se tiene una agenda muy bonita.

Se han reunido con trabajadores de Microsoft que han tenido la experiencia de transformación de cultura en la transformación digital, lo que en el Banco se llama gestión de cambio.

Algunas otras marcas asistirán también, se les ha pedido que sean anónimas para no caer en un error, con excepción de Microsoft porque se referirán a la experiencia de la empresa propiamente. Extiende nuevamente la invitación a partir de las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m.

Por otro lado, informa que se tendrán dos eventos para el lanzamiento de productos: uno es el 9 de diciembre, se lanzará el *Tap to phone*, había quedado pendiente desde el 50 aniversario. Había sucedido un inconveniente con el proveedor; ya se logró solventar con un proveedor adicional. Será una actividad en coordinación con la marca VISA.

Se espera lograr una buena participación de los medios de comunicación para hacer una cobertura muy amplia. Solicita tener esta información reservada ya que las entidades bancarias están en una competencia por cuál será la primera en lanzarlo.

La segunda actividad será el 12 de diciembre con desarrolladores y el Ministerio de Vivienda para el lanzamiento de *Vivienda comunitaria*. Se está corriendo con ajustes en sistemas informáticos.

Estas dos actividades son fundamentales, una por su impacto social y la otra más comercial.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, le agradece por la presentación a la Sra. Rojas Figueredo.

ARTÍCULO 8

4.3.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, solicita el cierre del Comité de Riesgo del Banco, dada la entrada en vigencia del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Oficio SJDN-1709-2019)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, anuncia que la semana anterior fue publicado el Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular, por lo cual, arrancan los comités conglomerales. Dentro de esta gradualidad se necesita solicitarle a esta Junta Directiva que disuelva el Comité de Riesgo del Banco Popular para poder convocar al Comité Corporativo de Riesgo. Todos los acuerdos pendientes de los comités que se están disolviendo integrarán el flujo de acuerdos pendientes de este nuevo comité.

Cita los integrantes de este comité corporativo: Sr. Carlos Arias Alvarado, Sr. Alexander Villegas representante de Popular SAFI, Sr. Carlos Nieto representante de Popular Seguros, Sra. Alejandra Mora Chacón representante de Popular Pensiones y la Sra. Krissia Coto representante de Popular Valores, el Director de Riesgo, el Gerente General, el Miembro Externo y en determinados casos las gerencias generales.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, pregunta si alguien tiene algún comentario o consulta.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, expresa una duda: este comité de riesgo dentro de otros tiene entendido que fue constituido el 17 de enero de 2019 en la sesión 5608 con el acuerdo 34. Ahora también posee un acuerdo de la Junta Directiva del 1° de octubre de 2019 donde deroga ese acuerdo. Entonces, tendría que entender si este acuerdo del 1° de octubre efectivamente dejó sin efecto la constitución de enero de 2019. Duda de si se debe tomar un acuerdo adicional puesto que pareciera que fue derogado.

En segundo lugar, tiene entendido que este comité ha venido reuniéndose después del 1° de octubre, entonces, su preocupación es si era posible que siguiera reuniéndose, porque genera decisiones, acuerdos y dietas para los integrantes. Le gustaría que se revisara.

En tercer lugar, en la nueva integración del Comité Corporativo vuelve a traer a colación el tema de si se verificó que las personas que se están integrando el comité a los cuales se les está agregando un comité adicional, se cuestiona si esto estuviera acorde con lo que dijo la Contraloría General de la República.

El ente contralor en la última aprobación donde denegó a dos señores directores conformar más de dos comités. Hay una discusión sobre qué pasa con los anteriores, porque el Sr. Armando Rojas sostiene la tesis de que al haber dado la Contraloría General de la República una aprobación para algunas personas anteriores, que esta prevalece. Esta es una posición que está respetándose de momento, pero que él no la comparte, por lo tanto, hizo una consulta a la Contraloría para resolverlo. Indica que prevalece el criterio del Sr. Armando Rojas y el Asesor Legal.

Pero los nuevos directores que pudieran estar integrando más de dos comités, después de que la Contraloría General dijo que no se permiten más de dos, se podría comprometer a la Junta Directiva si se hace una designación contra esa disposición que es vinculante. Consulta si se está tomando en cuenta esa previsión.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, le da la palabra al Sr. Armando Rojas porque ellos hicieron un dictamen integral de varias consultas que se hicieron.

Informa que el Sr. Juan Luis León le solicitó excusarlo en esta sesión porque tenía que asistir a otra actividad. Él se puso de acuerdo con el Sr. Armando Rojas en varios temas y este es uno de ellos.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, estima como se manifestó en ese dictamen en uno de los puntos que refirió el Sr. Manuel González, que no es porque la Contraloría General diga que hay posibilidad de participar en una junta directiva y en dos comités, que hay que ir después de que se sobrepase esa cantidad a pedirle permiso porque eso está establecido en el artículo 17 de la Ley Contra la Corrupción en la Función Pública.

Después de que se esté en más de tres órganos colegiados, entendiendo una junta y dos comités, hay que ir a la Contraloría a pedirle permiso. De hecho una de las recomendaciones del dictamen que entregaron el lunes pasado es esa: que los directores de las sociedades que estén en esas condiciones tendrán que hacer el planteamiento ante la Contraloría General de la República. Si alguno de los que viene en esta conformación del Comité Corporativo de Riesgo está en esa condición, lo desconoce, pero tendrá que acudir a la Contraloría a pedir permiso según corresponda.

En cuanto al dictamen emitido de que si está vigente la autorización de la Contraloría General de la República hace casi un año para que conformen más de dos comités o comisiones, para que sea hasta cuatro, en este dictamen así se manifiesta. Es un acto que no ha sido derogado, modificado o abrogado, en la especie se encuentra firme y vigente. Máxime que se parte que la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas en lo que tiene que ver con el título tercero de la Ley del Empleo Público no le aplica al Banco Popular como se ha manifestado bastantes veces en este mismo foro.

Ahora bien, hay un tema que está ahí en ese dictamen que también se analizó y tiene que ver propiamente (más allá de lo que pregunta el Sr. Manuel González) con el conflicto de interés en sí mismo. La Dirección Jurídica manifiesta que no encontraba conflicto por sector debido a la naturaleza jurídica del Banco Popular.

No se entró a aquella pregunta que había hecho la Auditoría Interna sobre si había conflicto en comités específicos, si hay dos miembros de junta directiva que sean de la misma organización y no de sectores.

La Sra. Marta Villegas hizo una pregunta que tenía que ver con entidades muy específicas. Se mantiene el punto de que sí vio conflicto, lo que pasa es que se deja en el oficio que es una decisión individual de cada director a efecto de que lo determine, porque es un tema que Sugef revisa en la parte de conflicto de interés, tema que también es importante que se analice más allá incluso de lo que establece el Sr. Manuel González.

Ciertamente y volviendo al punto inicial, sin dejar de lado este otro, cada director tendrá que determinar si está en más de tres colegios, y si pasa al cuarto tendrá que ir a pedir permiso. Personalmente, considera que el cuarto no debería ser ningún comité corporativo (riesgo, nominaciones, etc.), si no tiene la autorización de la Contraloría General de la República en los términos en los que lo establece el artículo 17 de la Ley Contra la Corrupción.

El otro tema que quedó abierto el lunes, ya que se hizo referencia a los sectores, se relaciona con el conflicto en sí mismo, es decir, el conflicto por organización.

Destaca que, si por ejemplo una empresa cuenta con una persona y después tiene a otro, puede que sí se esté en un conflicto de interés.

Dicho tema es responsabilidad de cada director valorar y determinar, pues es un asunto revisado por la Sugef.

En ese sentido, se ha indicado que en esos casos sí puede haber conflicto.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, señala que él cuenta con la revisión y ya lo ha mencionado en diversas ocasiones en este Órganon Colegiado.

Así, puntualiza que para el tema del conteo de las comisiones y comités cuentan en los que devengan dieta y los que no. Por ejemplo, formar parte del Directorio de la Asamblea es un comité o comisión, es decir, es un colegio. En este no se paga dieta, pero cuenta como uno.

Por tanto, le parece que cada uno de los directores deben tomar esto en cuenta al realizar la revisión de los órganos a los que participa.

No obstante, este tema no solo compromete al director, sino también al Banco, debido a que la Secretaría deberá tener el cuidado de que quien esté en la condición mencionada no podrá devengar una dieta.

Lo anterior, porque las partes van a estar comprometidas, tanto el director que recibe, como el Banco que paga. Por ello, considera que es necesario que se tenga un cuidado especial en este tema.

Al respecto, manifiesta que conoce que en la Secretaría General se cuenta con todas las integraciones, así como con la información de cuál director sobrepasa la cantidad de órganos colegiados a los que puede asistir. Esto, para efectos de que se proceda a solicitar el permiso ante la Contraloría General de la República, tal y como lo mencionó el Director Jurídico.

Repite que su criterio es diferente, pero este tema lo resolverá la Contraloría General de la República.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, desea referirse al comentario realizado por el Auditor Interno en cuanto al tema del Directorio de la Asamblea de Trabajadores, pues en este punto sí discrepa.

Considera que la participación en el Directorio no implica un impedimento para participar en entes colegiado, ya que, según los diferentes dictámenes de la Contraloría General de la República, el Directorio y la Asamblea son órganos de control político y no órganos colegiados como tal.

Por consiguiente, las cuatro personas que conforman el directorio son electas por la Asamblea de Trabajadores con funciones muy específicas, determinadas en la Ley, por lo que técnicamente hablando no es un órgano colegiado.

Explica que, si se deseara hacer alguna analogía, aunque sea instrumental, el órgano colegiado es la Asamblea de Trabajadores, como un todo, pero no el Directorio.

Repite que esto es una analogía, pues esa figura es instrumental, es decir, es para darle funcionamiento al Banco de parte de quienes son sus dueños.

Puntualiza que este es un tema de creación de la entidad y es muy instrumental, por lo que cuesta un poco explicarlo.

No obstante, no considera que el Directorio sea un ente que cuente como un órgano colegiado. Esto, por su naturaleza y su conformación.

Acota que sí considera un impedimento para las personas que conforman más de tres comités y comisiones; lo cual comparte con el Auditor Interno, aunque las motivaciones son diferentes.

Lo mencionado, porque el Auditor Interno lo justifica con la Ley de Fortalecimiento de Finanzas Públicas, mientras que la Dirección Jurídica, en su dictamen, lo justifica por la Ley contra la Corrupción.

Sin embargo, le parece que en el fondo es lo mismo, aunque sean leyes diferentes.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Instruir a la Secretaría General a fin de que realice los trámites correspondientes al cierre del Comité de Riesgo del Banco Popular.

A partir de ahora se convocará al Comité Corporativo de Riesgo, el cual está compuesto por las siguientes personas:

Comité Corporativo de Riesgo:

- **Sr. Carlos Arias Alvarado, Coordinador a.i.**
- **Sr. Alexánder Villegas Rojas, Popular SAFI**
- **Sr. Carlos Nieto Vargas, Popular Seguros**
- **Sra. Alejandra Mora Chacón, Popular Pensiones**
- **Sra. Krizzia Coto Morales, Popular Valores**
- **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 a la Gerencia General de la respectiva Sociedad.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, manifiesta que estaría de acuerdo en votar la moción, en el tanto la intervención del Auditor Interno esté clara, en el sentido de si este acuerdo ya fue tomado en una sesión anterior, lo cual no recuerda.

De no ser así, considera que procede la moción; pero si fue así, ya esta decisión había sido tomada por esta Junta Directiva.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Solicitar a Secretaría General que, en relación con el cierre del Comité de Riesgo del Banco, dada la entrada en vigencia del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular, incluya nuevamente el tema en la próxima sesión de esta Junta Directiva, con el fin de que se remitan los insumos pertinentes, específicamente, el detalle de los directores que conforman más de dos comisiones o comités.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Solicitar a Secretaría General que, en relación con el cierre del Comité de Riesgo del Banco, dada la entrada en vigencia del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular, incluya nuevamente el tema en la próxima sesión de esta Junta Directiva, con el fin de que se remitan los insumos pertinentes, específicamente, el detalle de los directores que conforman más de dos comisiones o comités". (917)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

4.3.2.- El Sr. Alejandro Grossi Vega, Director de Fodemipyme solicita la aprobación de vacaciones de fin y principio de año, los días 5,6,9,10,26,27,30 y 31 de diciembre y 2,3,6,7,8,9,10 de enero. (Ref.: Oficio DIRFOD-1299-2019)

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Aprobar vacaciones al Sr. Alejandro Grossi Vega, Director del Fodemipyme durante los días 5, 6, 9, 10, 26, 27, 30 y 31 de diciembre del 2019 y 2, 3, 6, 7, 8, 9 y 10 de enero del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar vacaciones al Sr. Alejandro Grossi Vega, Director del Fodemipyme durante los días 5, 6, 9, 10, 26, 27, 30 y 31 de diciembre del 2019 y 2, 3, 6, 7, 8, 9 y 10 de enero del 2020". (918)**
> (Ref.: Oficio DIRFOD-1299-2019)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON TREINTA MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sr. Carlos Arias Alvarado
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5690

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SEISCIENTOS NOVENTA** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional a las **DIECISÉIS HORAS DEL LUNES VEINTICINCO DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE.** 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; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita; y el Director suplente, Sr. Juan Carlos Tuk Mena. 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.

Ausente con permiso: el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación de las actas de las sesiones ordinarias Nos. 5688 y 5689.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos.

4.1.- Asuntos de Comisiones

Comité de Cumplimiento

4.1.1.- El Comité de Cumplimiento recomienda a la Junta Directiva Nacional modificar la fecha de atención de dos actividades del plan de acción establecido por dicho Órgano, mediante el acuerdo 364 de la sesión 5640, para subsanar las observaciones del informe de Auditoría Externa, con el fin de que su ejecución quede pendiente para el 2020. (Ref.: Acuerdo CC-BP-19-Acd-127-2019-Art-6)

4.1.2.- El Comité de Cumplimiento eleva, para aprobación, la propuesta de actualización, correspondiente al 2019, del Manual de Cumplimiento de Políticas y Procedimientos para la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales, del Financiamiento al Terrorismo y a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. (Ref.: Acuerdo CC-BP-19-Acd-126-2019-Art-5)

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local

4.1.3.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento y aprobación, la propuesta de Metodología del Sistema de Información Gerencial del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal. En cumplimiento a los acuerdos 638 de la sesión 5495 inciso 29) y acuerdo 894 de la sesión 5601 inciso 3i. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-19-Acd-170-2019-Art-6)

Comité de Remuneraciones del Conglomerado Banco Popular

4.1.4.- El Comité de Remuneraciones del Conglomerado Banco Popular recomienda a la Junta Directiva Nacional, la aprobación de la propuesta de Parámetros Conglomerales del Sistema de Evaluación del Desempeño, las Llaves de Pago Institucionales, el Cuadro de Mando Integral (CMI) Institucional y el Cuadro de Mando Integral de la Alta Gerencia y de las Dependencias Especiales para el año 2020. Lo anterior, en atención al acuerdo 694 de la sesión 5671. (Ref.: CREMBP-17-ACD-80-2019-Art-2)

Comisión de Asuntos Jurídicos

4.1.5.- La Comisión de Asuntos Jurídicos eleva, para aprobación, la propuesta de Reglamento de la Junta de Relaciones Laborales. (Ref.: Acuerdo CAJ-BP-19-Acd-100-2019-Art-6)

4.2.- Asuntos de Auditoría

4.2.1.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, se refiere al otorgamiento de créditos a medianas empresas sin cumplir con la excepción de autorización por parte del Consejo Rector del Sistema de Banca para el Desarrollo, en atención al acuerdo 711 de la sesión 5672. (Ref.: Oficio AG-278-2019)

4.3.- Asuntos de Secretaría General

4.3.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano, Secretario General, adjunta el cuadro con la integración de los Directores en los distintos comités y comisiones del Conglomerado, en atención al acuerdo 917 de la sesión 5689. (Ref.: Oficio SJDN-1732-2019)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- La Junta Directiva de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A. comunica la conformación de sus comisiones y comités. (Ref.: Acuerdo JDSAFI-521-Acd-319-2019-Art-5)

5.2.- El Sr. Carlos Arias Alvarado, Presidente de la Junta Directiva Nacional, adjunta el informe de la participación en la 53ra Asamblea Anual de Felaban, realizado en Hollywood Florida, lo anterior en atención del acuerdo 783 de la sesión 5677. (Ref.: Oficio PJDN-033-2019)".

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, inicia la sesión, agradece la presencia de los miembros de esta Junta Directiva, espera que vayan pasado un fin de semana bueno, descansado y bendecido. Le da gracias a Dios por permitirles estar hoy en este Banco y desea que sea una reunión muy productiva para todo el Conglomerado.

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1a.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5688.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, precisa que hay una observación de**l** Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido y consulta si hay alguna otra que deseen adjuntar.

El Director, Sr. Tuk Mena, se abstiene de votar ya no estuvo presente en dicha sesión.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5688, celebrada el 18 de noviembre del 2019.

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

> **"Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5688, celebrada el 18 de noviembre del 2019".** (925)

ARTÍCULO 3

1b.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5689.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, observa que hay una observación de**l** Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido y consulta los miembros de esta Junta Directiva están de acuerdo con la aprobación correspondiente.

El Director, Sr. Tuk Mena, se abstiene de votar esta acta.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5689, celebrada el 20 de noviembre del 2019.

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

> **"Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5689, celebrada el 20 de noviembre del 2019".** (926)

ARTÍCULO 4

2.- Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, desea informar sobre ciertas gestiones que han realizado recientemente en temas que consideran importantes de gestionar ya que han descubierto que poseen incidencia y afectación para este Banco.

Reporta que este fin de semana analizaron el tema del proyecto de ley relacionado con el ROP y el FCL y recuerda que en una sesión anterior Popular Pensiones realizó una presentación sobre esto. Advierte que este asunto va más allá y no solo afectará a la Operadora de Pensiones sino a todo el sistema financiero nacional y, por supuesto, a este Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Reporta que se encontró que la redacción del proyecto de ley que pretende entregar el Fondo de Capitalización Laboral generará tremendas incidencias e impactos en todo el sistema. Anota que se piensa que producirá inflación, una desaceleración en la colocación de crédito, tasas de interés mucho más elevadas, iliquidez y una serie de situaciones que, en definitiva, afectarán al sistema financiero.

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

En tales circunstancias se organizó una reunión con el Banco Nacional y con el Banco de Costa Rica para tratar este asunto, entre otros; amplía que se reunieron el jueves 21 de noviembre en este Banco, posteriormente, se le solicitó a la Dirección de Riesgo y al Área Financiera que mapearan el impacto en este Banco y en resto del sistema.

Se hizo la presentación correspondiente, los bancos tomaron conciencia y el día de hoy se reunieron con el Ministro de la Presidencia, Sr. Víctor Manuel Morales Mora para explicarle y exponerle sus puntos de vista al respecto.

Comenta que han sido informados que dentro de las sesiones extraordinarias que convocará el Poder Ejecutivo para proyectos de ley, pues se incluye entre otros proyectos, los relacionados con el ROPC y el FCL, además, sobre la tasa de usura.

Informa que se acordó trabajar de manera conjunta para presentarles a ellos y a otros actores, las inquietudes correspondientes. Mañana martes 26 de noviembre hay una reunión con el Banco Central y se han realizado gestiones conjuntas a nivel bancario para tratar estos temas.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, menciona la reunión con el Banco Central y, efectivamente, confirma el encuentro con los equipos técnicos de los tres bancos para hacer una sensibilización del impacto a nivel de las operadoras más grandes, sin contar a la de la CCSS.

Hace referencia a lo planteado por el Ministro de la Presidencia y reporta que este recomendó llevar escenarios alternativos; este también anotó que, desde el punto de vista político, será muy difícil que los proyectos no vayan del todo y podrían modificarse o establecerse con alguna gradualidad. Resume que esos serían los escenarios que construirían desde una perspectiva técnica.

Confirma el encuentro mañana 26 de noviembre del 2019 con el Presidente del Banco Central de Costa Rica, Sr. Rodrigo Cubero Brealey, para analizar la inclusión del Banco dentro del proyecto de ley del sobreendeudamiento de la inclusión del Banco para efectos de las captaciones de las cuentas corrientes de las instituciones de Gobierno.

Destaca que un aspecto positivo es que el proyecto recién mencionado incluye la resolución bancaria que en su momento fue una preocupación importante. Amplía que se establece que se respetarán las regulaciones especiales de aquellos bancos que las tengan. Afirma que es un aspecto positivo para este Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, afirma que le interesa que todos estén informados sobre lo que se ha estado haciendo y cuál ha sido la posición. Recuerda que el tema del FCL tiene tres artículos e implica repartir la totalidad; anota que esto llevaría a la liquidación de ¢670.000 millones y según las estimaciones, el sistema no está en la capacidad de absorberlo.

Amplía que se ha hablado de una capacidad anual de ¢300.000 millones que es duplicada por el monto de ¢670.000 millones. Además, quienes han estado absorbiendo la mayor parte de este monto son los mismos fondos de pensiones, aspecto que ya no existiría.

Insiste en que la redacción del proyecto tiene impactos muy relevantes en todo el sistema que involucran aspectos de morosidad, estimaciones e insuficiencia patrimonial, es una situación bastante seria a nivel de sistema, cree que el Ministro de la Presidencia, Sr. Víctor Manuel Morales Mora, quedó bastante claro y junto con el Banco Central, la Sugef, el Área de Planificación Económica y otras instituciones estarían haciendo un replanteamiento. Confirma que el proyecto seguirá.

En cuanto al tema de tasas de interés, sí contiene la resolución, reitera que es un punto que ha preocupado y cree que está siendo bien llevado.

Confirma la reunión que se realizará el jueves 28 de noviembre entre el Banco Nacional, el Banco de Costa Rica y este Banco Popular y reporta que acordaron hacer reuniones mensuales para analizar tópicos conjuntos que pudieran gestionar entre todos. Anota que es una práctica que podría ampliarse a futuro y la idea es, a nivel de las juntas directivas, desarrollar temas que sean de interés para todos.

ARTÍCULO 5

4.1.1.- El Comité de Cumplimiento recomienda a la Junta Directiva Nacional modificar la fecha de atención de dos actividades del plan de acción establecido por dicho Órgano, mediante el acuerdo 364 de la sesión 5640, para subsanar las observaciones del informe de Auditoría Externa, con el fin de que su ejecución quede pendiente para el 2020. (Ref.: Acuerdo CC-BP-19-Acd-127-2019-Art-6)

Al ser las **dieciséis horas con doce minutos**, ingresa el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, recuerda que es un tema que se analizó en el Comité de Cumplimiento, es mucho más amplio de lo que expondrá el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados, no obstante, a pesar del resumen, expondrá el fondo.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, inicia su presentación y explica que el primero de los dos temas se conoció a partir de un informe presentado al Comité de Cumplimiento para darle seguimiento a los planes de acción establecidos para ejecutar las recomendaciones de la Auditoría Interna y del Auditor Externo.

En el caso del Informe de la Auditoría Externa planteado en el acuerdo, recuerda que incluía tres observaciones; la primera D41, relacionada con los expedientes de los clientes y que está en cumplimiento parcial alto. La segunda es la observación DH3 sobre el proceso de revisión de alertas transaccionales por las oficinas comerciales; anota que su cumplimiento es también parcial alto.

Finalmente, destaca la tercera recomendación sobre la información utilizada por el sistema de monitoreo para la generación de alertas transaccionales; confirma que esta presenta un cumplimiento parcial alto.

Reporta que los tres temas tienen un plan de acción y especifica que en el primero, la Actividad No. 7 que implica definir y remitir, posterior a la salida a producción de la versión R17 del sistema T24, dos requerimientos adicionales para mejorar la captura de información en los sistemas del Banco, especialmente, aquella relacionada con la Política Conozca a su Cliente.

Anota que debido al atraso en la salida a producción de la versión R17 del sistema T24, se plantea la modificación de la fecha. Recuerda que inicialmente la fecha estaba para el 31 de diciembre del 2019.

Reporta que en el Comité de Cumplimiento no se planteó ninguna fecha específica, anota que la actualización finalizará en julio y el proyecto durante el mes de diciembre; de tener que indicar una fecha específica para postergar esta actividad al 2020, pues sería el 31 de diciembre de ese año. Nota que, a partir de la evolución del próximo año, se analizaría si se es necesario un plazo adicional.

La segunda actividad está ligada con la tercera observación H14 sobre la información utilizada por el sistema de monitoreo. Recuerda que en el plan de acción se planteó como tercera actividad el establecer e implementar un control automatizado para asegurar que posterior al cierre diario del Core Bancario se verifique que la Oficialía de Cumplimiento recibe el 100% de las transacciones realizadas por los clientes.

Esta actividad presenta dos atenuantes: una, analizada en el Comité de Cumplimiento; otra, surgida en días siguientes. La primera se relaciona con otro requerimiento que está en pruebas y se espera que salga a producción en los primeros meses del 2020. Afirma que no hay una fecha exacta de la salida a producción porque se requiere un paralelo y afirma que está cambiándose el origen de las transacciones de todos los reportes generados en el Banco para cumplir con lo correspondiente.

En cuanto a la segunda atenuante, precisa que se les ha indicado que las cifras control se harían con la nueva versión del T24 y ya no con la versión actual; afirma que esto los pone en la misma situación del primer tema analizado. Ante esta situación y de tener que indicar una fecha, esta sería el 31 de diciembre del 2020 en la espera de haber avanzado en la propuesta de solución al respecto.

El Director, Sr. Hidalgo Chávez, considera que la ampliación de un año más cada vez que se dé una actualización o se pasa a una nueva versión del sistemas, pues es mucho tiempo. Sabe que eso implica su tema, no obstante, se plantea si cada vez que hay una mejora, es necesario alargarlo un año más.

Reconoce no tener todos elementos para juzgar si realmente implica un año, no obstante, considera que, dada la urgencia de hacer cambios importantes en el tema de cumplimiento, debería propiciarse que los procesos se realicen en menor tiempo.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, plantea que, de poner una fecha más realista, debería indicarse octubre. Anota que sería necesario preguntarse si lo que no se hará o lo que se postergará, generaría algún riesgo más allá de lo que pueda administrarse o asumirse. Además, se pregunta si existe alguna medida temporal que pueda paliar el riesgo implícito y manifiesta que hay diferentes formas de manejar la situación.

Retoma el hecho de postergar la salida y la eventualidad de un riesgo importante que debería cubrirse de otra manera. Puntualiza en la conveniencia de buscar otra alternativa, aunque sea temporal que funcione como paliativo.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, puntualiza que en el Comité se comentó un aspecto similar al recién indicado por el Auditor Interno, Sr. González Cabezas.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, retoma la Actividad No. 7 sobre los expedientes de los clientes y anota que se busca mejorar el servicio al cliente y capturar de manera automatizada la mayor cantidad de los datos. En este momento se cumple plenamente con la materia, pero es necesario pedirles a los clientes la información de manera directa. Anota que en esta oportunidad se atiende el tema de manera correcta y confirma que se está mitigando el riesgo.

Pasa a la recomendación H14 relacionada con la información utilizada por el sistema de monitoreo y explica que el riesgo que se enfrenta en esta situación consiste en que algunas transacciones que se hacen en el sistema de T24 no estén viajando al sistema de monitoreo. Esta situación la han enfrentado en los últimos años, se han detectado casos de transacciones, se han discutido ampliamente en el Comité y se han incluido en el monitoreo.

A raíz de esta situación, la recomendación del Área de Tecnología de Información consistió en cambiar el origen de las transacciones y pasar de la interfase que existe actualmente en la Base de Datos SISBI donde se tiene certeza o mayor seguridad de que están todas las transacciones. Avisa sobre la importancia de un control cruzado para asegurarse que todas las transacciones que salen del sistema transaccional estén en SISBI.

Confirma que es parte de lo que se solicitó inicialmente, sin embargo, el tema se plantearía hasta después de la salida de producción de la nueva versión de T24. Afirma que este riesgo se mantiene y no hay certeza absoluta de que realmente estén recibiéndose todas las transacciones. Destaca que no podría asegurarse lo anterior salvo que exista el control como tal.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, expresa que son temas realmente complejos, pero sobre todo son asuntos que los ponen al frente a una ley específica que debe cumplirse y con consecuencias muy fuertes.

Consulta cuál fue el análisis del Comité y si apoyan este cambio de fecha. En cuanto a los riesgos, son los normales que se manejan en la institución en su día a día. Le preocupa "poner a dormir" un proceso por un año o posiblemente, más. Retoma lo indicado por el Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, quien planteó la necesidad de evaluar nuevamente la fecha.

Reitera la pregunta del análisis realizado por el Comité de Cumplimiento.

La Directora, Sra. Badilla López, hace referencia al hecho de proponer una fecha sin un sustento técnico, trae a colación la necesidad de un elemento que le demuestre a esta Junta Directiva el horizonte necesario para cumplir con el proceso de cara al proceso de migración de T24. La idea es que ofrecer la información para que este Órgano Director esté tranquilo y seguro que esa fecha-horizonte mitiga todos los imprevistos y riesgos que puedan enfrentarse.

Hace hincapié en el sustento técnico y en el análisis elaborado para indicar la fecha-horizonte correcta a través de la cual se mitigan los riesgos enfrentados por esta situación.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, explica que en el Comité se discutió que, efectivamente, para cumplir con al menos una de las actividades es necesario contar con T24. En esta sesión se acompañaron del personal de TI; en ese momento no se estableció una fecha ya que no existe certeza si sea antes o se llegue a diciembre del 2020, según, el Área de Tecnología de Información.

Ciertamente, hay actividades que dependen de la entrada en funcionamiento del sistema y le solicita al Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, que mencione las actividades operativas que se realizan para gestionar los riesgos existentes.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, explica que la información que posee la Oficialía de Cumplimiento como área usuaria es que, efectivamente, no es posible realizarlo en este momento. Amplía que el proceso está supeditado a un requerimiento en desarrollo, anota que iniciarán las pruebas oportunas y requerirán un paralelo de al menos cuatro meses para asegurarse que las mismas transacciones que viajan por la interfase, viajen mediante SISBI. Una vez finalizado ese paralelo, el paso siguiente serían las cifras control.

Entiende que hay una dependencia en el Banco que es la dueña de la Base de Datos SISBI, se le solicitó hacer las gestiones necesarias para que esta base tenga cifras control. Reporta que la respuesta no fue la más adecuada, sin embargo, es necesario que eso se haga para que la Oficialía logre cifras controles al respecto.

Explica que, al cambiar la fuente de datos, los reportes e informes internos y externos elaborados en el Banco, vendrán desde esa fuente. Indica que solo se habla del monitoreo transaccional de los clientes y reconoce que se han dado transacciones que no viajan y a partir de los procesos de revisión, se han dado cuenta de clientes para los que no se generaron las alertas transaccionales.

Confirma que se han identificado al aplicar los mismos algoritmos del sistema a partir de la información transaccional detectada y se han gestionado para ser atendidos. Reitera que este riesgo persiste.

Pasa a otro tema importante relacionado con el Reporte de Operaciones Únicas y múltiples en efectivo iguales o mayores a $10.000 que se hacen a la Sugef. Amplía que está bastante mitigado por la existencia de varios controles cruzados con las oficinas que reportan todas las operaciones.

Comenta que en los casos que no ha viajado a través del sistema, se han detectado porque las oficinas lo han reportado de manera oportuna; confirma que este caso está mitigado a partir del proceso de control señalado.

De igual manera destaca el Reporte Sugef-18 que es un informe trimestral con base en la legitimación de capitales al Supervisor sobre todos los productos y clientes activos, especialmente aquellos de riesgo medio y alto. Anota que la información es consistente con la generada por el Modelo de Riesgo que califica a los clientes.

Reporta la presencia de rutinas adicionales para identificar a todos los clientes que poseen productos activos a partir de SISBI. Acepta que esto les ha permitido mitigar la posibilidad de no se reportar datos cualitativos o cuantitativos de los clientes.

Desde el punto de vista de la Oficialía de Cumplimiento, el mayor riesgo está en la parte de monitoreo y en la posibilidad que se pase algún cliente que generó transacciones importantes que no se percibieron. Avisa que no hay manera de hacerlo manualmente pues son miles de transacciones diarias que se realizan en el Banco, solo a partir de un control automatizado.

Recalca que hasta el momento no se ha materializado ningún riesgo, no ha ocurrido, se cree que se ha mantenido controlado, pero sí existe la exposición y la base para plantear una fecha es a partir de las fechas comunicadas sobre el proyecto.

Reconoce que en el Comité de Cumplimento no se analizaron puesto que aún no se tenían y anota que el proceso de finalización se establece para mediados de julio del 2020, pero aún no se ha definido la fecha del pase a producción. Acota que hay una propuesta sin definir, el proyecto de actualización de T24 finaliza en diciembre del 2020 y por ello la propuesta para el 31 de diciembre del 2020.

El Área de TI ha informado sobre la parte más técnica, la complejidad y la salida a producción de T24; posterior a ello, se darían las condiciones para hacer una propuesta más concreta, especialmente, en las cifras control.

El Director, Sr. Hidalgo Chávez, consulta si de acuerdo con la ley hay un deber de tener el conocimiento sobre todas las transacciones de los clientes y afirma que sí estarían expuestos ante una eventual situación que no se detecte y por alguna razón sea de origen no legítimo. Ante tal evento se establece un pago sobre el porcentaje del patrimonio y la responsabilidad que recae no solo en la Alta Gerencia, sino también en la Junta Directiva.

Hace hincapié en la importancia de analizar este tema y no dejarlo así; plantea el hecho de que no haya recursos materiales, reconoce que se estaría casi un año expuestos y anota que es un aspecto preocupante de cara a miles de transacciones que se dan.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, aprecia que el Director, Sr. Hidalgo Chávez, tiene razón en el sentido de no dejar este tema sin atención y siente que debería hacerse un esfuerzo adicional para buscar alguna forma de control.

Estima que debe haber puntos de control, tal vez no se puede tener todo el recuento de las transacciones, pero posiblemente sí tengan reportes de cantidades. Si se dice que se recibieron ₡5000 millones en efectivo y lo que se recibe es un reporte de ₡3500 millones, entonces saben que algo está pasando, probablemente no da el número de transacciones pero deben tener algunos puntos de control.

Reitera que se debe hacer un esfuerzo adicional y deberían buscarlo todos conjuntamente para establecer algún elemento donde puedan decir que lo tienen controlado aunque sea con grandes números y no decir que aquí puede perderse una transacción y no se percatan, eso sí le parece peligroso.

Además, considera que es extraño que a estas alturas estén así pese a la inversión que se ha hecho en materia de cumplimiento.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, aclara que las transacciones no se pierden, todas las transacciones que se generan en T24 están ahí y cuando no llegan a la Oficialía de Cumplimiento, van al *core* bancario y ahí están.

Se trata de que no viajan a través del canal establecido y recuerda que los aplicativos periféricos se conectan mediante interfaz, ahí es donde ocurre la situación de que algunas transacciones no viajan por la interfaz, pero sí existen todas las transacciones y están registradas de manera adecuada.

Debido a lo anterior es que TI les planteó la recomendación de cambiar la forma de acceso a las transacciones a través de un sistema que denominan Cisde, que se considera que es un espejo de todo lo que se hace en T24 y, efectivamente, si faltara alguna, la Oficialía de Cumplimiento no tiene forma de asegurarse que les falte, eso sí es una realidad y es una preocupación que han externado.

Añade que esto se une también a una recomendación hecha por la Auditoría Interna, conocida en este seguimiento de recomendaciones.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Modificar la fecha de atención de dos actividades del plan de acción establecido por la Junta Directiva Nacional mediante el acuerdo 364 de la sesión 5640, para subsanar las observaciones del informe de Auditoría Externa, con el fin de que su ejecución quede pendiente para el 2020.

Lo anterior, debido a que no es posible su ejecución durante el 2019, pues una de las actividades depende de la salida a producción y estabilización de la nueva versión del sistema T24; mientras que la otra se debe diseñar y desarrollar posteriormente a la implementación del requerimiento SR1978513, referente a la modificación del origen de las transacciones que viajan a la Oficialía de Cumplimento, según se detalla a continuación:

Actividad 7. Definir y remitir, posterior a la salida a producción de la versión R17 del sistema T24, los requerimientos tecnológicos para completar la automatización del proceso de vinculación de clientes, que permita reducir el riesgo operativo en el proceso de captura de información, entre estos:

a. Autollenado integral del formulario de la Política Conozca a su Cliente con datos de padrones externos del Sistema T24, con el fin de utilizar información adicional de diferentes bases de datos externas e internas.

b. Integración del registro de accionistas y representantes legales con los padrones externos existentes en el Sistema T24.

Actividad 3. Establecer e implementar un control automatizado para asegurar que posterior al cierre diario del Core Bancario se verifique que la Oficialía de Cumplimiento recibe el 100% de las transacciones realizadas por los clientes".

2. Solicitar a la Administración que presente a esta Junta Directiva, en un plazo de 30 días, una propuesta para mitigar la exposición al riesgo durante el tiempo que tarde la implementación de T24 y que garantice el cumplimiento del artículo 81 de la Ley 8204.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Modificar la fecha de atención de dos actividades del plan de acción establecido por la Junta Directiva Nacional mediante el acuerdo 364 de la sesión 5640, para subsanar las observaciones del informe de Auditoría Externa, con el fin de que su ejecución quede pendiente para el 2020.**
>
> **Lo anterior, debido a que no es posible su ejecución durante el 2019, pues una de las actividades depende de la salida a producción y estabilización de la nueva versión del sistema T24; mientras que la otra se debe diseñar y desarrollar posteriormente a la implementación del requerimiento SR1978513, referente a la modificación del origen de las transacciones que viajan a la Oficialía de Cumplimento, según se detalla a continuación:**
>
> > ***Actividad 7. Definir y remitir, posterior a la salida a producción de la versión R17 del sistema T24, los requerimientos tecnológicos para completar la automatización del proceso de vinculación de clientes, que permita reducir el riesgo operativo en el proceso de captura de información, entre estos:***
> >
> > ***a. Autollenado integral del formulario de la Política Conozca a su Cliente con datos de padrones externos del Sistema T24, con el fin de utilizar información adicional de diferentes bases de datos externas e internas.***
> >
> > ***b. Integración del registro de accionistas y representantes legales con los padrones externos existentes en el Sistema T24.***
> >
> > ***Actividad 3. Establecer e implementar un control automatizado para asegurar que posterior al cierre diario del Core Bancario se verifique que la Oficialía de Cumplimiento recibe el 100% de las transacciones realizadas por los clientes".***
>
> **2. Solicitar a la Administración que presente a esta Junta Directiva, en un plazo de 30 días, una propuesta para mitigar la exposición al riesgo durante el tiempo que tarde la implementación de T24 y que garantice el cumplimiento del artículo 81 de la Ley 8204".** (922)
> (Ref.: Acuerdo CC-BP-19-Acd-127-2019-Art-6)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, desea retomar el tema sobre el acuerdo tomado para establecer una hora de finalización de las sesiones de la Junta Directiva, pues el estar pendiente de ello es muy estresante y no permite discutir los temas con la amplitud necesaria.

Por ejemplo, a este momento tienen un retraso de 10 minutos, lo cual implica que se puede ir aumentando el tiempo durante el orden del día, por tanto, en algún momento se deberá revisar nuevamente ese acuerdo tomado, por cuanto considera que está ocasionando distorsiones.

Añade que se hace un enorme esfuerzo por presentar una agenda estudiada y delimitada en tiempo y forma, pero se hace necesario revisar el proceso, dado que se trata de un tema que le preocupa desde hace varios días.

ARTÍCULO 9

Al ser las **diecisiete horas con treinta y cinco minutos,** reingresan los representantes de la División de Planificación Estratégica, Sres. Ocampo Rojas y Jiménez Solís. Además, ingresa la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, indica que en acompañamiento de representantes de la División de Planificación Estratégica, procede a presentar la propuesta de parámetros y criterios para la evaluación del desempeño correspondiente al periodo 2020, tal como fue solicitado por esta Junta Directiva, de manera que se pudiera garantizar que la formulación y la aprobación de lo correspondiente a la evaluación fuera realizada desde la finalización del año presente para poder iniciar con el proceso de evaluación como corresponde, a partir de enero del siguiente año.

Al ser las **diecisiete horas con treinta y siete minutos,** se retira momentáneamente, el Presidente, Sr. Arias Alvarado.

Por tanto, en atención a la solicitud expresa y a lo dispuesto dentro de las actividades en el instructivo del proceso, que es la herramienta que instrumentaliza el Reglamento de Evaluación del Desempeño, se procede con la presentación de la propuesta indicada.

Explica que se trata de una propuesta en el nivel del Conglomerado, fue presentada al Comité de Remuneraciones la semana pasada, donde hubo participación de las Sociedades Anónimas, quienes presentaron las propuestas de evaluación con un alineamiento muy detallado y estricto a las disposiciones y propuestas realizadas por el Banco.

Dicho análisis y presentación fue bastante exhaustivo y se dio un alto análisis y valoración, por esa razón el Comité tomó la decisión de trasladarlo para aprobación de esta Junta Directiva, que es lo que corresponde de acuerdo con lo reglamentado.

Posterior a la aprobación, en caso de que así se considere, deberá ser remitido a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas para su respectiva validación, siendo que ya fue valorado por el Comité respectivo.

Explica que los primeros ajustes y los más importantes realizados en el Reglamento cuya aprobación fue reciente, fue la incorporación de una llave de pago en el nivel del Conglomerado con el fin de garantizar la congruencia de los esfuerzos por parte de las cinco unidades de negocio hacia un objetivo común.

Señala que en el Reglamento anterior hubo algunas falencias, por lo que se quiso que fuera concreto, claro y preciso, donde las consideraciones estuvieran plasmadas claramente en él, por ello parte de los ajustes realizados recientemente.

Por tanto, se propuso una llave de pago en el nivel del Conglomerado que corresponde a la utilidad neta de las cinco unidades de negocio como uno solo.

Menciona que la Dirección Financiera, a través del oficio DIRF-381-2019, de acuerdo con lo establecido en el instructivo, remitió a la Dirección de Capital Humano, las metas financieras que se tienen establecidas para el año siguiente, en este caso se tiene una llave de pago en el nivel de Conglomerado de ¢25.178 millones, que consiste en la cuya sumatoria de las utilidades de cada una de las unidades de negocio.

Dichas utilidades ya fueron vistas y aprobadas por esta Junta Directiva con las proyecciones financiera y la información presupuestaria que fue presentada ante la Contraloría General de la República.

Por tanto, lo que se hizo fue plasmar en un documento de evaluación, que será lo que determine cuál será el primer insumo para que, eventualmente puedan ser acreedores a un pago, independiente a lo que se refiere a la evaluación de la gestión.

Comenta que se tiene la presentación correspondiente al Banco Popular y se cuenta también con las de cada una de las Sociedades Anónimas, en cuanto a las lleves y subllaves de pago, que están muy alineadas al Banco, son sumamente parecidas, donde lo único que varía es la meta.

Explica que se tienen las llaves de pago del Banco Popular, las cuales serán el segundo nivel de evaluación y que son requisitos de cumplimento exigible para ser acreedores al incentivo económico.

Es importante delimitar que el proceso de evaluación del desempeño se hace independientemente se dé o no una erogación del incentivo económico por cumplimiento de metas estratégicas. Sin embargo, estas condicionantes estaban establecidas dependiendo de cada una de las dimensiones para lo referente al pago del incentivo a los funcionarios del Conglomerado.

En este caso, lo que corresponde a la dimensión económica financiera, se tiene una utilidad neta igual o superior a los ¢18.393 millones para el Banco, y un indicador de eficiencia operativa menor o igual al 68,5%. Estos datos de previo fueron analizados en este seno y fueron aprobados.

Respecto a la dimensión social, lo que se tiene como meta de llave de pago, es la ejecución del 100% del plan de trabajado aprobado del modelo para el desarrollo comunitario.

En el caso de la dimensión ambiental, se tiene una composición del modelo de gestión de valor ambiental, como la Bandera Azul Ecológica para 20 16 BP Total y las 4 Sociedades Anónimas, que en algunos casos para estas será continuar para lograr la segunda medalla y en otros, iniciar el proceso.

Para este caso se tiene establecido hacer la verificación a través de un ente externo para que al cierre de año se pueda concluir y determinar si se cumplió con todas las acciones establecidas en el plan.

Por otra parte, la excelencia en el plan anual de gestión ambiental institucional y, por último, la colocación de ¢4000 millones en productos alineados al plan nacional de descarbonización para el 2020.

En relación con la cuarta llave de pago, será el cuadro de mando integral, que también fue conocido y aprobado por esta Junta Directiva, por lo que, en el caso de haber necesidad, se podría retomar, de lo contario, sería el ya aprobado y conocido de previo.

En lo que corresponde a las subllaves de pago, en este caso se refiere a que la constitución de la evaluación implica no solo la llave del Conglomerado, se tienen las tres dimensiones, el cumplimento del CMI y posteriormente se tiene un grupo de subllaves de pago que también son requisito para poder ser acreedores al pago de incentivos.

Las subllaves se refieren a gestión ordinaria de los trabajadores del Conglomerado, son ciertas funciones muy específicas que no merecen un incentivo adicional debido a su condición ordinaria que deben ser ejecutadas por las jefaturas y demás empleados.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y tres minutos,** reingresa el Presidente, Sr. Arias Alvarado.

Respecto a los niveles que se tienen establecidos en la evaluación del desempeño, se tienen tres niveles, la alta gerencia, dependencias especiales -que son todas las adscritas directamente a la Junta Directiva Nacional-. Por otra parte, se tiene a los órganos de control, constituidos por cuatro unidades, Auditoría Interna, Oficialía de Cumplimiento, la Dirección Corporativa de Riesgo y la Unidad de Cumplimiento Normativo. Además, se tiene a los titulares subordinados y todas las demás jefaturas con personal a cargo.

Todos los anteriores serán evaluados por medio de los niveles del cuadro de mando integral, los planes de acción y de las funciones de los objetivos estratégicos que ya fueron aprobados y presentados ante esta Junta Directiva.

En lo correspondiente a la escala de evaluación, se tiene una escala que establece un reconocimiento máximo que sea igual o mayor al 95%. Cuando se menciona el reconocimiento máximo se refiere a un valor porcentual que se establece de acuerdo con una metodología que fue desarrollada por la Dirección Financiera Corporativa, de tal manera que se pueda garantizar que el incentivo no afecte la estabilidad financiera del Conglomerado.

Por tanto, una vez realizado el cierre del año, la Dirección Financiera Corporativa, por medio de una fórmula y en acatamiento a instrucciones giradas por la Contraloría General de la República, establece el monto máximo respecto a las utilidades que podría ser reconocido en el caso de obtener una calificación del 95% o más, nunca será superior el 5% del salario anual del trabajador.

El segundo nivel de valoración que se tiene para un incentivo será con una calificación del 90% al 94,99%, donde se estableció un rango más bajo, por ejemplo, si se determina un 5%, que es el máximo, se establece un medio del 3% para generar un incentivo por haber cumplido con una calificación mayor al 90% y hasta el 94,99%.

Las calificaciones de la evaluación del desempeño menores al 90% no serán acreedoras a ningún incentivo, sin embargo, cada jefatura continuará con el proceso de valoración como corresponde, por ser una evaluación de gestión del desempeño.

En lo referente a los criterios de evaluación, que consiste en la forma como se hace la división del peso de cada uno de los niveles, en este caso, clase gerencial, que se refiere a la Gerencia General Corporativa y las Subgerencias Generales, tienen una composición de la gestión propia del 40% y de las dependencias adscritas de un 60%.

Es importante recordar que el contenido de la evaluación del desempeño en la gestión de cada una de las dependencias o de las clases está compuesto por los planes de acción y las acciones y objetivos establecidos dentro del cuadro de mando integral. Esta es una herramienta que lo que hace es operativizar y dar seguimiento al cumplimiento de lo que ya se tiene aprobado en ella.

En torno a titulares subordinados, todas las posiciones que tienen personal a cargo tienen una composición de gestión propia del 60% y de las dependencias adscritas un promedio, que es como se valora, con un peso del 40%.

En relación con el BDP, Balance de Desarrollo Personal, que es la herramienta que se utiliza para la valoración de personal que no es jefatura, tiene un peso en gestión individual del 60% y un peso de gestión propia del 40%, que es en consecuencia de los objetivos que están planteados en el CMI, para una valoración total del 100%.

En cuanto a los objetivos de la dependencia de negocio un 100% y en el caso de soporte, lo que se estableció no fueron los convenios de servicios, sino que son acciones que permitan al negocio cumplir con todas las metas establecidas, que se dará un seguimiento específico para el cumplimiento de las estrategias, es la parte operativa con la cual se tiene que dar insumos para alcanzar los objetivos estratégicos, eso les pesa a las áreas de soporte.

Indica que otro 60% son los objetivos de cada una de las dependencias que también tienen alineamiento con el plan de acción y con los objetivos del Cuadro de Mando Integral.

En lo correspondiente a los rubros de evaluación, en lo que se refiere al personal que no son jefaturas, tiene un 12% de peso y está como cumplimiento la realización y aprobación del examen de la Ley 8204, la evaluación de gestión ética, obtener personalmente un 0% de suspensiones disciplinarias y como parte de gestión ética también se tiene la aprobación de la evaluación del curso virtual del programa de ética y valores y por último, la aprobación de la evaluación de mitigación de fraude, la cual es aplicada por la Dirección Corporativa de Riesgo.

En cuanto a la cultura de riesgo, con un peso del 5%, se tiene la realización y aprobación del examen de cultura de riesgo y un 35% de peso, lo referente a la gestión individual, que corresponde a cada una de las metas que se le dispone al personal que no es jefatura.

En lo concerniente a la medición de objetivos, se tienen dos formas de hacer evaluación, una que es de forma proporcional y la otra de forma total, donde la proporcional lo que pretende es establecer rangos para poder asignarle peso al cumplimiento de ciertas metas, así fue aprobado en el Cuadro de Mando Integral, donde la meta es proporcional, se cumple con al 100%, se da el total del peso de los puntos asignados en cada meta, y si hay un cumplimiento entre el 90% al 100%, dependiendo del peso de porcentaje, se le asigna el peso proporcional para no aplicar un 0%.

En el caso de la medición de objetivos en su totalidad, será más drástico, o se cumple con la meta establecida o si por un medio punto no se cumplió, se tendrá un cero, no habrá proporcionalidad.

En torno al reconocimiento, como resumen, debe indicar que se tiene una meta de utilidad conglomeral, tres subllaves de pago en tres dimensiones, se tiene el cumplimiento del Cuadro de Mando Integral, el cumplimiento de subllaves de pago y el CMI deberá tener un cumplimiento de -al menos- un 90% para que se pueda continuar con el proceso de valoración hacia el incentivo.

Menciona las subllaves de pago:

- Servicio al cliente: dispone que cualquier reclamo, consulta o incidente que se presente ante la División de Experiencia al Cliente, dependiendo de su competencia, sea resuelto en tiempo y forma, y es una gestión ordinaria, es decir, es lo mínimo a cumplir como parte de la gestión en atención al cliente.
- Vacaciones: tienen establecidos los saldos máximos de vacaciones para el área de negocio, soporte y las agencias. Estas subllaves son las mismas que tienen las Sociedades Anónimas, pero cada una establece una meta diferente, el objetivo es el mismo, pero la meta depende de la necesidad y condición a lo interno.
- Ley 8204: corresponde que el personal haga la evaluación, asista a los cursos y que exista una sana práctica en cuanto a la disciplina y una serie de condiciones a lo interno que están muy alineados al Código de Conducta y Ética.
- La gestión ética institucional: se refleja en todo el documento, pues se refiere a que existan actualizaciones, información, capacitación, evaluaciones, sensibilización e interiorización con respecto al este tema a nivel del Conglomerado.

- Control Interno: establece que tengan un cumplimiento menor o igual al 5%, que corresponde a un nivel de excelencia. La Dirección de Riesgo establece esta meta, aunque los años anteriores el promedio ha sido del 3%. Dice que cada Sociedad tiene su meta diferente dependiendo del comportamiento obtenido en los últimos años.
- Atención de acuerdos: deben cumplirse en tiempo y forma los de la Junta Directiva Nacional, Comisiones y recomendaciones de Auditoría. Explica que existe un sistema que le lleva el control a la Administración en cuanto a las fechas propuestas para cumplir y no pueden sobrepasarla, pues dentro de la gestión ordinaria es castigado en la calificación total.

Indica que las Sociedades Anónimas están muy alineadas y ajustadas en estos aspectos.

Comenta que en el artículo 11 -Llave de pago del Conglomerado- establece: "el primer paso en la evaluación del desempeño y que faculta el eventual pago del incentivo económico a los funcionarios del Conglomerado es el resultado de la llave de pago conglomeral, que mide las utilidades del Conglomerado financiero, de no alcanzar la meta del objetivo propuesto no se realizará erogación económica a ninguna unidad estratégica del Conglomerado ni sus dependencias, incluyendo los órganos de control determinados en el artículo 40 de lo que establece la Sugef 16-16.

Para que una unidad estratégica en particular y sus dependencias y órganos de control opten por el reconocimiento del incentivo económico deberá alcanzarse la meta de utilidad neta establecida para la misma, independientemente de la utilidad Conglomeral que se logre".

Expresa que se revisará ese párrafo, pues lo que se establece es que sea una condicionante y es como lo dice en el primer párrafo "ninguna unidad estratégica del Conglomerado ni sus dependencias podrá obtener el incentivo si no se cumple con la utilidad neta establecida para el Conglomerado financiero".

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Aprobar los Parámetros Conglomerales del Sistema de Evaluación del Desempeño, las Llaves de Pago Institucionales, el Cuadro de Mando Integral (CMI) Institucional y el Cuadro de Mando Integral de la Alta Gerencia y de las Dependencias Especiales para el año 2020.

Lo anterior, en atención al acuerdo 694 de la sesión 5671.

2. Solicitar a la Comisión de Asuntos Jurídicos que revise el Reglamento de Evaluación del Desempeño a fin de verificar su alineamiento con los Parámetros Conglomerales del Sistema de Evaluación del Desempeño, las Llaves de Pago Institucionales, el Cuadro de Mando Integral (CMI) Institucional y el Cuadro de Mando Integral de la Alta Gerencia y de las Dependencias Especiales para el año 2020.

3. Remitir a las Sociedades Anónimas, para su aprobación, los Parámetros Conglomerales del Sistema de Evaluación del Desempeño, las Llaves de Pago Institucionales, el Cuadro de Mando Integral (CMI) Institucional y el Cuadro de Mando Integral de la Alta Gerencia y de las Dependencias Especiales para el año 2020.

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:

> **"Aprobar los Parámetros Conglomerales del Sistema de Evaluación del Desempeño, las Llaves de Pago Institucionales, el Cuadro de Mando Integral (CMI) Institucional y el Cuadro de Mando Integral de la Alta Gerencia y de las Dependencias Especiales para el año 2020.**
>
> **Lo anterior, en atención al acuerdo 694 de la sesión 5671.**
>
> **2. Solicitar a la Comisión de Asuntos Jurídicos que revise el Reglamento de Evaluación del Desempeño a fin de verificar su alineamiento con los Parámetros Conglomerales del Sistema de Evaluación del Desempeño, las Llaves de Pago Institucionales, el Cuadro de Mando Integral (CMI) Institucional y el Cuadro de Mando Integral de la Alta Gerencia y de las Dependencias Especiales para el año 2020.**
>
> **3. Remitir a las Sociedades Anónimas, para su aprobación, los Parámetros Conglomerales del Sistema de Evaluación del Desempeño, las Llaves de Pago Institucionales, el Cuadro de Mando Integral (CMI) Institucional y el Cuadro de Mando Integral de la Alta Gerencia y de las Dependencias Especiales para el año 2020.**

PROPUESTA DE PARÁMETROS

SED 2020

Conglomerado Banco Popular

Tabla de contenidos

ANTECEDENTES 180
LLAVE DE PAGO DEL CONGLOMERADO 180
LLAVES DE PAGO 180
Llaves de pago Banco Popular 181
Llaves de pago Popular Valores 181
Llaves de pago Popular Pensiones 182
Llaves de pago Popular Seguros 182
Llaves de pago Popular Fondos de Inversión (SAFI) 183
SUBLLAVES DE PAGO (GESTIÓN ORDINARIA) 183
Subllaves de pago Banco Popular 184
Subllaves de pago Popular Valores 185
Subllaves de pago Popular Pensiones 186
Subllaves de pago Popular Seguros 188
Subllaves de pago Popular Fondos de Inversión (SAFI) 189
CONSTITUCIÓN DE LA EVALUACIÓN 190
Niveles 190
Escala de evaluación 191
GESTIÓN EXTRAORDINARIA CMI (BALANCED SCORECARD) 191
Criterios CMI 191
Rubros del CMI Banco Popular 191
GESTIÓN EXTRAORDINARIA BDP (BALANCE DE DESARROLLO PERSONAL) 192
Criterios del BDP 192
Rubros del BDP 192
Medición de los objetivos 192

ANTECEDENTES

De acuerdo con lo establecido en el Instructivo del Proceso "Gestionar un Sistema de Evaluación del Desempeño, basado en el CMI y BDP"; específicamente en la Actividad 6.4, Tarea 6.4.1 y paso 4, se genera la propuesta que incluye la información de los niveles, la escala de evaluación, criterios y rubros, con las respectivas ponderaciones que responde al principio de transparencia en el Proceso de Evaluación, con parámetros razonables, para la gestión propia del CMI para el año 2020.

LLAVE DE PAGO DEL CONGLOMERADO

Es el primer paso en la evaluación del desempeño y que faculta el eventual pago del incentivo económico a los funcionarios del Conglomerado es el resultado de la llave de pago conglomeral que mide las utilidades netas globales del Conglomerado Financiero. De no alcanzar la meta del objetivo propuesto no se realizará erogación económica a ninguna unidad estratégica del Conglomerado, ni sus dependencias; incluyendo los órganos de control delimitados en el artículo 40 del "Reglamento sobre Gobierno Corporativo SUGEF 16-16".

Para que una unidad estratégica en particular, sus dependencias y órganos de control opten por el reconocimiento del incentivo económico, deberá alcanzarse la meta de utilidad neta establecida para la misma, independientemente de la utilidad neta conglomeral que se logre.

La llave de pago conglomeral para el 2020, es la siguiente:

Popular Puesto de Bolsa	Popular Pensiones	Popular SAFI	Popular Seguros	Banco Popular	Conglomerado
2 388	1 742	1 120	1 534	18 393	**25 178** [1]

- Cifras en millones de colones

LLAVES DE PAGO

Mediciones realizadas por cada entidad del Conglomerado (Banco o Sociedades) en donde se contemplan los objetivos globales a trazar, fundamentadas en el Cuadro de Mando Integral que se conforma por las perspectivas del Plan Estratégico Corporativo, a saber: Cliente,

[1] Según oficio DIRF-381-2019 de la Dirección Financiera Corporativa.

Financiera, Procesos y Sistemas y Aprendizaje. Si no se obtiene una calificación satisfactoria en todas las llaves de pago planteadas, no se obtendrá el reconocimiento económico por parte de esa entidad.

Llaves de pago Banco Popular

Llaves de Pago	Metas 2020 (*)
Dimensión Económico-Financiera: [4]	
a) Utilidad Neta	18.393 millones de colones
b) Indicador de Eficiencia	<= 68.50%
Dimensión Social:[5]	
c) Modelo para el Desarrollo Comunitario	Ejecutar el 100% de las acciones del Plan de Trabajo aprobado del Modelo para el Desarrollo Comunitario.
Dimensión Ambiental: [6]	
d) Modelo Gestión de Valor Ambiental	1. Conclusión satisfactoria del proceso para obtener galardón Bandera Azul Ecológica (16 BP Totales) con base en los resultados de evaluación realizada por entes externos.
	2. Excelencia en la calificación del Plan de Gestión Ambiental Institucional.
	3. Colocación de 4.000 millones de colones en productos alineados al Plan Nacional de Descarbonización.
CMI Institucional 2020:	
e) CMI Institucional 2020	Resultado ≥ 90%

(*) Pueden variar conforme se actualice o ajuste la Estrategia Global 2019-2023, el Cuadro de Mando Integral, los Planes de Acción y las proyecciones financieras aprobados por la JDN

Si no se cumple todas las llaves de pago, no se podrá realizar erogación alguna del incentivo mencionado, a ningún funcionario del Banco Popular.

Llaves de pago Popular Valores [7]

Llaves de Pago	Metas 2020
Dimensión Económico-Financiera:	
a) Utilidad antes de impuestos, participaciones y reservas legales	Resultado mayor o igual al 95% del valor proyectado para el periodo (según oficio PSVA-546-2019 de Popular Valores) Utilidad neta 2.388 millones de colones (según oficio DIRF-381-2019 de la Dirección Financiera Corporativa)
b) Eficiencia (*): Gastos administrativos y operativos / Ingresos totales	Resultado menor al indicador promedio de la Industria (según oficio PSVA-546-2019 de Popular Valores) Indicador de eficiencia <=62.64% (según oficio DIRF-381-2019 de la Dirección Financiera Corporativa)
Dimensión Social:	
c) Cumplimiento de Plan de Sostenibilidad	Cumplimiento mayor o igual al 95% de las acciones propuestas en el Plan Anual de Sostenibilidad
Dimensión Ambiental:	
d) Mantener al menos una certificación ambiental (Carbono Neutral, Esencial Costa Rica) Bandera Azul) con base en los resultados de evaluación realizada por entes externos	Cumplir el 100% de las actividades previstas para el 2020, para mantener al menos una de las certificaciones.
CMI Institucional 2020:	

[4] Según oficio DIRF-381-2019 de la Dirección Financiera Corporativa.
[5] Según oficio DPE-228-2019 de la División Planificación Estratégica.
[6] Según oficio DPE-228-2019 de la División Planificación Estratégica.
[7] Según oficio PSVA-546-2019 de Popular Valores SA.

e) CMI Institucional 2020	Resultado ≥ 90%

(*) Indicador de Eficiencia: Se utilizan las cuentas del catálogo de la Sugeval (C430+C440)/C500

Si no se cumple todas las llaves de pago, no se podrá realizar erogación alguna del incentivo mencionado, a ningún funcionario del Popular Valores.

Llaves de pago Popular Pensiones [8]

Llaves de Pago	Metas 2020
Dimensión Económico-Financiera:	
a) Utilidad antes de impuestos y participaciones	Resultado mayor o igual al 100% del valor proyectado para el periodo (según oficio PEN-1364-2019 de Popular Pensiones) Utilidad neta 1.742 millones de colones (según oficio DIRF-381-2019 de la Dirección Financiera Corporativa)
b) Eficiencia operativa: Gastos administrativos / Utilidad Operacional Bruta	Resultado menor al indicador promedio de la Industria (según oficio PEN-1364-2019 de Popular Pensiones) Indicador de eficiencia <=68.54% (según oficio DIRF-381-2019 de la Dirección Financiera Corporativa)
Dimensión Social:	
c) Plan Interno de Educación Financiera	Actividades realizadas / actividades según plan interno de Educación Financiera
d) Proceso de certificación de Responsabilidad Social	Certificado de Responsabilidad Social obtenido
Dimensión Ambiental:	
e) Carbono neutralidad	Certificado de Carbono Neutralidad obtenido
f) Gestión ambiental	Certificado con calificación de excelencia en gestión ambiental obtenido
g) Bandera Azul Ecológica	Conclusión satisfactoria del proceso para obtener galardón Bandera Azul Ecológica con base en los resultados de evaluación realizada por entes externos
CMI Institucional 2020:	
h) CMI Institucional 2020	Resultado ≥ 90%

Si no se cumple todas las llaves de pago, no se podrá realizar erogación alguna del incentivo mencionado, a ningún funcionario del Popular Pensiones.

Llaves de pago Popular Seguros [9]

Llaves de Pago	Metas 2020
Dimensión Económico-Financiera:	
a) Utilidad antes de impuestos y participaciones	Resultado mayor o igual a la proyección financiera aprobada por la JDPS (según oficio PSASPE-0015-2019 de Popular Seguros) Utilidad neta 1.534 millones de colones (según oficio DIRF-381-2019 de la Dirección Financiera Corporativa)
b) Indicador de eficiencia	<=57.09% (según oficio DIRF-381-2019 de la Dirección Financiera Corporativa)
Dimensión Social:	
c) Plan de Sostenibilidad (Aspectos Económicos y Sociales)	Cumplimiento >= 90%
Dimensión Ambiental:	

[8] Según oficio PEN-1364-2019 de Popular Pensiones SA.
[9] Según oficio PSASPE-0015-2019 de Popular Seguros SA.

d) Galardón Bandera Azul Ecológica	Conclusión satisfactoria del proceso para obtener galardón Bandera Azul Ecológica con base en los resultados de evaluación realizada por entes externos
CMI Institucional 2020:	
e) CMI Institucional 2020	Resultado ≥ 90%

Si no se cumple todas las llaves de pago, no se podrá realizar erogación alguna del incentivo mencionado, a ningún funcionario del Popular Seguros.

Llaves de pago Popular Fondos de Inversión (SAFI) [10]

Llaves de Pago	Metas 2020
Dimensión Económico-Financiera:	
a) Utilidad antes de impuestos y participaciones	Resultado debe ser mayor o igual al del promedio de la industria (según oficio SAFI-GG-424-2019 de Popular SAFI) Utilidad neta 1.120 millones de colones (según oficio DIRF-381-2019 de la Dirección Financiera Corporativa)
b) Eficiencia operativa: Gastos administrativos / Utilidad Operacional Bruta	El resultado debe ser igual o menor que el resultado proyectado aprobado por la Junta Directiva de Popular SAFI (según oficio SAFI-GG-424-2019 de Popular SAFI) Indicador de eficiencia<=63.36% (según oficio DIRF-381-2019 de la Dirección Financiera Corporativa)
c) Variación Interanual del Volumen Administrado. Promedio de los últimos 12 meses	Resultado debe ser mayor o igual al del promedio de la industria
Dimensión Social:	
d) Salud Financiera vinculada con el entorno inmediato de la población de inquilinos de los Fondos de Inversión Inmobiliarios	Realizar al menos una actividad de actualización de entorno con los inquilinos de cada fondo inmobiliario de Popular SAFI.
e) Plan de Compras Sostenibles: Inclusión de Políticas de Sostenibilidad en las contrataciones realizadas por Popular SAFI (100% de las contrataciones del 2020)	Inclusión de Políticas de sostenibilidad para las contrataciones a realizar por Popular SAFI en el 2020.
Dimensión Ambiental:	
f) Mantenimiento del Galardón Bandera Azul Ecológica	Obtención de al menos la segunda estrella para el periodo 2020 con base en los resultados de evaluación realizada por entes externos
CMI Institucional 2020:	
g) CMI Institucional 2020	Resultado ≥ 90%

Si no se cumple todas las llaves de pago, no se podrá realizar erogación alguna del incentivo mencionado, a ningún funcionario de Popular SAFI.

SUBLLAVES DE PAGO (GESTIÓN ORDINARIA)

Para realizar una medición diferenciada entre lo ordinario y el esfuerzo adicional de los funcionarios, se propone una categorización de Subllaves de pago, las cuales deben ser de cumplimiento, según la definición que se realice en la metodología de cada una de ellas.

Estas Subllaves de pago, se visualizan como la gestión ordinaria y serán de aplicación para cada dependencia, tanto en Nivel Clase Gerencial, Dependencias Especiales y Jefaturas.

Cada dependencia debe cumplir con todas las Subllaves de pago, dado que, si alguna de todas no se consigue, no se obtendrá un beneficio económico, independientemente si la Llave de Pago Conglomeral y las Llaves de Pago Institucional se cumplan o bien se cumpla la calificación mínima en los CMI o BDP.

[10] Según oficio SAFI-GG-424-2019 de Popular SAFI.

Cada Subllave de pago tiene su metodología propia definida, por lo que deben conseguir lo concerniente a cada una de ellas, como paso esencial para poder optar por el incentivo económico.

Estas Subllaves de pago se deben visualizar como la gestión ordinaria que cada dependencia debe lograr. El esfuerzo extraordinario o adicional se verá reflejado en los objetivos incluidos en los CMI o BDP.

Subllaves de pago Banco Popular

Nombre	Objetivo	Indicador
Vacaciones	Contribuir con los resultados financieros del Banco, por medio del cumplimiento de la política Institucional de que el personal cumpla con un saldo máximo de días de vacaciones vencidas no disfrutadas.	• Dependencias del Soporte: máximo 15 días vencidos no disfrutados • Dependencias del Negocio y BP Totales: máximo 18 días vencidos no disfrutados • Agencias: máximo 20 días vencidos no disfrutados **Excepción** para funcionarios que cumplen en el último trimestre 24 o 30 días de vacaciones Dependencias del negocio y BP Totales: máximo 20 días de vacaciones vencidas no disfrutadas Dependencias del Soporte: máximo 18 días de vacaciones vencidas no disfrutadas
Riesgo y Control Interno	Medición del Riesgo y Control Interno, según la metodología de cada indicador	• Riesgo: Obtener una calificación de al menos un 95% en el resultado de la medición que se realice al cumplimiento de los objetivos claves de riesgo, según la metodología para medición del indicador de riesgo elaborada por la DIRRC. • Control Interno: Resultado de la nota de Control Interno (<=5%). • Cultura de Riesgo: Participación y evaluación del 100% del personal activo en el momento de aplicar la prueba de conocimientos sobre evaluación anual de gestión de riesgos (Cultura de Riesgo), con base en el Plan de Cultura de Riesgo y aprobación por parte de la jefatura (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal).
Nombre	**Objetivo**	**Indicador**
Ley 8204	Medición de la Ley 8204 según la metodología para cada indicador	• Medición de ROU, Alertas y Vinculaciones (solamente para dependencias del Negocio). •Cumplimiento del 100% de las actividades asignadas a la dependencia, relacionadas con el cumplimiento de la Ley 8204 (solamente para las dependencias del Soporte). • Examen de la Ley 8204 (para todo el personal): Realización del examen por parte de todos los miembros de la dependencia y la aprobación por parte de la jefatura (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal).
Atención de Acuerdos	Cumplimiento de los plazos definidos en los procedimientos, para atender las recomendaciones de Auditoría Interna y Auditoría Externa, así como los	(Total de Acuerdos atendidos en plazo/Total de Acuerdos asignados)*100

	acuerdos de Junta Directiva Nacional y las Comisiones de JDN.	
Nombre	**Objetivo**	**Indicador**
Gestión Ética Institucional	Medición de la gestión ética sobre varios parámetros establecidos	• Participación y evaluación del 100% del personal activo en el momento de aplicar la prueba de conocimientos sobre mitigación del fraude, con base en la capacitación recibida y aprobación por parte de la jefatura (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal). • Evidenciar que su personal a cargo conozca y repase las campañas de divulgación de información sobre mitigación de fraude, que se realizarán por parte de la Dirección Corporativa de Riesgo en el 2020. •Participación de la jefatura en el Programa de Capacitación y Sensibilización sobre Ética y Valores. • Participación y evaluación del 100% del personal activo en el momento de aplicar la evaluación, en el curso virtual del Programa de Ética y Valores. En el caso de jefaturas se requiere la aprobación con un mínimo de 90% (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal). • Repaso del Código de Conducta en la reunión mensual.
Servicio al Cliente	Responder en tiempo y forma las gestiones que le sean asignadas de Contraloría de Servicios, ya sea, con respuesta final o solicitud de prórroga.	(Gestiones atendidas en tiempo/ Gestiones asignadas)*100

Si no se cumplen **todas** las Subllaves de pago, no se podrá realizar erogación alguna del incentivo mencionado, a ningún funcionario de la dependencia del Banco Popular que haya incumplido.

Subllaves de pago Popular Valores

Nombre	Objetivo	Indicador
Vacaciones	Contribuir con los resultados financieros del Puesto de Bolsa, por medio del cumplimiento de la Directriz DIR-001-2013 (saldos inferiores a los 18 días) para que el personal cumpla con un saldo máximo de días de vacaciones.	Saldo Vacaciones al cierre de diciembre 2020 menor a 18 días.
Control Interno	Contribuir con una adecuada gestión del Control Interno	• Participación en la capacitación anual de Riesgo por parte del personal activo. • Mantener una calificación menor o igual al 2%, como resultado de la autoevaluación de control interno. • Cultura de Riesgo: Participación y evaluación del 100% del personal activo en el momento de aplicar la prueba de conocimientos sobre evaluación anual de gestión de riesgos (Cultura de Riesgo), con base en el Plan de Cultura de Riesgo y aprobación por parte de la jefatura (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal).
Nombre	**Objetivo**	**Indicador**

Ley 8204	Contribuir con una adecuada gestión de la Ley 8204.	• Cumplimiento en plazo y correcto llenado de la política Conozca a su Empleado. • Participación y evaluación del 100% del personal activo en el examen de la ley 8204. En el caso de las Jefaturas se requiere la aprobación de la evaluación (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal).
Atención de Acuerdos y recomendaciones	Cumplimiento de los plazos definidos en los procedimientos, para atender las recomendaciones de Auditoría Interna y Auditoría Externa, así como los acuerdos de Junta Directiva de Popular Valores, Junta Directiva Nacional, y las diferentes Comisiones.	(Total de Acuerdos atendidos en plazo/Total de Acuerdos asignados)*100
Nombre	**Objetivo**	**Indicador**
Gestión Ética Institucional	Contribuir con una adecuada gestión de la ética, de acuerdo con lo requerido por el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	• Participación del 100% del personal activo en el curso virtual de Riesgo de Fraude planificado por la Dirección Corporativa de Riesgo del Banco, y su respectiva prueba (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal). • Evidenciar que su personal a cargo conozca y repase las campañas de divulgación de información sobre mitigación de fraude, que se realizarán por parte de la Dirección Corporativa de Riesgo en el 2020. • Participación y evaluación anual de ética del 100% del personal activo en el momento de aplicar la prueba. En el caso de las Jefaturas se requiere la aprobación de la evaluación, con un mínimo del 90% (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal). • Repaso del Código de Conducta en la reunión mensual.
Nombre	**Objetivo**	**Indicador**
Servicio al Cliente	Lograr mantener un servicio de calidad a nuestros clientes.	Resultado encuesta servicio al cliente >=90%

Si no se cumplen **todas** las Subllaves de pago, no se podrá realizar erogación alguna del incentivo mencionado, a ningún funcionario de la dependencia de Popular Valores que haya incumplido.

Subllaves de pago Popular Pensiones

Nombre	Objetivo	Indicador
Vacaciones	Contribuir con los resultados financieros de la Operadora, por medio del cumplimiento de la política Institucional de que el personal cumpla con	Máximo un periodo de vacaciones vencidas.

	un saldo máximo de un período de vacaciones vencidas al 31 de diciembre.	
Riesgo y Control Interno	Contribuir con una adecuada gestión del Control Interno	• Riesgo: Realización y aprobación del curso virtual de Riesgo por parte del personal activo, en el momento de aplicar la evaluación. • Control Interno: Resultado de la autoevaluación de Control Interno con nota mínima de 92% (calificación de Bueno en la escala de riesgo de 6% a 8%). • Cultura de Riesgo: Participación y evaluación del 100% del personal activo en el momento de aplicar la prueba de conocimientos sobre evaluación anual de gestión de riesgos (Cultura de Riesgo), con base en el Plan de Cultura de Riesgo y aprobación por parte de la jefatura (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal).
Nombre	**Objetivo**	**Indicador**
Ley 8204	Contribuir con una adecuada gestión de la Ley 8204.	• Examen Ley 8204: realización del examen por parte del 100% del personal activo de la dependencia en el momento de aplicar la prueba sobre la Ley 8204 y la aprobación por parte de la jefatura (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal). • Asistencia por parte del personal activo de la Dirección a la capacitación de la Ley 8204.
Atención de Acuerdos y recomendaciones	Cumplimiento de los plazos para atender las recomendaciones de Auditoría Interna y Auditoría Externa, así como los acuerdos de la Junta Directiva de Popular Pensiones y sus Comisiones.	(Total de Acuerdos atendidos en plazo/Total de Acuerdos asignados)*100
Nombre	**Objetivo**	**Indicador**
Gestión Ética Institucional	Medición de la gestión ética sobre varios parámetros establecidos	• Participación y evaluación del 100% del personal activo en el momento de aplicar la prueba de conocimientos sobre mitigación del fraude, con base en la capacitación recibida y aprobación por parte de la jefatura (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal). • Participación de la jefatura o la persona que ésta designe en el Programa de Capacitación y Sensibilización de Ética y Valores. • Participación y evaluación del 100% del personal activo en el momento de aplicar la evaluación, en el curso virtual del Programa de Ética y Valores. En el caso de jefaturas se requiere la aprobación con un mínimo de 90% (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal).

Si no se cumplen **todas** las Subllaves de pago, no se podrá realizar erogación alguna del incentivo mencionado, a ningún funcionario de la dependencia de Popular Pensiones que haya incumplido.

Subllaves de pago Popular Seguros

Nombre	Objetivo	Indicador
Vacaciones	Cumplir al 31 de diciembre 2020, con un saldo máximo de 1 periodo de días acumulados de vacaciones vencidas no disfrutadas.	<2 años en Popular Seguros: máximo 15 días vencidos >2 años en Popular Seguros: máximo 18 días vencidos
Control Interno	Obtener un resultado en la autoevaluación de Control Interno inferior o igual a 8%.	• Resultado Obtenido en la Autoevaluación. • Cultura de Riesgo: Participación y evaluación del 100% del personal activo en el momento de aplicar la prueba de conocimientos sobre evaluación anual de gestión de riesgos y aprobación por parte de la jefatura (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal).
Ley 8204	Lograr la realización del examen por parte de todos los miembros de las dependencias de Popular Seguros, y la aprobación por parte de las jefaturas.	Porcentaje de funcionarios que realizan la prueba y de jefaturas que lo aprueban.
Nombre	**Objetivo**	**Indicador**
Acuerdos	Cumplir con los plazos definidos en los procedimientos, para atender las recomendaciones de Auditoría Interna y Auditoría Externa, así como los acuerdos de Junta Directiva y las Comisiones de ésta.	Tiempos definidos en cada recomendación o requerimiento
Gestión Ética Institucional	Medir la gestión ética sobre varios parámetros establecidos por el Conglomerado.	• Participación y evaluación del 100% del personal activo en el momento de aplicar la evaluación, en el curso virtual del Programa de Ética y Valores. En el caso de jefaturas se requiere la aprobación con un mínimo de 90% (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal). • Participación y evaluación del 100% del personal activo en el momento de aplicar la prueba de conocimientos sobre mitigación del fraude, con base en la capacitación recibida y aprobación por parte de la jefatura (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal).
Nombre	**Objetivo**	**Indicador**
Planificación	Cumplir en tiempo y forma con la presentación del seguimiento de los planes plurianuales, anuales, de acción, remediales, tácticos o cualquier otro de acuerdo con los dispuesto por parte de la Unidad de Planificación de Popular Seguros.	Cumplimiento de los plazos definidos en los planes establecidos por Planificación Estratégica.

Si no se cumplen **todas** las Subllaves de pago, no se podrá realizar erogación alguna del incentivo mencionado, a ningún funcionario de la dependencia de Popular Seguros que haya incumplido.

Subllaves de pago Popular Fondos de Inversión (SAFI)

Nombre	Objetivo	Indicador
Vacaciones	Contribuir con los resultados financieros de la Sociedad, a través del cumplimiento de la política Institucional de que el personal cumpla con un saldo máximo de días de vacaciones vencidas no disfrutadas.	Al cierre del periodo en evaluación los funcionarios deben contar con 15 días o menos acumulados de vacaciones por disfrutar si tienen menos de dos años de laborar en la institución, e igual o menor a 18 días si el funcionario cuenta con más de dos años de laborar en la institución.
Riesgo y Control Interno	Medir el Riesgo y Ambiente de Control Interno, según la metodología determinada por la UTEG	• El Resultado de la Evaluación Anual de Control Interno sobre las dependencias de Popular SAFI con resultado dentro del rango: "Excelente" • Cultura de Riesgo: Participación y evaluación del 100% del personal activo en el momento de aplicar la prueba de conocimientos sobre evaluación anual de gestión de riesgos (Cultura de Riesgo), con base en el Plan de Cultura de Riesgo y aprobación por parte de la jefatura (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal).
Nombre	**Objetivo**	**Indicador**
Ley 8204	Contribuir con las acciones de monitoreo y cumplimiento de la Ley 8204	• Al cierre del periodo en evaluación todos los funcionarios de Popular SAFI deben haber recibido al menos una actividad de capacitación anual correspondiente a actualización en Materia de Cumplimiento de la Ley 8204 al personal activo. • Examen de la Ley 8204: Realización del examen por parte de todos los miembros de la dependencia y la aprobación por parte de la jefatura (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal). • Elaboración del Conozca a su Empleado.
Atención de Acuerdos y Recomendaciones	Dar atención a los acuerdos y/o recomendaciones cuyo cumplimiento ha sido asignado al área correspondiente para que sean atendidos dentro del plazo de atención determinado en los planes correctivos o de gestión.	(Total de Acuerdos atendidos en plazo/Total de Acuerdos asignados)*100
Nombre	**Objetivo**	**Indicador**
Gestión Ética Institucional	Medición de la gestión ética sobre varios parámetros establecidos	• Participación y evaluación del 100% del personal activo en el momento de aplicar la prueba de conocimientos sobre mitigación del fraude, con base en la capacitación recibida y aprobación por parte de la jefatura (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal). • Evidenciar que su personal a cargo conozca y repase las campañas de divulgación de información sobre mitigación de fraude, que se realizarán por parte de la Dirección Corporativa de Riesgo en el 2020. •Participación de la jefatura en el Programa de Capacitación y Sensibilización sobre Ética y Valores.

		• Participación y evaluación del 100% del personal activo en el momento de aplicar la evaluación, en el curso virtual del Programa de Ética y Valores. En el caso de jefaturas se requiere la aprobación con un mínimo de 90% (para efectos de aprobación del personal evaluado con BDP, se mantiene un rubro en la evaluación del BDP del personal). • Repaso del Código de Conducta en la reunión mensual.
Servicio al Cliente	Medir el nivel de satisfacción que el cliente reporta hacia los servicios brindados por Popular SAFI.	Implementación de Encuestas internas para evaluar la gestión de las áreas. (Sea para cliente Interno y otra para cliente externo).

Si no se cumplen **todas** las Subllaves de pago, no se podrá realizar erogación alguna del incentivo mencionado, a ningún funcionario de la dependencia de Popular SAFI que haya incumplido.

Cada Subllave de Pago tiene su metodología para realizar la evaluación correspondiente y la misma está a cargo de cada una de las dependencias involucradas en el proceso.

CONSTITUCIÓN DE LA EVALUACIÓN

Correspondiente a la constitución de la evaluación, la misma se hará de la siguiente manera:

Niveles

Se consideran como titulares subordinados, para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, los funcionarios de la administración activa responsables de un proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones, que deben ser jefaturas de una dependencia que se encuentre presente en la Estructura Organizacional Vigente (la cual puede ser consultada en el sitio de la intranet del Banco Popular), que tengan personal a cargo y que adicionalmente deben cumplir con objetivos específicos de ese personal o grupo de trabajo.

Es por lo anterior, que se determinan como personal a evaluar por medio del Balanced Scorecard, los siguientes niveles:

- ✓ Jefaturas de las dependencias superiores presentes en la estructura organizacional como lo son: Dependencias especiales[11], Gerencia General Corporativa y Subgerencias Generales.
- ✓ Jefaturas de las Direcciones, Divisiones, Áreas y Unidades (que se encuentren presentes en la estructura organizacional).
- ✓ Gerencias y Jefaturas de oficinas comerciales y Centro de Crédito sobre Alhajas.
- ✓ Coordinadores Regionales de Banca para el Desarrollo.
- ✓ Coordinadores y Supervisores de Centros Empresariales.

Los anteriores niveles se resumen en dos categorías:

- ✓ **Alta Gerencia y Dependencias Especiales:**
    - ***Dependencias Especiales:*** Son aquellas cuyo nivel jerárquico no está adscrito a la Gerencia General Corporativa o a la respectiva Gerencia General de las Sociedades Anónimas, a saber: la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, la Secretaría de la Junta Directiva Nacional, FODEMIPYME y los Órganos de Control del Banco y de las Sociedades Anónimas (Dirección Corporativa de Riesgo, Oficialía de Cumplimiento, Auditoría Interna y Unidad de Cumplimiento Normativo), así como cualquier otra dependencia que la Junta Directiva Nacional o por precepto legal llegare a establecerse.

[11] Definición presente en el Artículo 4 del Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Balanced Scorecard y en el Balance de Desarrollo Personal: Son aquellas cuyo nivel jerárquico no está adscrito a la Gerencia General Corporativa o a la respectiva Gerencia General de las Sociedades Anónimas, en adelante Sociedades, a saber: la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, la Secretaría de la Junta Directiva Nacional, FODEMIPYME y los Órganos de Control del Banco y de las Sociedades Anónimas (Dirección Corporativa de Riesgo, Oficialía de Cumplimiento, Auditoría Interna y Unidad de Cumplimiento Normativo), así como cualquier otra dependencia que la Junta Directiva Nacional o por precepto legal llegare a establecerse.

- ***Alta Gerencia:*** en el Artículo 5 del Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Balanced Scorecard y en el Balance de Desarrollo Personal, se indica que el personal considerado en este nivel son los que ocupan los cargos de Gerente General Corporativo, Subgerencias Generales y los Gerentes de las Sociedades del Conglomerado.

✓ **Titulares subordinados** de las demás dependencias de Soporte y de Negocio.

Escala de evaluación

La escala de evaluación se determina con base a lo establecido en años anteriores, sin embargo, se debe considerar que se busca medir el nivel de cumplimiento de la estrategia trazada para el BPDC a través del CMI Institucional, donde cada una de las dependencias contribuye para su cumplimiento con la ejecución de las actividades acordadas. Es por lo anterior, que, si se tiene un nivel de alcance positivo de los objetivos desde los BDP hasta los CMI de Jefatura y CMI Gerencial, consecuentemente se da un cumplimiento del CMI Institucional.

La escala para el reconocimiento del incentivo económico es la siguiente:

Escala de Calificación	Reconocimiento
Igual y mayor que 95%	Porcentaje máximo
Entre 90% y 94.99%	Porcentaje mínimo
Menor de 90%	0%

GESTIÓN EXTRAORDINARIA CMI (BALANCED SCORECARD)

Es la herramienta seleccionada para medir el desempeño organizacional y por tanto, tiene como objetivo la medición del esfuerzo adicional de la gestión en función de la estrategia del Conglomerado, de los niveles comprendidos en este Reglamento dentro de la Alta Gerencia, las Dependencias especiales y las demás jefaturas del Conglomerado.

Criterios CMI

Los criterios de evaluación son los componentes por los que se mide al personal con un CMI, en los cuales se determina los elementos para medir la gestión ordinaria, así como el esfuerzo adicional. Es así que, se deben definir en el CMI Institucional, CMI de cada una de las dependencias y en el BDP objetivos con un desempeño extraordinario.

Bajo la anterior condición los criterios que se proponen son:

✓ **Calificación Gestión propia:** corresponde a los indicadores que se establecen para el periodo de evaluación, que concierne a la gestión propia de la dependencia y según la naturaleza (Negocio o Soporte). El peso porcentual está en función del nivel.

✓ **Promedio simple de la calificación de las dependencias adscritas y/o BDP**: esta corresponde a los objetivos que se determinan para la gestión individual ya sea del CMI o del BDP. El peso porcentual está en función del nivel.

Rubros del CMI Banco Popular

El criterio de la Gestión Propia se subdivide en rubros de evaluación, los cuales corresponden a los indicadores que debe cumplir la dependencia según su naturaleza (Negocio o Soporte) y que son de impacto para el Banco Popular. En los rubros se determina la ponderación de los objetivos propios del CMI, mismos que deben ser de impacto para el BPDC.

Los rubros de evaluación propuestos para las dependencias que son:

1. **Negocio (Todas las dependencias adscritas a la Subgerencia General de Negocios)**

   ✓ ***Objetivos del CMI de la dependencia:*** Éstos corresponden en su mayoría a las metas financieras del Negocio como lo son: metas de crédito, captación, mora, ahorros programados, tarjetas, servicio al cliente, entre otras. El peso propuesto es de 100%.

2. **Administrativas y de Soporte al Negocio (Todas las dependencias adscritas a la Gerencia General Corporativa, Subgerencia General de Operaciones y Dirección General Corporativa con o sin metas financieras)**

   ✓ ***Compromisos como proveedores de insumos de los planes de acción:***
   Cumplimiento de los objetivos de los compromisos como proveedores de insumos de los planes de acción de otras dependencias. El peso propuesto es de 40%.

   ✓ ***Objetivos del CMI de la dependencia:*** Éstos corresponden a los que debe cumplir la dependencia directamente o sus dependencias adscritas, según el alineamiento. El peso propuesto es de 60%.

GESTIÓN EXTRAORDINARIA BDP (BALANCE DE DESARROLLO PERSONAL)

Es la herramienta de evaluación integral de la gestión individual y se debe considerar el alcance grupal, éste último relacionado directamente con el CMI. Tiene como objetivo básico la medición del alcance ordinario requerido, así como el esfuerzo adicional de la gestión individual, promoviendo la excelencia del personal y los aportes de su gestión al logro de los objetivos institucionales de cada entidad del Conglomerado.

Criterios del BDP

En el caso del personal que no ejerce puestos de jefatura (titulares subordinados), se propone los siguientes criterios:

- ✓ **Gestión individual:** son los objetivos del personal los cuales deben ser de contribución para el cumplimiento de las metas individuales de su superior inmediato. Es peso propuesto es de 60%.
- ✓ **Resultado de la Gestión Propia del CMI:** Ésta corresponde a la calificación de la dependencia a la que pertenece el personal. Es peso propuesto es de 40%.

Gestión Individual	*Resultado de la Gestión Propia del CMI*	*Calificación total*
60%	40%	100%

Rubros del BDP

En este caso los rubros se determinan de acuerdo con la ponderación de la gestión individual del BDP.

Por lo anterior, se proponen el siguiente rubro para todos los BDP:

- ✓ ***Ley 8204:*** Realización y aprobación del Examen de la Ley 8204 en la fecha indicada. Peso 12%.
- ✓ ***Evaluación de gestión ética:*** Medición de la gestión ética específicamente del funcionario, sobre varios parámetros establecidos. Peso 8%.
    - Obtener personalmente 0% de suspensiones disciplinarias.
    - Aprobación de la evaluación del curso virtual del Programa de Ética y Valores, con un mínimo de 90% en la fecha indicada.
    - Aprobación de la evaluación sobre Mitigación de fraude en la fecha indicada.
- ✓ ***Cultura de Riesgo:*** Realización y aprobación del Examen de Cultura de Riesgo en la fecha indicada. Peso 5%.
- ✓ ***Objetivos del BDP (gestión individual):*** Éstos corresponden a los que debe cumplir cada colaborador, según el alineamiento. El peso propuesto es de 35%.

Medición de los objetivos

Los objetivos, tanto de los CMI como de los BDP, deben cumplir con una medición la cual puede ser de forma proporcional (a partir de la base del 90%), o de forma Total (100%).

- ✓ En los casos en que el indicador sea Proporcional, la base será del 90% y la medición se realizará proporcionalmente de ese porcentaje hacia arriba, según la calificación obtenida. Si la calificación es menor al 90%, obtendrá una nota de 0%, como se detalla:

≥100% Meta asignada = Total del peso
Entre 90% y 100% Meta asignada = Medición proporcional del peso
<90% Meta asignada = 0%

- ✓ En caso de que el indicador sea Total, se evaluará a un 100%, por lo que la medición se realizará de la siguiente forma:

≥ 100% Meta asignada = 100% Total del peso
< 100% Meta asignada = 0% del peso

Los objetivos de los BDP deben estar alineados a los CMI de su jefatura, por lo que la base porcentual para cada indicador será determinada por la porcentualidad que indique el CMI de la jefatura a la que le reporta en su rubro asociado (90%, 100%).

En el caso de que un objetivo no esté alineado directamente al CMI de su jefatura, tendrá que reportar un indicador total (100%). **(928)**
(Ref.: CREMBP-17-ACD-80-2019-Art-2)

Al ser las **dieciocho horas con trece minutos** se retiran la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo, los funcionarios de la División de Planificación Estratégica, Sra. Eida Ocampo Rojas y Giovanni Jiménez Solís.

ARTÍCULO 10

4.1.5.- La Comisión de Asuntos Jurídicos eleva, para aprobación, la propuesta de Reglamento de la Junta de Relaciones Laborales. (Ref.: Acuerdo CAJ-BP-19-Acd-100-2019-Art-6)

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, indica que presentará la reforma al Reglamento de la Junta de Relaciones Laborales por una recomendación que hizo la Auditoría Interna para que se ajustaran algunos temas que se consideraron que podrían estar desarrollados de manera irregular.

Explica que tiene que ver con la duplicación del proceso que se hace en lo relacionado con la investigación administrativa a través de un órgano disciplinario y que de alguna forma se duplicaba en la Junta de Relaciones Laborales, hasta tal punto que aceptaban otras pruebas y replicar el procedimiento ordinario en estas instancias y no es este el fin.

Indica que la Junta de Relaciones Laborales se establece en la Convención Colectiva como una instancia bipartita donde hay dos representantes de la Administración y dos del Sindicato y tienen diversas funciones establecidas, pero la más importante es que por este órgano pasan las investigaciones administrativas de todas las personas que laboran para el Banco e incluso las que tienen que ver con un proceso que inició producto de una relación de hechos por afectación de la Hacienda pública y que fue así recomendadas por la Auditoría Interna.

Comenta que tienen una participación muy importante, pues es una instancia que es parte del debido proceso y lo que trata esta reforma es agilizar los tiempos. Dice que históricamente han visto que algunas situaciones se retrasan más de lo razonable, en ocasiones, por gestiones sindicales, por ejemplo, porque no quieren que tomen alguna decisión y que se traslade el caso a la respectiva Gerencia o Subgerencia para que se dicte el acto final.

Por ello, trae un enunciado de las reformas en razón de la materia y del artículo del 1 al 6 se define el objeto, que es cumplir con lo que establece la Convención Colectiva, las definiciones que tiene este Reglamento, por ejemplo, el Sindicato Sibanpo que es el actual representante de los trabajadores y es el mayoritario y de acuerdo con la Convención tiene el derecho de negociarla y por ello se hace referencia al Sibanpo y no a otro sindicato; Tribunal: Tribunal de Calificaciones y; Días hábiles.

En cuanto al ámbito de aplicación se establece que tiene como finalidad resolver los conflictos de carácter obrero-patronal que surjan de las aplicaciones de las leyes, de la Convención Colectiva vigente y del Reglamento Interior de Trabajo, en general todas las normas que tienen que ver con la relación laboral.

Con respecto a la naturaleza jurídica, indica que es un ente bipartito de carácter permanente, el cual se integra por cuatro personas, dos representantes de la Administración y dos de Sibanpo, con sus respectivos suplentes.

Dice que el artículo 5 habla sobre el acceso a las dependencias y permisos, lo que implica que las dependencias de la entidad están obligadas a suministrar a la Junta de Relaciones Laborales la información necesaria para que se pueda resolver los casos de una manera rápida, asimismo, debe ser dotada de todas las condiciones para que pueda funcionar de forma eficiente, por ejemplo, local, equipo, secretaria, transporte, viáticos, etc. Los miembros de la Junta de Relaciones Laborales gozarán de permiso de tiempo mientras desempeñan el cargo como representes en esta instancia a efecto de que puedan cumplir con sus funciones.

El artículo 6 es sobre el dictado del acto final, esto es dependiendo de dónde esté adscrito el trabajador, entonces será la Gerencia General Corporativa o a la Subgerencia correspondiente, por ejemplo, si un trabajador es subordinado a alguna división o dirección adscrita a determinada Subgerencia, esta dicta el acto final.

Señala que este Reglamento explica la conformación y las funciones de cada uno de los miembros de la Junta de Relaciones Laborales, la Secretaría Ejecutiva, la sustitución de los integrantes, los impedimentos, recusaciones y las excusas. Explica que las funciones básicamente son todas las que establece la Convención Colectiva de Trabajo y es resolver todos los temas de conflicto laboral, asimismo, le corresponde conocer el órgano del proceso a efecto de que recomiende lo que corresponda a la respectiva instancia.

Reitera la conformación que es de dos miembros sindicales y dos de la Administración y el Presidente siempre va a ser un representante de la Administración y el Secretario un representante del Sindicato, de esta manera está establecido en la Convención Colectiva.

Así pues, al presidente le corresponde diversas actividades y que están debidamente establecidas en la Convención, pero ahora se reglamentan, menciona las siguientes:

- Llevar el control de la agenda.

- Presidir con toda la facultad, el presidente no tiene voto doble, es una instancia bipartita.
- Somete a discusión los temas.
- Firmar las actas.
- Velar por que se cumpla con las normas aplicables para su correcto funcionamiento.
- Dictar directrices generales e impartir instrucciones en cuanto a los aspectos de forma de las labores de la Junta y su secretaría ejecutiva.

En cuanto a las funciones del secretario, le corresponde labores muy propias en cuanto al acompañamiento al presidente:

- Firmar las actas, acuerdos o resoluciones, en conjunto con el Presidente.
- Dar seguimiento para que las actas de las sesiones de la Junta de Relaciones Laborales sean confeccionadas a tiempo.
- Velar por que las resoluciones y acuerdos se comuniquen oportunamente.
- Velar por que la agenda y las actas por aprobar y ratificar en cada sesión sean notificadas a cada representación por lo menos con 1 día de antelación.

Explica que la Junta de Relaciones Laborales cuenta con una Secretaría Ejecutiva en función de que es una persona que no es miembro de esta Junta, y sus funciones son:

- Llevar todo el control operativo del funcionamiento de esta dependencia
- Grabar y transcribir actas.
- Diligenciar el despacho de los casos presentados.
- Asistir al presidente y secretario en el desempeño de sus funciones.
- Dar seguimiento a los casos en trámite.
- Mantener al día los archivos y expedientes debidamente foliados.
- Firmar y comunicar todas las actuaciones interlocutorias de los casos sometidos a la Junta de Relaciones Laborales.
- Velar por que la Junta de Relaciones Laborales cuente con los suministros, materiales de oficina y herramientas necesarios para el desarrollo de sus funciones
- Realizar respaldos digitales de actas, agendas, expedientes de reclamos y órganos directores.
- Custodiar y resguardar los expedientes de reclamos y órganos directores; así como cualquier otra documentación remitida a la Junta de Relaciones Laborales.

Indica que el artículo 13 se refiere a la sustitución de los integrantes de la Junta de Relaciones Laborales, establece que en caso de ausencia del titular automáticamente ingresa su suplente. Además, si el titular no puede continuar en su puesto se puede nombrar a otra persona, o bien, el suplente podría pasar a ser titular debiendo nombrar a otro suplente.

Existe un artículo que hace referencia a los impedimentos, recusaciones y excusas que sigue la regla que establece el Código Procesal Civil actual, es decir, si alguna persona tiene algún tipo de impedimento deberá abstenerse, como también podrán ser recusados.

El artículo 15 tiene que ver con los asesores y las partes pueden hacerse acompañar con los que consideren necesarios, el Sindicato usualmente tiene un abogado y otras personas que los asesora, en cuanto a la Administración no tiene asesores, pues las personas que representan a la Administración son formadas en derecho, al menos uno, el otro maneja muy bien el tema relacionado con capital humano.

El artículo 16 menciona lo referente a las sesiones ordinarias y extraordinarias, pues hay sesiones ordinarias cada 15 días y las extraordinarias cuando lo determine el presidente, además tanto el Sindicato como la Administración puede solicitarlas.

Menciona que toda convocatoria tiene un orden lógico, una agenda para conocer los temas por tratar, pueden existir casos de urgencia en donde se prescindirá de este requisito. Indica que el quórum son los cuatro miembros.

Explica que las sesiones siempre son privadas y únicamente se pueden conocer los casos que figuren en el orden del día, salvo que las partes se pongan de acuerdo y que haya un caso urgente que puedan conocer.

En cuanto al artículo 19 es el tema de las actas y serán firmadas por el presidente y secretario, sigue la regla de los órganos colegiados y se aprueba en la siguiente sesión y anotan las partes más importantes de la deliberación, así como el acuerdo en su integralidad.

Señala que las votaciones se toman por mayoría simple o por unanimidad y ningún representante tiene doble voto, no hay posibilidad de abstenerse a emitir un voto.

El artículo 21 indica que si algún miembro vota de manera negativa debe justificar su razón, para efecto de darle sostenibilidad al acto y de recomendación que debe dictarse al final.

En cuanto al artículo 22 se refiere a los plazos y sigue la regla de la Convención Colectiva, que indica que no puede ser mayor a 30 días hábiles a partir de la fecha que se presentan, si existe algún atraso injustificado por parte de la Administración, el caso se falla a favor del

trabajador y así está establecido en la Convención Colectiva. Por otra parte, si la inasistencia es responsabilidad del Sindicato se traslada al superior que corresponda para que resuelva.

Indica que el procedimiento en caso de reclamo está regulado entre el artículo 23 y el 28, pues las partes pueden presentar el reclamo en temas laborales y de conflictos, por su cuenta, para lo cual deben de cumplir con ciertas formalidades:

- Nombre, apellidos y número de cédula del reclamante y lugar para atender notificaciones.
- Los motivos o fundamentos de su reclamo.
- La indicación clara y precisa de la pretensión del reclamante (petitoria).
- Fecha y firma.

Ahora bien, los funcionarios que presentan los reclamos deben adjuntar la prueba y documentación que consideren pertinente, si por algún motivo no la tienen, deben indicar dónde está, para que la Junta de Relaciones Laborales la solicita, si las partes no cumplen con lo establecido en el artículo 23, la Junta de Relaciones Laborales tiene la potestad de rechazar de oficio el reclamo.

Comenta que una vez cumplido con la formalidad se le da traslado al reclamo, se forma el expediente, al cual se le asigna un número de caso y se folia, la Secretaria Ejecutiva lo traslada en un plazo de 24 horas, por lo que se inicia el proceso a lo interno de la Junta de Relaciones Laborales.

Indica que es factible que la Junta de Relaciones Laborales, si lo estima necesario, pueda recibir prueba adicional para resolver el reclamo, entonces si un funcionario no adjuntó toda la prueba y en el trascurso del proceso aparece otra, la Junta de Relaciones Laborales la puede recibir, en todo caso, para que se pueda resolver el reclamo la Administración debe enviar un expediente, adjuntando el criterio con un informe técnico y la prueba que se estime pertinente.

Así pues, una vez que se tiene conformado todos los documentos, el expediente debidamente documentado, tanto como el informe de la Administración, lo que sigue es trasladarlo para su resolución, por lo que se incluye en la agenda y se conoce en la próxima sesión.

En cuanto al artículo 26 regula el acceso a los expedientes, pues en respeto al debido proceso las partes, sus representantes y abogados, tendrán derecho a examinar, leer, fotocopiar cualquier pieza del expediente, sin embargo, no pueden salir de la custodia de la Junta de Relaciones Laborales, salvo por disposición expresa de su Presidente.

El artículo 27 trata sobre la resolución en materia de los reclamos, una vez evacuadas las pruebas lo que sigue es señalar fecha de discusión y votación por parte de la Junta de Relaciones Laborales. Dice que deben seguir lo que indica la Convención Colectiva en caso de empate, pues se debe elevar a la Administración para que resuelva lo que en derecho corresponda.

Explica que ningún trabajador se ve limitado en su posibilidad de acudir a la sede judicial si está inconforme con alguna resolución de la Junta de Relaciones Laborales. El comunicado de la resolución se hace en un plazo de 8 días y cuenta con el recurso de reconsideración.

Comenta que en lo que tiene que ver con el órgano director del proceso administrativo la Junta de Relaciones Laborales recibe de parte del órgano instructor de procedimiento la recomendación final del proceso, si la Junta lo acoge se traslada a la Gerencia o Subgerencia, según corresponda, para que dicten el acto final, en esta fase no hay posibilidad de recabar nueva prueba.

Entonces, lo que busca esta reforma es agilizar procesos y no duplicar una instancia de instrucción que aplica el debido proceso como es el órgano instructor en esta sede, si bien no es de conciencia de derecho, no tiene sentido duplicar una investigación que ya pasó por todo el proceso, donde las partes tuvieron el derecho de defensa y con representación letrada.

No obstante, el artículo 30 indica que no se niega, pero de manera excepcional, si aparece un documento nuevo que no conocieron las partes en el momento de la investigación, es factible que la Junta de Relaciones Laborales lo conozca, funciona un poco como el recurso de remisión en sede jurisdiccional.

Indica que el análisis no es de responsabilidad civil, pues la Junta de Relaciones Laborales se centra en temas laborales, estas se trasladan en forma inmediata al respectivo jerarca que deba resolver y superada la etapa de conocimiento del proceso lo que sigue es elevar la recomendación a la Administración para que resuelva lo que corresponda. El plazo para notificar el acto final es de un mes calendario, como lo establece el Código de Trabajo, en efecto que no prescriba la aplicación, si es que hay sanción.

Ahora bien, las resoluciones que al final dicta la Administración solo tienen recurso de revocatoria o reconsideración, no tiene apelación, así está establecido en la Convención Colectiva y por ello el Reglamento lo repite.

Por último, la derogatoria del anterior Reglamento y la vigencia del nuevo, pues es desde su publicación en el diario oficial La Gaceta, donde se deroga el publicado en la 157 del 19 de agosto del 2002.

Finaliza la presentación de la propuesta del Reglamento de la Junta de Relaciones Laborales.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Aprobar el Reglamento de la Junta de Relaciones Laborales.

2. Instruir a la Secretaría General a fin de que coordine la publicación del Reglamento de la Junta de Relaciones Laborales.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Aprobar el Reglamento de la Junta de Relaciones Laborales, en los siguientes términos:

REGLAMENTO DE LA JUNTA DE RELACIONES LABORALES

Artículo 1 Objetivo

El presente Reglamento se dicta en cumplimiento de lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo, y sus respectivas modificaciones, suscrita entre el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y el Sindicato de Trabajadores (SIBANPO), y tiene por objeto regular el procedimiento para la tramitación y resolución de los casos de carácter laboral presentados para conocimiento de la Junta de Relaciones Laborales.

Artículo 2 Definiciones

Para los efectos de este Reglamento, se definen los siguientes términos:

Banco: Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
JRL: Junta de Relaciones Laborales.
SIBANPO: Sindicato de Trabajadores del Banco Popular.
Tribunal: Tribunal de Calificaciones
Días hábiles: Son días hábiles de lunes a viernes, e inhábiles, sábados, domingos y feriados.

Artículo 3 Ámbito de Aplicación

La JRL es una instancia que tiene como finalidad resolver los conflictos obrero-patronales y jurídicos que surjan de la aplicación de las leyes, de la Convención Colectiva vigente y del Reglamento Interior de trabajo y formular la recomendación en los casos instruidos por el Órgano Director del Procedimiento, respetando el debido proceso.

Artículo 4 Naturaleza jurídica

La JRL es un órgano bipartito y paritario, de carácter permanente, el cual está integrado por igual número de representantes de la Administración y de SIBANPO.

Es un órgano que actuará con absoluta independencia de criterio y equilibrio de intereses por parte de quienes lo integren, y en la apreciación de la prueba aplicará las reglas de la sana crítica, en respeto absoluto al ordenamiento jurídico.

Artículo 5 Acceso a las dependencias y permisos como facilidades laborales de los miembros que conforman la JRL

El Banco está obligado a suministrar a la JRL la información necesaria para la resolución de los casos, asimismo deberá dotarla en forma permanente de todas las condiciones para el cumplimiento de sus fines (local, equipo, secretaria, transporte, viáticos, materiales de oficina, teléfono, facsímil, etc.).

Los miembros de la JRL gozarán de permiso en horas laborales para el estudio de los casos, con el objeto de que pueda cumplir sus funciones.

Artículo 6 Dictado del acto final

El acto final en cualquiera de los casos contemplados en el presente Reglamento estará a cargo de la Gerencia General Corporativa o de la Subgerencia correspondiente, dependiendo de la unidad administrativa a la que pertenezca el investigado, de acuerdo con el organigrama del Banco.

Artículo 7 Funciones

La JRL tendrá las siguientes funciones:

1. Conocer y resolver, de conformidad con el artículo 31 de este Reglamento, las denuncias por persecución sindical planteadas por SIBANPO o cualquier trabajador.

2. Conocer y resolver, de conformidad con el artículo 31 de este Reglamento, las denuncias de violación e interpretación que se deriven de la aplicación de las leyes laborales, de la Convención Colectiva y del reglamento de trabajo, sin perjuicio de que las partes puedan recurrir ante los Tribunales de Justicia y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

3. Conocer y resolver en forma previa, los casos referidos a despidos, suspensiones y demás sanciones, actuaciones u omisiones patronales que afecten a los trabajadores del Banco.

4. Conocer el Proyecto de Recomendación Final en los procedimientos instruidos por los Órganos Directores del Procedimiento Disciplinario, conforme a la Convención Colectiva vigente, para lo cual dichos órganos deberán remitirle el expediente respectivo.

5. Intervenir conciliatoriamente en los problemas individuales y colectivos que se susciten entre el Banco y los trabajadores.

6. Los demás casos que señale la Convención Colectiva de Trabajo o que las partes acuerden.

Artículo 8 Conformación

La JRL estará integrada por cuatro miembros propietarios con pleno poder de decisión y cuatro suplentes que entrarán en funciones durante las ausencias temporales en iguales condiciones. Corresponderá a SIBANPO y a la Administración designar a sus representantes titulares y suplentes.

Los miembros durarán en sus cargos un año y podrán ser reelectos o removidos en cualquier momento por quien los hubiere designado. Además, tendrán permiso, en horas laborales para estudiar los casos y asistir a las sesiones, de manera que se garantice el cumplimiento eficiente de sus funciones.

Artículo 9 Presidente y Secretario

La JRL contará con un Presidente y un Secretario, quienes serán elegidos del seno de la Junta. El nombramiento del Presidente deberá recaer en uno de los miembros titulares de la Administración y el de la Secretaría, en uno de los miembros titulares del Sindicato.

Artículo 10 Funciones del Presidente

El Presidente de la JRL tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

1. Presidir, con todas las facultades las sesiones ordinarias y extraordinarias, teniendo, entre otras, las siguientes atribuciones:

a) Iniciar y terminar la sesión, así como conceder la palabra
b) Regular el tiempo en el uso de la palabra
c) Someter a discusión y a votación un tema
d) Firmar las actas, acuerdos o resoluciones de la JRL, conjuntamente con el Secretario.

2. Velar por que la JRL cumpla las normas aplicables para su correcto funcionamiento.
3. Fijar directrices generales e impartir instrucciones en cuanto a los aspectos de forma de las labores de la Junta y la Secretaría Ejecutiva.
4. Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias.
5. Confeccionar el orden del día, teniendo en cuenta las peticiones de los demás miembros.
6 Ejecutar los acuerdos de la JRL.
7. Velar por que las actuaciones de la JRL se ajusten a las disposiciones del Código de Trabajo, de la Convención Colectiva, del Reglamento Interior de Trabajo, del Reglamento de la JRL y demás normativa aplicable.
8. Las demás funciones que son propias de la Presidencia de un Órgano Colegiado.

Artículo 11 Funciones del Secretario

El secretario de la JRL tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

1. Firmar las actas, acuerdos o resoluciones de la JRL, conjuntamente con el Presidente.
2. Dar seguimiento para que las actas de las Sesiones de la JRL sean confeccionadas a tiempo.
3. Velar por que las resoluciones y acuerdos de la JRL se comuniquen oportunamente.
4. Velar por que la agenda y las actas por aprobar y ratificar en cada sesión sean notificadas a cada representación por lo menos con 1 día de antelación.

5. Velar por que se atiendan oportunamente y se mantengan al día los archivos y los expedientes debidamente foliados.
6. Las demás funciones que le asigne la Junta.

Artículo 12 Secretaría Ejecutiva

La JRL contará con una Secretaría Ejecutiva, a la cual le corresponderá:

1. Grabar y transcribir las actas de la JRL
2. Diligenciar el despacho de los casos presentados ante la JRL
3. Asistir al Presidente y Secretario en el desempeño de sus funciones
4. Dar seguimiento a los acuerdos de los casos en trámite.
5. Mantener al día los archivos y expedientes, debidamente foliados
6. Firmar y comunicar todas las actuaciones interlocutorias de los casos sometidos a la JRL
7. Velar por que la JRL cuente con los suministros, materiales de oficina y herramientas necesarios para el desarrollo de sus funciones
8. Realizar respaldos digitales de actas, agendas, expedientes de reclamos y órganos directores.
9. Custodiar y resguardar los expedientes de reclamos y órganos directores; así como cualquier otra documentación remitida a la JRL.
10. Velar por el cumplimiento de restringir el acceso de personas ajenas a sus miembros de la JRL, de los archivos e instalaciones de la JRL.
11. Las demás funciones que le asigne la JRL.

Artículo 13 Sustitución de los integrantes de la JRL

En caso de ausencia o enfermedad, o cuando ocurra una causa justa, los miembros de la JRL serán sustituidos por los suplentes designados. Cuando el ausente fuere el Presidente o el Secretario, alguno de los miembros titulares asignados por cada una de las partes, tomará su lugar, con las mismas atribuciones y responsabilidades.

Los suplentes podrán asistir a todas las sesiones, con derecho a voz, pero no a voto.

Los suplentes podrán sustituir a cualquier miembro propietario, según su representación, con solo manifestarlo al inicio de cada sesión para que conste en el acta y se mantendrán como propietarios hasta el final de cada sesión, aunque en el transcurso de ella se incorpore el titular. El mismo procedimiento se seguirá cuando un miembro propietario tenga que retirarse por motivos de fuerza mayor, abstención o recusación.

Artículo 14 Impedimentos, recusaciones y excusas

Serán motivo de abstención las mismas causales de impedimento, recusación y excusas que se establecen en el Código Procesal Civil.

La parte afectada (investigado o reclamante) podrá solicitar la inhabilitación de cualquiera de los miembros de la JRL que, por su relación directa con el caso, pueda comprometer la objetividad de la resolución.

La JRL deberá tramitar y resolver los impedimentos, recusaciones y excusas de sus miembros en la misma sesión en que sean interpuestos; si procede a acogerlos, se agendará el caso para la próxima sesión con otro miembro. Si se rechaza, se continuará con el conocimiento del caso. Ningún asunto puede suspenderse por causa de dichos impedimentos, excusas y recusaciones.

Artículo 15 De los asesores

En las sesiones de la Junta de Relaciones Laborales, ambas representaciones se podrán asesorar por profesionales o por personas con conocimientos especializados en la materia de interés que se vaya a tratar en la respectiva sesión, pudiendo dichos asesores asistir a ellas.

En todo caso, sólo se aceptará un asesor por sesión por cada representación, salvo acuerdo en contrario.

Artículo 16 Sesiones ordinarias y extraordinarias

La JRL sesionará en forma ordinaria cada quince días y extraordinariamente cuando así lo determine su Presidente, o bien a solicitud de la Representación Sindical o de la Administración.

Para reunirse en sesiones ordinarias y extraordinarias, será siempre necesaria una convocatoria por escrito, con una antelación mínima de 24 horas, salvo casos de urgencia.

Toda convocatoria se acompañará de copia del orden del día, excepto en casos de urgencia.

No obstante, quedará válidamente constituida la JRL, sin cumplir con todos estos requisitos, cuando asistan todos sus miembros y acuerden por unanimidad sesionar.

Artículo 17 Quórum para sesionar

La JRL sesionará válidamente cuando estén presentes los cuatro miembros propietarios, conforme lo establecen los artículos 9 y 14 de este Reglamento, otorgándose un plazo de 15 minutos de espera para iniciar la sesión, sí alguna de las partes no se hubiera presentado. No obstante, y ante la ausencia, recusación o excusa de los propietarios, quedará debidamente constituida con la presencia del suplente.

Artículo 18 Sesiones

Las sesiones de la JRL serán siempre privadas y únicamente podrán ser conocidos en la sesión los casos que figuren en el orden del día, salvo que sea declarado urgente otro caso, con el voto favorable de todos los miembros que conforman el quorum de ley.

Artículo 19 De las actas

Cada sesión se podrá grabar y se transcribirá un acta que contendrá la indicación de las personas asistentes, así como las circunstancias de tiempo y lugar en que se han celebrado, los puntos principales de la deliberación y lo resuelto en la votación, así como el contenido de los acuerdos.

Las actas se aprobarán en la siguiente sesión ordinaria. Antes de la aprobación carecerán de firmeza los acuerdos tomados en la respectiva sesión, a menos que los miembros presentes hayan acordado su firmeza por unanimidad, al momento de realizarse la votación respectiva.

Las actas serán firmadas por el Presidente y el Secretario.

Artículo 20 Votación

Los acuerdos y resoluciones de la JRL se tomarán por mayoría simple o por unanimidad, y ningún representante ejercerá doble voto.

Los miembros deberán emitir su voto en el sentido que lo consideren procedente y en forma razonada. En ninguna circunstancia será permitido abstenerse de emitir el voto.

Artículo 21 Votos negativos

Los miembros de la JRL deberán hacer constar y razonar en el acta su voto negativo y los motivos que lo justifiquen, quedando exentos de las responsabilidades que, en su caso, pudieren derivarse de tal acuerdo.

Artículo 22 Plazo para atender los casos en JRL

La JRL deberá conocer todos los casos sometidos a su conocimiento dentro de un plazo no mayor de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación del caso por parte de los interesados.

Cuando la JRL no conozca dentro del plazo mencionado por inasistencia injustificada de la Administración, el caso se considerará fallado a favor del trabajador, en concordancia con la Convención Colectiva vigente. Por el contrario, si no se pudiere resolver por inasistencia de la Representación Sindical, se elevará a conocimiento y resolución de la Gerencia General Corporativa o la respectiva Subgerencia, según corresponda a la adscripción de la persona relacionada

La JRL tendrá siempre el deber de resolver expresamente los casos sometidos a su conocimiento

Artículo 23 Presentación del reclamo

Todo reclamo deberá presentarse por escrito ante la Secretaría Ejecutiva de la JRL, y deberá contener, al menos:

1- Nombre, apellidos y número de cédula del reclamante y lugar para atender notificaciones.
2- Los motivos o fundamentos de su reclamo.
3- La indicación clara y precisa de la pretensión del reclamante (Petitoria).
4- Fecha y firma.

Con la presentación del reclamo, el interesado deberá adjuntar toda la documentación pertinente, si no la tuviera, indicará dónde se encuentra y ofrecer todas las pruebas que considere pertinente.

En caso de que el reclamo no se ajuste a lo establecido en este artículo, se le prevendrá el cumplimiento de los requisitos en un plazo no mayor a los tres días hábiles y de no atenderse se procederá con el archivo.

Artículo 24 Traslado del reclamo

De cada reclamo se conformará un expediente, al cual se le asignará número de caso y será debidamente foliado.

La Secretaría Ejecutiva de la JRL, en un plazo no mayor de 24 horas, dará traslado al reclamo y las pruebas presentadas a la instancia competente para que lo conteste y pueda ofrecer las pruebas de descargo, dentro del plazo que establezca la JRL, que será de 3 días hábiles, pudiendo ser ampliado por el Presidente de la JRL y a solicitud de la instancia competente, en función de la complejidad del caso, sin que este plazo pueda exceder de 10 días hábiles.

Una vez vencidos los plazos indicados, se incluirá el caso en el orden del día y la Junta de Relaciones Laborales hará las investigaciones oportunas, admitirá y evacuará la prueba que estime necesaria.

Artículo 25 Presentación posterior de pruebas

Si la JRL lo estima necesario, podrá recibir prueba adicional para resolver el reclamo. La Administración deberá enviar el expediente que le permita a la JRL resolver el reclamo, adjuntando su criterio con un informe técnico y la prueba que estime pertinente.

Una vez trasladado el expediente del reclamo a los miembros de la JRL, el Presidente de la JRL, se incluirá el caso en la agenda para ser conocido por la JRL, en la próxima sesión

Artículo 26 Acceso a los expedientes

Las partes, sus representantes y sus abogados tendrán derecho a examinar, leer y fotocopiar cualquier pieza del expediente, así como pedir certificación de este.

Los expedientes no podrán salir de la custodia de la JRL, salvo por disposición expresa de su Presidente.

Artículo 27 Resoluciones en materia de reclamos

Evacuadas las pruebas, se tendrá por instruido el expediente y el Presidente deberá señalar la fecha para su discusión y votación por parte de la JRL.

La resolución de la JRL deberá contener, al menos:

1. –Una relación sucinta de los hechos
2. –Las consideraciones del caso
3. –La parte dispositiva que resuelve el fondo del caso.

Las resoluciones de la JRL no limitan el derecho del trabajador afectado, o de las partes, de acudir ante los Tribunales de Justicia, o ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Contra las resoluciones de la JRL no cabe recurso alguno.

Artículo 28 Comunicación de la resolución del reclamo

La resolución final deberá ajustarse a los preceptos de ley, y deberá ser notificada al interesado, en un plazo de 8 días hábiles contados a partir de la fecha de emitida la resolución.

Artículo 29 Recepción del proyecto de recomendación final del Órgano Director del Procedimiento

El Órgano Director del Procedimiento Disciplinario investigará todos los hechos que puedan configurar faltas laborales por parte de los trabajadores del Banco, para determinar la verdad real objeto de la investigación administrativa.

El Órgano Director del Procedimiento Disciplinario, una vez que haya emitido el Proyecto de recomendación final en materia disciplinaria, deberá remitir a la JRL el expediente para su conocimiento y recomendación.

Artículo 30 Imposibilidad de recabar nueva prueba

La JRL no podrá recabar nueva prueba en el trámite de conocimiento y resolución de Investigaciones disciplinarias, por lo que deberá limitarse a la contenida en el expediente investigativo.

En forma excepcional y salvo que exista un documento nuevo que no se conocía por los investigados al momento de celebrarse el proceso disciplinario administrativo, la JRL, con votación unánime de sus miembros, podrá recibirla.

Si el resultado de la votación es un empate, no podrá conocerse la nueva prueba aportada.

Artículo 31 Recomendación final

Emitida la recomendación en materia disciplinaria por la JRL, esta la comunicará al órgano indicado en el artículo 7 de este Reglamento para el dictado del acto final.

Artículo 32 Recomendación por responsabilidad civil

En los casos en que medie responsabilidad civil, la recomendación final del Órgano Director del Procedimiento Administrativo deberá ser remitida según corresponda para su aprobación y notificación, sin requerirse el trámite ante la JRL de Relaciones Laborales.

Artículo 33 Dictado del acto final

Una vez que el órgano indicado en el artículo 7 de este Reglamento reciba la respectiva recomendación, emitirá y notificará al trabajador investigado el acto final del Procedimiento en materia disciplinaria y civil.

Artículo 34 Plazo para notificar el acto final dictado por la GGC o Subgerencia correspondiente

En los casos que resuelva la JRL, el término para comunicar el acto final será de un mes a partir del momento en que ésta instancia haya emitido el acto final.

Artículo 35 De los recursos ordinarios

Contra el acto final, en materia civil dictado por la Gerencia General Corporativa o Subgerencia correspondiente y contra el acto final en materia disciplinaria, cabrá recurso de revocatoria o reconsideración, el cual deberá interponerse ante el órgano que lo dictó dentro de los tres días hábiles siguientes a su comunicación.

Contra el acto final en el caso de reclamos únicamente cabe recurso de revocatoria o reconsideración, el cual será conocido por el órgano indicado en el párrafo primero del artículo 7 del presente Reglamento.

Artículo 36 Vigencia

El presente Reglamento rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta, y deroga el "Reglamento de la Junta de Relaciones Laborales publicado en La Gaceta #157, del 19 de agosto de 2002.

2. Instruir a la Secretaría General a fin de que coordine la publicación del Reglamento de la Junta de Relaciones Laborales". **(924)**
(Ref.: Acuerdo CAJ-BP-19-Acd-100-2019-Art-6)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 12

4.3.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano, Secretario General, adjunta el cuadro con la integración de los Directores en los distintos comités y comisiones del Conglomerado, en atención al acuerdo 917 de la sesión 5689. (Ref.: Oficio SJDN-1732-2019)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, explica que la Junta Directiva le había solicitado presentar un cuadro donde se presentara la integración de comités y comisiones. En la nota se detalla la integración actual de los órganos de trabajo, y tiene como fin además actualizar el acuerdo de esta Junta Directiva sobre la integración de dichos órganos.

Es importante indicar que la Junta Directiva de Popular Valores disolvió, el viernes anterior, el Comité de Riesgo, y designó a la Sra. Krizzia Coto como integrante del Comité Corporativo de Riesgo por Popular Valores, con lo que esta persona integraría tres colegios, además de la Junta Directiva, así como la directora Kimberly Campbell.

Dado lo anterior, se solicitaría un nuevo acuerdo para modificar acuerdos vigentes en este momento, en que don Carlos, doña Grace y don Raúl integran comisiones que contradicen el criterio de la Contraloría General de la República.

De acuerdo con lo indicado, se propone la siguiente conformación:

Comité Corporativo de Auditoría	Sr. Raúl Espinoza Guido (Representante JDN) Sra. María José Fonseca Madrigal (Representante Popular Valores) Sra. Silvia Morales Jiménez (Representante Popular SAFI) Sr. Fernando Faith Bonilla (Representante Popular Pensiones) Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena (Representante Popular Seguros)
Comité Corporativo de Tecnología de Información	Sra. Grace Badilla López (Representante JDN) Sr. Raúl Espinoza Guido (Representantes JDN) Sr. Alfonso Molina Rodríguez (Representante Popular Valores) Sr. Alexander Villegas Rojas (Representante Popular SAFI) Sr. Steven Gerardo Oreamuno Herra (Representante Popular Pensiones) Sr. Kleiber Rojas Varela (Representante Popular Seguros)
Comité de Remuneraciones del Conglomerado Banco Popular	Sra. Grace Badilla López, (Representante JDN) Sr. Alfonso Molina Rodríguez (Representante Popular Valores) Sra. Lilliam María González Castro (Representante Popular Pensiones) Sra. Patricia Sánchez Villalta (Representante Popular Seguros) Sra. Evelyn Salazar Hernández (Representante Popular SAFI)
Comité de Cumplimiento	Sr. Carlos Arias Alvarado
Comité Corporativo de Riesgo	Sr. Carlos Arias Alvarado (Representante JDN) Sra. Krizzia Coto Morales (Representante Popular Valores) Sra. Alejandra Mora Chacón (Representante Popular Pensiones) Sr. Alexander Villegas Rojas (Representante Popular SAFI) Sr. Carlos Nieto Vargas (Representante Popular Seguros)
Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local	Sr. Gilberth Díaz Vázquez Sra. Marta Villegas Alvarado
Comisión de Asuntos Jurídicos	Sr. Gilberth Díaz Vázquez Sra. Marta Villegas Alvarado
Comité Corporativo de Nominaciones	Sr. Gilberth Díaz Vázquez (Representante JDN) Sr. Oscar Hidalgo Chávez (Representante JDN) Sr. Fernando Faith Bonilla (Representante Popular Pensiones) Sra. Silvia Morales Jiménez (Representante Popular Valores) Sra. Grethel Mora Chacón (Representante Popular Seguros) **El representante de Popular Valores está pendiente de definir**
Comisión Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial	Sra. Margarita Fernández Garita Sra. Marta Villegas Alvarado
Comisión de Plan Presupuesto y Estados Financieros	Sra. Margarita Fernández Garita Sra. Marta Villegas Alvarado

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, explica que por las dudas que se han generado con este tema, se devolverá la propuesta a la Secretaría para que esta haga a las Sociedades los comunicados que corresponda, para que estas replanteen los comités aplicando lo necesario y acogiéndose a lo que se había establecido en primera instancia.

El Director, Sr. Hidalgo Chávez, quisiera que se revise, también, la participación de los directores, como máximo, en dos comités y comisiones, y si están en más, que se solicite la autorización correspondiente a la Contraloría General de la República.

El Director, Sr. Espinoza Guido, complementa lo indicado por el Sr. Hidalgo Chávez con base en lo que establece la Ley contra el Enriquecimiento Ilícito: si bien se aducía que la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas era de cumplimiento de esta organización y hay claridad en el sentido de que no los afecta, sí lo hace la de Enriquecimiento Ilícito. Por ello, deberían ser consistentes con sus principios éticos.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

1. Devolver a la Secretaría General su oficio SJDN-1732-2019, a fin de que proceda a realizar los comunicados a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas y estas replanteen los comités aplicando lo necesario y acogiéndose a lo establecido en primer instancia para su conformación

Asimismo, que se revise lo correspondiente a efectos de ser consistentes con lo establecido por la Contraloría General de la República, en cuanto a la participación en un máximo de dos comisiones o comités y de ser mayor, solicitar la autorización correspondiente al Órgano Contralor.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por mayoría:

> **"1. Devolver a la Secretaría General su oficio SJDN-1732-2019, a fin de que proceda a realizar los comunicados a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas y estas replanteen los comités aplicando lo necesario y acogiéndose a lo establecido en primer instancia para su conformación.**
>
> **Asimismo, que se revise lo correspondiente a efectos de ser consistentes con lo establecido por la Contraloría General de la República, en cuanto a la participación en un máximo de dos comisiones o comités y de ser mayor, solicitar la autorización correspondiente al Órgano Contralor". (930)**

Votan en contra el Presidente, Sr. Arias Alvarado y los Directores, Sra. Villegas Alvarado y Sr. Tuk Mena.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, dice que vota en contra porque se atiene al criterio jurídico que había presentado la asesoría legal.

El Director, Sr. Tuk Mena, justifica que se abstiene porque está hoy en carácter de suplente, y no integra ninguno de los comités como tales; además, hay un criterio legal, también.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, indica que está la espera de la consulta del director jurídico y del auditor interno; con ello, justifica su voto en contra.

ARTÍCULO 13

5.1.- La Junta Directiva de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A. comunica la conformación de sus comisiones y comités. (Ref.: Acuerdo JDSAFI-521-Acd-319-2019-Art-5)

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, explica que este es un acuerdo en que la SAFI informa de la conformación de sus comités y comisiones.

Mociona para:

Dar por recibido el acuerdo JDSAFI-521-Acd-319-2019-Art-5, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A. comunica la conformación de sus comisiones y comités.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Dar por recibido el acuerdo JDSAFI-521-Acd-319-2019-Art-5, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A. comunica la conformación de sus comisiones y comités". (931)**

ARTÍCULO 14

5.2.- El Sr. Carlos Arias Alvarado, Presidente de la Junta Directiva Nacional, adjunta el informe de la participación en la 53ra Asamblea Anual de Felaban, realizado en Hollywood, Florida, lo anterior en atención del acuerdo 783 de la sesión 5677. (Ref.: Oficio PJDN-033-2019)

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, explica que su informe detalla su participación en la Asamblea, y queda a la orden para cualquier consulta.

Al no haberlas, mociona para:

Dar por recibido el oficio PJDN-033-2019, mediante el cual el Sr. Carlos Arias Alvarado, Presidente de la Junta Directiva Nacional, adjunta el informe de la participación en la 53ra Asamblea Anual de Felaban, realizado en Hollywood Florida, lo anterior en atención del acuerdo 783 de la sesión 5677.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio PJDN-033-2019, mediante el cual el Sr. Carlos Arias Alvarado, Presidente de la Junta Directiva Nacional, adjunta el informe de la participación en la 53ra Asamblea Anual de Felaban, realizado en Hollywood Florida, lo anterior en atención del acuerdo 783 de la sesión 5677". (932)**

ARTÍCULO 15

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, justifica la ausencia del Sr. Gilberth Díaz Vásquez, quien fue sustituido por el Sr. Juan Tuk Mena.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Justificar la ausencia del Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez, a la sesión ordinaria 5690, celebrada el lunes 25 de noviembre del 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Justificar la ausencia del Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez, a la sesión ordinaria 5690, celebrada el lunes 25 de noviembre del 2019".** (938)

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON QUINCE MINUTOS** finaliza la sesión.

Sr. Carlos Arias Alvarado
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5691

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y UNO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional a las **DIECISIETE HORAS CON DOS MINUTOS DEL MIÉRCOLES VEINTISIETE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE.** 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; el Director Suplente, Sr. Mario Alberto Campos Conejo. 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.

Ausente con permiso: el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chávez.

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 Comisiones

Comité de Riesgo

3.1.1.- El Comité de Riesgo eleva, para análisis y aprobación, la Metodología de elección de puestos de bolsa como contraparte en operaciones de recompra para el Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CR-BP-26-Acd-227-2019-Art-2)

Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros

3.1.2.- La Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros eleva, para conocimiento, los informes de avance del Programa Solución de Planta Física y del Plan de Acción de Traslado del Edificio Metropolitano (TEM) con corte al 30 de setiembre de 2019. (Ref.: Acuerdo CPPyEF-BP-24-Acd-101-2019-Art-3)

3.1.3.- La Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros eleva, para aprobación, la propuesta de actualización de tarifas por comisiones para el servicio de obtención y renovación de la firma digital. (Ref.: Acuerdo CPPyEF-BP-24-Acd-103-2019-Art-5)

3.1.4.- La Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros eleva, para aprobación, la propuesta para brindar el servicio de Surcharge a personas extranjeras que utilizan los cajeros automáticos del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CPPyEF-BP-24-Acd-102-2019-Art-4)

Comité de Nominaciones

3.1.5.- El Comité de Nominaciones traslada, para conocimiento y aprobación, el Plan de Trabajo del Comité de Nominaciones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al año 2020."

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

Asuntos de Presidencia

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, hace referencia al proceso de transición de la Alta Gerencia, recuerda que se tomó un acuerdo mediante el cual se le solicitaba a la Secretaría hacer una propuesta, entiende que el Sr. Secretario General, Sr. Luis Lizano Muñoz ya está trabajando en ella y consulta cuándo estaría lista.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, responde que la idea es tenerlo listo para el miércoles; reporta que ya hicieron una primera sesión de trabajo y afirma que se realizaron las consultas a la Consultoría Jurídica, al Área de Riesgo y a la Dirección de Capital Humano para analizar los riesgos de reputación.

Anota que esperan entregar el documento el lunes 2 de diciembre, hacer luego una sesión de trabajo para revisar el documento y es posible que esté listo para el miércoles 4 de diciembre.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, anota que de estar listo, estaría agendándose para la próxima semana, en caso contrario, se agendaría para el lunes, cumpliendo el acuerdo de esta Junta Directiva.

ARTÍCULO 3

Asuntos de Presidencia

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, hace referencia a una nota de la Contraloría General de la República, reporta que le ha solicitado al Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, que se la remitiera a los miembros de este Órgano Director y explica que mediante esta se informa sobre una auditoría a la Auditoría Interna de este Banco y que comunicarán los resultados el próximo 3 de diciembre a las 10:00 a.m. en las instalaciones del ese Ente Contralor.

Precisa que solicitan la presencia de alguien del Comité Corporativo de Auditoría y confirma que él asistiría a la entrega de los resultados. Lee parte de la nota: *en los próximos días se le estará enviando a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría una convocatoria…*

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, explica que la Secretaría recibió un correo de la Sra. Nancy Ortíz de la Contraloría General de la República mediante el cual se remite información previa para tener pendiente esa fecha. Anota que el Órgano Contralor, mínimo esperaría la presencia del Presidente de la Junta Directiva y del Presidente del Comité, no obstante, la invitación es general para quien desee asistir.

ARTÍCULO 4

Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, informa que ayer estaban agendadas cuatro actividades, todas a la misma hora: una reunión en la Bolsa Nacional de Valores sobre los bonos verdes que les interesaba muchísimo; además, otro evento en la Cámara de Industrias; una más en la Casa Presidencial sobre vivienda comunitaria; finalmente, un encuentro con el Banco Central de Costa Rica para analizar el tema de las cuentas corrientes.

Explica que el Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, asistió al evento en la Cámara de Industrias; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Abarca Monge, se presentó en la Bolsa Nacional de Valores. Por su parte, la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, y el suscrito asistieron a la Casa Presidencial. A la reunión en el Banco Central fueron el Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Rodríguez Bogantes, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, y el Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla.

Precisa que a esta institución le interesaban muchos temas, todos eran importantes y hace hincapié en la presentación de vivienda comunitaria. Sobre este amplía que se conversó con la Primera Dama, Sra. Claudia *Dobles* Camargo, quien está muy entusiasmada y desea hacer una presentación que también coordina este Banco para el 12 de diciembre.

Afirma que la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, comunicará los detalles para asistir; la Primera Dama planteó la posibilidad de organizar la presentación en el Museo del Jade, sin embargo, en el Banco se ha coordinado un espacio diferente. Aprecia que las partes se pondrán de acuerdo y luego se informará lo correspondiente.

Otro tema que le interesaba mucho a este Banco y que ha empezado a trabajarse es el acceso a las cuentas corrientes del sector público. Recuerda que para esto era necesario empezar a conversar con el Banco Central y repite que asistieron a la reunión, el Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Rodríguez Bogantes, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, y el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla.

Precisa que los representantes de esta institución tienen ciertas inquietudes en varios tópicos, anota que el Banco Central ha hablado sobre la eliminación de las distorsiones que puedan existir entre los diferentes intermediarios financieros y hacen alusión que, a su juicio, podrían estar afectando o ayudando a este Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Confirma que es un proceso que ha iniciado, será necesario ir más allá y seguirlo gestionando.

Reporta también la visita a la Casa Presidencial que realizaron con la Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas; y su persona para conversar con el Ministro de la Presidencia, Sr. Víctor Morales Mora, sobre el proyecto que pretende entregar el Fondo de Capitalización Laboral.

Amplía que este va más allá de una afectación a los fondos de pensiones complementarias y, a su juicio, es un aspecto que impactará al país. Avisa que la manera en la que está redactado podría tener una gran incidencia en temas macro y cita la inflación o las tasas de interés. Anota que el Banco se vería afectado en sus estimaciones, utilidades, patrimonio y reconoce que es una situación muy compleja.

Indica que, al Ministro le queda claro que la manera en la que está expuesto el proyecto, no va en la línea en trazada por el Gobierno y tendría una gran afectación en todo el país.

Avisa que, eventualmente, este Banco estaría integrando una comisión para conversar sobre la redacción de un proyecto diferente. Desea que esta Junta Directiva esté informada sobre ello para que se maneje la misma información.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, confirma que ayer 26 de noviembre se dio la reunión con Presidente del Banco Central de Costa Rica, Sr. Rodrigo Cubero Brealey en la que también participaron el Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Rodríguez Bogantes, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas.

Reporta que el tema planteado giraba en torno al apoyo del Banco Central del Banco Central para que, producto de una variación legal al proyecto de ley o alguna modificación actual que no afectara por tema de conexidad, pudiera variarse lo establecido en el Artículo 60 y el Artículo 118 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.

Amplía que la normativa indica que el Estado solo puede tener cuenta corriente, cuenta de ahorro con los bancos del Estado y, así, deja por fuera al Banco Popular. Recuerda que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal si bien es un banco público, no es una institución estatal y los artículos no lo cubren.

Reporta que el Presidente del Banco Central fue muy abierto y transparente e indicó no ver un trato preferencial para el Banco Popular sino una nivelación y afirmó estar dispuesto a apoyar un proyecto en el que todos los participantes del sistema financiero nacional tengan acceso a la cuenta corriente y a la cuenta de ahorro.

Además, precisó que el Banco Popular debería pensar bien si desea ingresar en este negocio y amplió que el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica han manifestado que es un gran costo por la volatilidad en el manejo de la cuenta corriente, particularmente.

Explica que al ente público le demanda una cantidad importante de miles de millones y mantener el fondeo de estas cuentas es un tema caro, según los señores de los bancos estatales.

A partir de las conversaciones con ellos, estos no verían mayor oposición; reitera que el Sr. Presidente del Banco Central, no ve un trato diferenciado para el Banco Popular, sino una realidad más pareja.

Además, ofreció apoyo en incluir a este Banco en una reforma planteada en la Asamblea Legislativa sobre la Ley de Contratación Administrativa; explica que hay una intención legislativa para flexibilizarles a los bancos estatales, los procedimientos de contratación y hacerlos más competitivos.

En la actualidad, el Banco Popular como ente público, está sujeto en un 100% a la Ley de Contratación. El proyecto tramitado en la Asamblea Legislativa no considera al Banco Popular, solo incluía a los bancos estatales.

El Sr. Rodrigo Cubero Brealey se comprometió a incluir al Banco Popular dentro del proyecto para que logre mayor competitividad y flexibilidad en los procesos de contratación administrativa sin que esto implique renunciar a los principios. Anota que la institución no estaría tan atada a principios rigurosos que establece la ley y su reglamento en la actualidad.

Igual durante el encuentro se mencionó el tema del encaje que implica la cuenta corriente y la cuenta de ahorros y consultó por la disposición de la entidad para asumirlo.

Reporta que se le indicó que es un aspecto que debe conversarse con esta la Junta Directiva para hacer los análisis respectivos y tomar la decisión oportuna. Hace hincapié en que para lograr en una situación pareja con los bancos estatales en cuenta corriente y en cuenta de ahorro, aplicaría el encaje.

ARTÍCULO 5

Asuntos de Directores.

La Directora, Sra. Fernández Garita, hace referencia a lo comunicado sobre vivienda comunitaria y un posible evento y explica que en Comisión de Banca Social y Fodemipyme, se analizó y el Sr. Róger Conejo Cubero expuso sobre la parametrización que debe hacerse a nivel del sistema. Manifiesta su temor de que la institución no esté preparada tecnológicamente para el lanzamiento y la posible demanda.

La Gerente General Corporativa a.i., Sra. Rojas Figueredo, explica que hay un requerimiento hacia Tecnología de Información para la tasa de interés que es tasa básica más 1,98%; anota que es un requerimiento SIPO y afirma que se trabaja con toda la prioridad necesaria y el compromiso es evidentemente salir a tiempo, sobre todo si se hará un despliegue de información.

ARTÍCULO 6

Asuntos de Directores.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, retoma las palabras del Presidente, Sr. Arias Alvarado, y confirma que, efectivamente, reporta que ayer participó en la entrega de los premios a la excelencia, evento organizado por la Cámara de Industrias y con ocasión de un congreso internacional de la excelencia. Explica que el Banco fue patrocinador oficial del evento, así se anunció, participó con un *stand*.

Afirma haber tenido la oportunidad, como en el 2018, de pronunciar un mensaje por el espacio de siete minutos que duró el discurso. Indica que se lo ha enviado a los miembros de esta Junta Directiva para que lo tengan y añade que la idea era posicionar bastante bien todo lo que se ha realizado, además, destacar el énfasis del Banco en su enfoque social-productivo. Anota que una buena parte está enfocada en ese sentido.

Aprovecha el reporte realizado por el Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, sobre la visita al Banco Central para consultar si tuvieron oportunidad de conversar sobre el seguro de depósitos y resolución bancaria.

Dice haber escuchado, de manera extraoficial, sobre la posibilidad de que al Banco se le respetara su ley específica para apartarlo del esquema de resolución y de la prerrogativa que tendría el Conassif de intervenirlo o cerrarlo en caso de una necesidad extrema.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, responde que el tema no se tocó, no estaba en la agenda y no se incluyó dentro de los puntos tratados.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, reporta que la semana antepasada durante una entrevista con el Vicepresidente, Sr. Marvin Rodríguez Cordero se conversó puntualmente sobre ese, tanto el Vicepresidente como sus asesores, tomaron nota para conversar con el Ministro de la Presidencia, llevar esa inquietud y despejar el tema.

ARTÍCULO 7

3.1.1.- El Comité de Riesgo eleva, para análisis y aprobación, la Metodología de elección de puestos de bolsa como contraparte en operaciones de recompra para el Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CR-BP-26-Acd-227-2019-Art-2)

Al ser las **diecisiete horas con treinta y cinco minutos**, ingresan el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, y el Jefe de la División de Riesgo Financiero, Sr. Francisco Bonilla Shipley.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, introduce el tema y explica que en el Comité de Riesgo se conoció una propuesta para la Metodología de elección de puestos de bolsa como contraparte en operaciones de recompra para el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Amplía que esta sería una metodología de aplicación para todo el grupo e indica que según lo establecido por la normativa 2-10, las metodologías deben ser aprobadas por la Junta Directiva y en ese sentido, el Comité de Riesgo recomienda la valoración y en el caso que así lo considere conveniente, la aprobación para comunicarlo a cada una de las sociedades para su aplicación.

Explica que se presentarán los principales elementos de esta metodología y destaca que la idea es que dentro de un universo de 15 puestos del mercado, determinar con cuáles se organizarían las recompras.

Informa que para ello hay una serie de indicadores, se valora el nivel de patrimonio de los puestos de bolsa y observa que los primeros cinco puestos presentan una capitalización alta, también puntualiza en un grupo con una capitalización intermedio y, finalmente, una porción con capitalización baja.

Amplía que el puesto con la mayor capitalización es INS Valores con ¢918.000 millones de su patrimonio y ¢30.000 millones para su Puesto de Bolsa. Posteriormente, sigue Popular Valores con ¢23.530 y con un patrimonio de Conglomerado de ¢684.000 millones.

Informa que se explicarán los principales indicadores a partir de los cuales se construyó esa jerarquización de puestos.

El Jefe de la División de Riesgo Financiero, Sr. Bonilla Shipley, explica que la metodología de marras combina un *scoring* del **Modelo** *Z de Altman. Amplía que esta metodología es del siglo pasado y trata de discriminar, al final, cuáles son los emisores que podrían entrar en un* default *y cuáles no.*

Explica que se tomó esta metodología para diferenciar cuáles puestos de bolsa podrían presentar una rentabilidad que los haga salir del mercado al no ser tan rentables.

Amplía que se combinó lo anterior con otro criterio relacionado con el patrimonio; indica que es importante ya que suple las necesidades del negocio en su operativa diaria. Es por ello se realizó una discriminación de aquellas instituciones con patrimonio alto, medio y bajo. Resume que se estableció una combinación de los indicadores para crear una matriz a partir de datos a setiembre del 2019.

Especifica que Davivienda Puesto de Bolsa logró la puntuación más alta, seguida por INS Bancrédito Valores Puesto de Bolsa, Mutual Valores Puesto de Bolsa; en calificación aceptable destaca a BN Valores, BC Valores, Popular Valores y BCT Valores. En posición débil menciona al BAC San José y ACOBO Puesto de Bolsa. Finalmente, en posición deteriorada, LAFISE Valores y otros más.

Reitera que se hace una combinación de la capitalización y de la Z de Altman, se asigna un puntaje y en función a esto se establece una ponderación y se le asigna una calificación.

Manifiesta que lo ideal serían una Z de Altman en posición aceptable, es decir, con una baja probabilidad de pérdidas, con utilidades suficientes para que su negocio sea rentable a largo plazo, además, con una calificación alta. Afirma que este tendría una menor probabilidad de no pagar la recompra.

Retoma las recompras, recuerda que hay dos mitigadores adicionales y especifica que la recompra es una operación garantizada por un título valor, así, la garantía como tal es un elemento más que permite valuar el crédito que se encuentra detrás.

Explica que si un puesto de bolsa no cumple con la operación, la Bolsa Nacional de Valores liquida el instrumento, le paga y si queda algo se lo devuelve al puesto que emitió la operación; por ello, el título valor es importante.

Manifiesta que la recompra es una operación que está garantizada por un título valor; entonces, la garantía como tal es algo más que le permite valuar el crédito que está detrás, porque si al final de cuentas el Puesto de Bolsa no cumple la operación, la Bolsa de Valores liquidaría el instrumento y, si queda algo, se lo devuelve al Puesto que emitió la operación. Por ende, el título valor es importante.

El segundo mitigador es si el Puesto de Bolsa deriva o no deriva, es decir, sencillamente que le cede a su Custodio el pago de las recompras; entonces, aquí el riesgo no es del Puesto de Bolsa sino del Custodio con el cual está liquidando las operaciones de recompra. A modo de ejemplo, Prival es un Puesto de Bolsa pequeño, con un capital pequeño y una posición deteriorada, pero deriva con el Banco Nacional.

Al final de cuentas, en este caso, el riesgo es el Banco Nacional porque pagará siempre la operación de recompra porque tiene un contrato con ese Puesto de Bolsa. Hay un mitigador adicional para el tema de riesgos.

Nuevamente, aquí lo que interesa es no estar con un Puesto de Bolsa que tiene una posibilidad de que quiebre y la parte complicada es tener operaciones con este tipo de Puestos de Bolsa porque tienen un problema de que paguen o no al final.

En función de estas ponderaciones lo que se hace, al final, es darle la posibilidad de que el emisor, que es quien está gestionando el riesgo y comprando recompras, puede invertir un porcentaje en función de cómo está la matriz.

Pone el ejemplo de lo que quedaría para septiembre, donde se aprecia que en el caso de recompras de BN Valores y BCR Popular, incluso Mutual Valores, se podría adquirir hasta un 100% de las recompras emitidas por ellos.

En los Puestos de Bolsa que tienen una posición más pequeña, por ejemplo, Inversiones SAMA, que tiene una posición deteriorada y una cancelación media, lo máximo que podría invertir es un 5%.

Al cuestionarse por qué invertir con SAMA, reconoce que aquí lo importante es que le están dando una herramienta a quien asigna los riesgos para que haga una discriminación y que él, de forma consciente, sepa que, primero, deberían ir a buscar los que tienen una posición alta con un riesgo bajo, y que si va a asignar acá está consciente de que se tiene una posición diferenciada. Por ello, es necesario pedir un mitigador adicional para invertir en esta operación de recompra.

Lo importante es hacer la asignación de riesgo de una forma consciente y, como esto es lo que se tiene al mes de octubre, determinar cómo están las recompras. En este caso solamente tienen recompras con Popular Valores, BN Valores e INS Valores, y las posiciones totales son inversiones por ₡1.794 millones y $2 millones más o menos, con una posición relativamente pequeña entre cada una de las inversiones de las recompras con estos Puestos de Bolsa.

Dentro de las conclusiones, afirma que esta metodología no es prohibitiva en la inversión de los Puestos de Bolsa, pero sí discrimina entre aquellos Puestos de Bolsa que tienen una mayor fortaleza relativa, quién está delante del proceso de inversión y cómo un profesional en la asignación de riesgos tiene a su haber una metodología que le ayuda a asignar riesgos, permitiéndole asignar menor riesgo a los Puestos de Bolsa con mayor fortaleza y la disminución de la posición para aquellos donde sí hay una mayor debilidad relativa.

Entre los mitigadores que deberían pedir está el tomar en cuenta el activo subyacente. En el caso de que quiera asignar en un Puesto de Bolsa pequeño, el subyacente debe pertenecer al universo admisible por la entidad que realiza la inversión.

Explica que si debe ir a comprar el activo, estaría dispuesto a comprarlo de todas maneras. Esa es la primera opción; es más, no necesariamente debe ir a comprarlo, lo podría comprar en mercado secundario cuando en el Fideicomiso Fogabona, que tiene la Bolsa, va y lo liquida, pero en última instancia podría ir a comprar el título valor si está interesado en comprarlo de todas maneras.

Segundo, para aquellos Puestos de Bolsa con una calificación inferior o igual a 36, se debe solicitar una garantía con alta liquidez, emitida por el Banco Central de Costa Rica o el Ministerio de Hacienda. Esto significa que tenga una alta posibilidad de venderlo en el mercado secundario y emitida por estas entidades, porque son los emisores que tienen una mayor liquidez general.

Las operaciones de recompra con los Puestos de Bolsa con una calificación menor o igual a 36 deben realizarse con plazos no mayores a 30 días, para limitar el riesgo por plazo.

Finalmente, la aprobación de inversiones con los Puestos de Bolsa con una nota inferior o igual a 36, debe ser aprobada por el Comité de Inversiones de la entidad.

Estos son los mitigadores adicionales que estarían solicitando para aquellos casos en donde el asignador de riesgo -llámese el profesional que está detrás de la compra de las recompras-, quiera invertir en estos Puestos de Bolsa que tienen una calificación un poco más baja. Además, se debe tomar en cuenta el tema de si deriva o no deriva, que es otro gran mitigador de riesgo.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, presenta la propuesta analizada por el Comité de Riesgo y, si no hay observaciones, propone aprobar la metodología de discriminación de Puestos de Bolsa con los cuales se pueden realizar operaciones de recompras en las empresas del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Asimismo, trasladar a las Sociedades Anónimas dicha metodología para que sea aplicada en las operaciones de recompra que planeen realizar.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, estima que es interesante la metodología y cómo adecuar el instrumento de la Z de Altman a los Puestos de Bolsa en nuestra coyuntura nacional, que son básicamente intermediarios.

En otras plazas aplica muy bien porque arriesgan patrimonio propio en muchas de las operaciones.

Consulta cómo evalúan los Puestos de Bolsa que tienen mayoritariamente un volumen de transacciones de ese tipo, solamente de intermediarias, por ejemplo, bonos de Gobierno, porque el emisor, evidentemente, no tiene nada que ver con el Puesto de Bolsa, el Puesto es solamente un intermediario. Pregunta cómo se evalúa este instrumento desde la perspectiva de riesgo.

El Jefe de la División de Riesgo Financiero, Sr. Bonilla Shipley, responde que lo que se aprecia es una batería de indicadores financieros que lo que buscan, al final, es el tema de la rentabilidad que está generando la compañía y aparte eso, el mercado es inteligente en el sentido de que cuando adquiere recompras, eso le permite generar volumen en el mercado de recompras solamente a aquellos Puestos de Bolsa, primero, que tienen un riesgo relativamente mitigado; segundo, que tiene un capital social que les permite incluir esos riesgos y en tercer lugar, que pertenecen a un grupo financiero que también estaría dispuesto a soportar esos riesgos.

Es decir, a un Puesto de Bolsa que está tomando un riesgo excesivo, el mercado por sí solo también lo discrimina y empieza a decir que no le compró recompras y, por ende, lo va sacando del mercado.

El mercado, en ese sentido, es inteligente. Los Puestos de Bolsa que generalmente tienen un volumen relativamente alto y altamente cruzado entre ellos, es decir, que ellos entre sí se cruzan las operaciones de recompras y adquieren clientes por otro lado que les compran sus recompras, por lo cual no van a mercado secundario; este es el caso, por ejemplo, del INS, del Banco Nacional, por decir algunos, los cuales tienen un alto grado de mitigación de riesgos y más bien, son pocas las veces en que ellos entran al mercado a ofrecer porque no tienen el capital para cruzar el exceso de apalancamiento que hayan tomado.

Además, a los Puestos de Bolsa pequeños, generalmente las personas no les compran recompras, debe haber algún tipo de compulsión para comprar recompras a un Puesto de Bolsa que saben que es relativamente pequeño y con algún grado de riesgo.

Típicamente saben que su margen de apalancamiento es relativamente bajo.

Lo que van a hacer es no depender de las recompras con una figura para apalancarse sino que van y piden crédito de forma directa, con lo cual mitigan el riesgo.

No tienen que depender del mercado secundario, de ir a apalancarse con recompras, sino que hace una operación de crédito y con eso va apalancándose lo que pueda.

Afirma que lo bueno de este modelo es que hay un *ranking* que siempre ha trabajado el Puesto de Bolsa por varios años, por eso lo están utilizando, y es consistente en el sentido de ver quiénes están en la parte baja del *ranking*.

Por ejemplo, Citi Valores es un Puesto de Bolsa que solamente hace apalancamientos -si es que los hace- para su posición propia; Mercado de Valores es un Puesto de Bolsa que ha venido bajando en el volumen fuertemente; Improsa, Inversiones SAMA, Prival, que está mitigado solamente por el tema del hecho de que deriva con el Banco Nacional, pero son Puestos de Bolsa relativamente chicos en donde ellos, como gestores de su riesgo, saben claramente que no pueden depender mucho de la oferta o demanda que tienen esas operaciones de recompra en el mercado.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, consulta hace cuánto se utiliza esta metodología.

El Jefe de la División de Riesgo Financiero, Sr. Bonilla Shipley, responde que en el caso del Puesto de Bolsa, por lo menos desde el 2010 a la fecha se viene utilizando consistentemente para valorar el ranqueo de cómo está la competencia.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, pregunta por el estado a nivel corporativo.

El Jefe de la División de Riesgo Financiero, Sr. Bonilla Shipley, confirma que fue recientemente, eso se tiene más o menos un año de que le dan seguimiento.

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, cuestiona si esto aplica a Popular Pensiones y, si este es un elemento para tomar decisiones, por qué algunas de las Sociedades del Conglomerado tenían recursos en Aldesa.

El Jefe de la División de Riesgo Financiera, Sr. Bonilla Shipley, explica que la metodología del Z de Altman se tomó en cuenta porque es la única que evidenciaba que Aldesa estaba de último en el *ranking*.

Así, la consistencia de los resultados de la metodología, en el sentido de que un puesto de bolsa como Aldesa estaba en último lugar, colaboró para definir que este era un buen indicador. Esto, pues antes solo se tomaba en cuenta si pertenecía o no a un grupo financiero y su patrimonio.

Por tanto, se agrega un indicador adicional que mide el riesgo de crédito del puesto de bolsa que realiza la emisión de las recompras.

El Director de Riesgo Corporativo, Sr. Aguilar Rojas, acota que las operaciones con Aldesa se habían comprado antes del establecimiento de la metodología.

Expresa que las operaciones que se realizaron con Aldesa datan de hace tres o cuatro años y la metodología no se aplicaba en ese momento, en el caso de Popular Pensiones.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, a partir de la exposición, mociona para:

Aprobar la Metodología de discriminación de puestos de bolsa con los cuales se pueden realizar operaciones de recompra en las empresas del Conglomerado Financiero Banco Popular y trasladarla a las Sociedades Anónimas para que sea aplicada en las operaciones de recompra que planeen realizar.

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:

"Aprobar la Metodología de discriminación de puestos de bolsa con los cuales se pueden realizar operaciones de recompra en las empresas del Conglomerado Financiero Banco Popular y trasladarla a las Sociedades Anónimas para que sea aplicada en las operaciones de recompra que planeen realizar, según el siguiente detalle:

1. Patrimonio de los puestos de bolsa como mitigador de riesgo.

Con el objetivo de discriminar con qué puestos de bolsa realizar operaciones de recompra como vendedor a plazo, es decir como inversionista, se hace un promedio ponderado entre la calificación obtenida por el tamaño del patrimonio de cada puesto de bolsa y el Indicador de Z de Altman como un discriminante de la rentabilidad y estabilidad financiera del puesto de bolsa que emite la operación de recompra.

Se toma en cuenta el tamaño del patrimonio del puesto de bolsa, pues es dicho patrimonio el que responde en primera instancia ante los riesgos asumidos por la entidad. Se ha observado en el pasado reciente, que ante eventos que ponen en peligro la estabilidad y continuidad de los puestos de bolsa el patrimonio es utilizado para mitigar la materialización de los riesgos asumidos, por lo que entre más grande sea el patrimonio se tienen más recursos para enfrentar los períodos de volatilidad de los ingresos.

En primer lugar, tal como se puede observar en el cuadro No. 2, existe una clara diferenciación entre los Puestos de Bolsa por su tamaño relativo y el respaldo que posean de pertenecer o no a un grupo financiero, por lo que se ha subdividido a los puestos en tres categorías:

A. Puestos de Bolsa con Alta Capitalización.
B. Puestos de Bolsa con Capitalización Media.
C. Puestos de Bolsa con Baja Capitalización.

De acuerdo con el tamaño relativo del patrimonio de cada puesto de bolsa se procede a darle una ponderación a cada puesto de bolsa, de acuerdo con la tabla No. 1:

Cuadro No. 1
Ponderación a Puestos de Bolsa de acuerdo con capitalización

Capitalización	Ponderación
Alta	100%
Media	60%
Baja	10%

Cuadro No. 2
Patrimonio de Puestos de Bolsa
(a diciembre 2018)

PUESTO DE BOLSA	PATRIMONIO PUESTO BOLSA	PATRIMONIO ENT. FIN.
INS Valores	30.176	918.212
Popular Valores	23.530	684.809
BCR Valores	18.848	562.595

Cap. Alta

Cap. Media

BN Valores	15.012	647.355
BAC Puesto de Bolsa	12.717	400.868
Mutual Valores	5.586	61,653
Mercado de Valores	5.430	
Citi Valores	5.403	42,242
Inversiones Sama	4.583	
Davivienda Puesto de Bolsa	4.336	156.649
Acobo Puesto de Bolsa	1.974	
Aldesa Puesto de Bolsa	1.813	
Prival Valores	1.771	23.928
BCT Valores	1.590	47.190
Lafise Valores	1.274	34.411
Improsa Valores	1.082	37.891

2. Medida de discriminación de Puestos de Bolsa: Z de Altman

Esta es una métrica que Popular Valores ha venido utilizando para dar seguimiento al desempeño de los puestos de bolsa, se basa en un modelo discriminante propuesto por Edward Altman en 1968, en el cual tomando una base de razones financieras estableció la posibilidad que de acuerdo con el resultado de la aplicación paramétrica de dichos indicares se pueda diferenciar entre empresas que están en riesgo de insolvencia y las que no. Dicha clasificación está dada por la suma de un conjunto de razones financieras de acuerdo con la siguiente ecuación:

Z = 0,012 X1 + 0,014 X2 + 0,033 X3 + 0,006 X4 +0,999 X5

Donde:
X1 = capital circulante / activos totales
X2 = beneficios retenidos / activos totales
X3 = beneficios antes de impuestos e intereses / activos totales
X4 = valor de mercado de las acciones / valor contable de las deudas totales
X5 = ventas / activos totales

De acuerdo con Altman, cualquier empresa con una Z < 1,8 se considera candidata a la insolvencia en un periodo de un año. Para un rango de 1.8< Z <2.67, la empresa esta con peligro de problemas financieros. Si Z > 2,67 podría considerarse la empresa sin problemas financieros, y si Z >3 la situación financiera es excelente y con escasa probabilidad de problemas financieros en el corto y mediano plazo.

Popular Valores ha realizado un ejercicio similar utilizando las siguientes variaciones:

Ap = Apalancamiento, esta razón indica el número de veces en que el patrimonio del Puesto se encuentra comprometido con terceros. De acuerdo con la teoría, ante un mayor nivel de apalancamiento las entidades podrían obtener un mayor nivel de utilidad, considerando un posible spread entre el costo del financiamiento y la rentabilidad obtenida de los activos. Esto siempre y cuando exista un rango aceptable de endeudamiento, el cual en el caso de los Puestos de Bolsa estaría limitado por la normativa de la SUGEVAL.

$$\boldsymbol{Ap} = \frac{Pasivo\ total\ promedio\ \text{últimos}\ 12\ meses}{Patrimonio\ \text{últimos}\ 12\ meses}$$

Pt = Porcentaje de Patrimonio con respecto al activo total. Con esta razón, tendríamos el nivel de recursos propios con los que se maneja el Puesto de bolsa. Es relevante este indicador en el modelo, al ser los recursos propios generadores de ingresos con su inversión, y adicionalmente, ofrece una idea del nivel patrimonial de los Puestos –variable considerada en varios indicadores-.

$$\boldsymbol{Pt} = \frac{Patrimonio\ promedio\ \text{últimos}\ 12\ meses}{Activo\ total\ promedio\ \text{últimos}\ 12\ meses}$$

Vn = Porcentaje de valores negociables dentro del Activo total, este indicador muestra que porcentaje del activo está canalizado hacia Valores, principal activo en la estructura de los intermediarios bursátiles. De los recursos propios, son las inversiones el principal generador de ingresos, por lo que tienen incidencia en la rentabilidad que logre el Puesto.

$$\boldsymbol{Vn} = \frac{Valores\ negociables\ promedio\ \text{últimos}\ 12\ meses}{Activo\ total\ promedio\ \text{últimos}\ 12\ meses}$$

Ga = Porcentaje que representan los gastos administrativos dentro del activo total, esta razón señala el costo que genera la entidad en su gestión en relación con los activos totales. De este indicador se tendría que un valor alto podría reflejar una cierta ineficiencia de la entidad, por requerir de un mayor gasto para sustentar sus activos; simétricamente, un valor bajo reflejaría una mayor eficiencia relativa. Es importante hacer la salvedad, de que en el caso de los Puestos de bolsa gran parte de las operaciones no quedan registradas en el balance, sino fuera de estos; no obstante, consideramos relevante este indicador.

$$\boldsymbol{Ga} = \frac{Gastos\ acumulados\ \text{últimos}\ 12\ meses}{Activo\ total\ promedio\ ultimos\ 12\ meses}$$

Ut = Porcentaje que representan las utilidades de los ingresos totales, permite esta razón observar que parte de los ingresos totales se convierte en utilidad, y por tanto está íntimamente relacionado con la generación de utilidades.

$$\boldsymbol{Ut} = \frac{Utilidad\ neta\ acumulada\ \text{últimos}\ 12\ meses}{Ingresos\ totales\ acumulados\ \text{últimos}\ 12\ meses}$$

Roe = Rentabilidad sobre el patrimonio, este indicador señala el retorno que se obtiene por cada colón que se mantiene como patrimonio en el Puesto. Sería de esperar que al menos la entidad genere lo suficiente para mantener el nivel del patrimonio en el tiempo, esto es un nivel de rentabilidad que iguale al menos el nivel de inflación experimentado.

$$\boldsymbol{ROE} = \frac{Utilidad\ neta\ acumulada\ \text{últimos}\ 12\ meses}{Patrimonio\ promedio\ \text{últimos}\ 12\ meses}$$

InVt = Ingresos totales a volumen transado, esta razón permite medir el nivel de ingresos generados por la entidad con respecto a los recursos manejados por la misma, considerando para esto el volumen de recursos transado en la bolsa en el cual se evidencia la participación del Puesto dentro del mercado.

$$\boldsymbol{InVt} = \frac{Ingresos\ acumulados\ \text{últimos}\ 12\ meses}{Volumen\ transado\ promedio\ \text{últimos}\ 12\ meses}$$

Al final, con una corrida de datos y utilizando su correlación con el ROE se obtuvo la siguiente ecuación, con la cual se subdivide los puestos de bolsa en cuatro categorías:

$$\mathbf{Z = 0.442\ (Ap/100) - 0.527Pt + 0.348\ Vn - 0.022\ Ga + 0.747Ut + Roe + 0.028\ InVt}$$

Parámetros	Min		Max
Situación Ideal	55.69%	-	-
Situación Aceptable	40.05%	-	55.69%
Situación Débil	11.26%	-	40.05%
Situación Deteriorada	-	-	11.26%

Cuadro No. 3
Z de Altman de Puestos de Bolsa
(a Junio 2019)

Puestos de Bolsa	Vn	Pt	Ap	Roe	Ga	Ut	InVt	Z	Calificación
DAVIVIENDA PUESTO DE BOLSA COSTA RICA	97,08%	27,27%	2,67	43,27%	8,64%	31,05%	3,90%	*86,97%*	Ideal
MUTUAL VALORES PUESTO DE BOLSA S.A.	96,51%	31,98%	2,13	19,77%	6,78%	23,05%	2,46%	*54,58%*	Aceptable
BCR VALORES S.A.	95,48%	34,02%	1,94	15,21%	5,63%	26,51%	1,09%	*51,07%*	Aceptable
INS BANCREDITO VALORES PUESTO DE BOLSA S.A.	98,08%	25,53%	2,92	13,19%	2,24%	20,33%	5,00%	*50,44%*	Aceptable
BN VALORES, PUESTO DE BOLSA S.A.	94,30%	23,02%	3,34	13,71%	4,60%	16,83%	2,32%	*48,41%*	Aceptable
POPULAR VALORES PUESTO DE BOLSA S.A.	93,72%	31,15%	2,21	11,19%	4,40%	18,41%	1,49%	*42,06%*	Aceptable
BAC SAN JOSE PUESTO DE BOLSA, S.A.	92,94%	57,31%	0,75	14,97%	14,38%	24,59%	0,97%	*35,53%*	Débil
ACOBO PUESTO DE BOLSA, S.A.	89,35%	24,02%	3,16	6,53%	12,10%	1,98%	6,84%	*27,76%*	Débil
BCT VALORES PUESTO DE BOLSA S.A.	73,33%	80,53%	0,24	22,70%	66,79%	17,73%	1,11%	*17,70%*	Débil
INVERSIONES SAMA, S.A.	57,58%	82,19%	0,22	11,76%	17,70%	21,24%	2,52%	*4,13%*	Deteriorada
LAFISE VALORES PUESTO DE BOLSA, S.A.	80,17%	63,55%	0,57	3,02%	16,91%	3,40%	4,25%	*-0,04%*	Deteriorada
PRIVAL SECURITIES (COSTA RICA), PUESTO DE BOLSA, S.A.	63,24%	48,95%	1,04	-5,40%	40,46%	-0,75%	2,84%	*-10,10%*	Deteriorada
MERCADO DE VALORES DE CR, PUESTO DE BOLSA S.A.	47,16%	74,92%	0,33	3,71%	50,88%	3,45%	3,32%	*-17,67%*	Deteriorada
IMPROSA VALORES PUESTO DE BOLSA, S.A.	63,08%	73,95%	0,35	-1,18%	66,14%	-1,03%	1,87%	*-20,21%*	Deteriorada
CITIVALORES PUESTO DE BOLSA, S.A.	10,07%	96,61%	0,04	3,47%	6,34%	13,91%	1,75%	*-33,62%*	Deteriorada

Ahora, de acuerdo con la nota obtenida se realiza la siguiente agrupación con la respectiva ponderación, de acuerdo con el cuadro No. 4.

Cuadro No. 4
Agrupación Z de Altman y ponderación por categoría

Z Altman	Ponderación
Ideal y Aceptable	100%
Débil	60%
Deteriorada	10%

De acuerdo con la combinación de los cuadros No. 1 y No. 4, se obtiene una matriz 3X3 con los siguientes pagos:

Cuadro No. 5
Combinación de Z de Altman y Capitalización de Puesto de Bolsa

		Capitalización		
		Alta	Media	Baja
Z de Altaman	Ideal y Aceptable	100,00%	60,00%	10,00%
	Débil	60,00%	36,00%	6,00%
	Deteriorada	10,00%	6,00%	1,00%

De acuerdo con los resultados obtenidos a dicha matriz de pagos se obtiene la siguiente tabla de inversiones máximas que se pueden realizar en los distintos puestos de bolsa:

Cuadro No. 6
Combinación de Z de Altman y Capitalización de Puesto de Bolsa

Puntaje	Máximo a Invertir
100%	100%
60%	60%
36%	40%
10%	30%
6%	10%
1%	5%

En el cuadro No. 7 se puede observar el resultado de la aplicación de la metodología con datos al mes de junio de 2019. En ella se indica el máximo a invertir de las posiciones abiertas por puesto de bolsa.

Cuadro No. 7
Aplicación de Metodología
(A Junio de 2019)

Puestos de Bolsa	Z Altman	Puntaje	Capitalización	Puntaje	Puntaje Global	Máximo a Invertir
DAVIVIENDA PUESTO DE BOLSA COSTA RICA	Ideal	100,00%	Media	60,00%	60,00%	60,00%
MUTUAL VALORES PUESTO DE BOLSA S.A.	Aceptable	100,00%	Media	60,00%	60,00%	60,00%
BCR VALORES S.A.	Aceptable	100,00%	Alta	100,00%	100,00%	100,00%
INS BANCREDITO VALORES PUESTO DE BOLSA S.A.	Aceptable	100,00%	Alta	100,00%	100,00%	100,00%
BN VALORES, PUESTO DE BOLSA S.A.	Aceptable	100,00%	Alta	100,00%	100,00%	100,00%
POPULAR VALORES PUESTO DE BOLSA S.A.	Aceptable	100,00%	Alta	100,00%	100,00%	100,00%
BAC SAN JOSE PUESTO DE BOLSA, S.A.	Débil	60,00%	Alta	100,00%	60,00%	60,00%
ACOBO PUESTO DE BOLSA, S.A.	Débil	60,00%	Baja	10,00%	6,00%	10,00%
BCT VALORES PUESTO DE BOLSA S.A.	Débil	60,00%	Baja	10,00%	6,00%	10,00%
INVERSIONES SAMA, S.A.	Deteriorada	10,00%	Media	60,00%	6,00%	10,00%
LAFISE VALORES PUESTO DE BOLSA, S.A.	Deteriorada	10,00%	Baja	10,00%	1,00%	5,00%
PRIVAL SECURITIES (COSTA RICA), PUESTO DE BOLSA, S.A.	Deteriorada	10,00%	Baja	10,00%	1,00%	5,00%
IMPROSA VALORES PUESTO DE BOLSA, S.A.	Deteriorada	10,00%	Baja	10,00%	1,00%	5,00%
MERCADO DE VALORES DE CR, PUESTO DE BOLSA S.A.	Deteriorada	10,00%	Media	60,00%	6,00%	10,00%
CITIVALORES PUESTO DE BOLSA, S.A.	Deteriorada	10,00%	Media	60,00%	6,00%	10,00%

Como se puede observar esta metodología no es prohibitiva en la inversión de los puestos de bolsa, pero si discrimina entre aquellos puestos de bolsa que están con una mayor fortaleza relativa, quien está delante del proceso de inversión, como profesional en la asignación de riesgo tiene a su haber una metodología que le ayuda a asignar riesgo, permitiéndole asignar mayor riesgo a los puestos con mayor fortaleza y reduciendo la exposición en aquellos que exhiben mayor debilidad relativa.

Como mitigador del riesgo asumido se encuentra el activo subyacente que da garantía a la operación de recompra dentro del fideicomiso de garantías operado por la Bolsa Nacional de Valores, de acá que se ha propuesto los siguientes mitigadores adicionales dentro de la operación de recompra:

1. El activo subyacente debe pertenecer al universo admisible por la entidad que realiza la inversión.
2. Para aquellos puestos de bolsa con una calificación inferior o igual a 36, se debe solicitar una garantía con alta liquidez, emitida por el Banco Central de Costa Rica o el Ministerio de Hacienda.
3. Las operaciones de recompra con los puestos de bolsa con una calificación menor o igual a 36 deben realizarse con plazos no mayores a 30 días.
4. La aprobación de inversiones con los puestos de bolsa con una nota inferior o igual a 36 debe ser aprobada por el Comité de Inversiones de la Entidad**".** (933)

(Ref.: Acuerdo CR-BP-26-Acd-227-2019-Art-2)

ACUERDO FIRME.

Al ser **las dieciocho horas**, se retiran el Jefe de la División de Riesgo Financiera, Sr. Francisco Bonilla Shipley; así como el Director de Riesgo Corporativo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

Ingresan el Subgerente General de Operaciones a.i., Sr. Gerardo Abarca Monge; la Directora del Programa de Solución de Planta Física, Sra. Anabelle Mayorga Núñez; y el Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura, Sr. Carlos Valverde Hernández.

ARTÍCULO 8

3.1.2.- La Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros eleva, para conocimiento, los informes de avance del Programa Solución de Planta Física y del Plan de Acción de Traslado del Edificio Metropolitano (TEM) con corte al 30 de setiembre de 2019. (Ref.: Acuerdo CPPyEF-BP-24-Acd-101-2019-Art-3)

La Directora del Programa de Solución de Planta Física, Sra. Mayorga Núñez, informa que presentarán el Informe de avance de planta física, así como el plan de traslados, con corte a setiembre 2019. Sin embargo, en la exposición indicará el estado actual.

Puntualiza que este tema se presenta en cumplimiento del acuerdo tomado por Junta Directiva JDN-5496-Acd 646-Art-5; así como según lo solicitado en el acuerdo de la Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros CPPyEF-BP-23-ACD-95-2019-Art-3.

Destaca que el Programa consta de cinco etapas, donde la etapa I se encuentra en estado normal.

Comunica que en la actualidad se está finalizando la etapa III, que consiste en el diseño del diseño detallado de planes y especificaciones, también está en un estado normal.

Por otra parte, especifica que la etapa IV tiene un estado de avance de acto impacto, debido a que no se ha podido publicar el cartel de la licitación de la construcción.

En total, en cuanto al cronograma de las cinco etapas, indica que tiene un atraso del 4%.

Sobre lo que ha motivado los atrasos y los problemas que se han presentado, menciona el trámite de los permisos municipales, que requirió más tiempo de lo programado; así como los ajustes en los entregables de los términos de referencia para el cartel de licitación.

Lo citado, a la fecha, ya se encuentra resuelto, por lo que afirma que se cuentan con los permisos de ambos edificios de las dos instituciones. Además, están listos los términos de referencia y está, prácticamente, terminado el cartel de la licitación de la construcción del Metro 1.

De acuerdo con lo programado, al corte de setiembre, manifiesta que la publicación del cartel se iba a llevar a cabo el 15 de noviembre. En ese sentido, en la presentación incluyó una cronología de la construcción de edificio con la publicación del cartel en la fecha citada:

Actividad	Duración días naturales	Inicio	Fin
Publicación cartel M1	1	**15/11/2019**	**15/11/2019**
Proceso contratación M1	342	16/11/2019	23/10/2020
Requisitos previos M1	45	24/10/2020	8/12/2020
Construcción, amueblamiento y traslados M1	913	9/12/2020	9/6/2023
Soporte técnico, ajuste operacional y entrenamiento	93	10/6/2023	10/9/2023
Recepción definitiva	92	11/9/2023	11/12/2023
Proceso contratación M2	342	12/12/2023	18/11/2024
Construcción M2	731	19/11/2024	19/11/2026

A la fecha y como no se ha podido realizar la publicación del cartel, puntualiza que se tiene un atraso en la fecha de inicio.

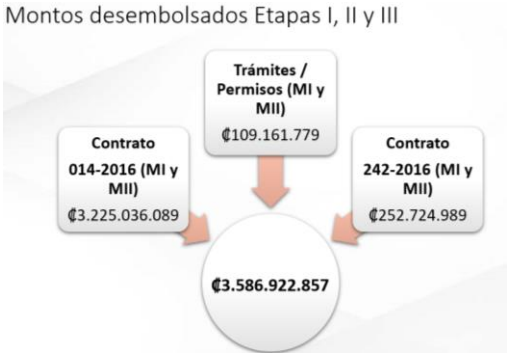
En relación con los riesgos materializados, con corte a setiembre, menciona el atraso en el otorgamiento de los permisos, así como la necesidad de hacer modificaciones contractuales en el plan de traslados.

Por otra parte, destaca el atraso relacionado con una respuesta no oportuna de las partes, que consistió en el atraso que tuvo el consorcio al momento de hacer las entregas finales del diseño detallado y demás servicios.

Al respecto, manifiesta que se debe asumir el atraso, pues ya no hay forma de recuperar el tiempo.

A partir de ello, comenta que se está en el proceso de tramitar las multas pertinentes en el contrato, debido a los incumplimientos que se dieron.

Puntualiza que el contrato principal es el 014, el cual abarca la consultoría, el diseño detallado, el asesoramiento en el proceso de licitación y la supervisión. Así, muestras los pagos hechos en el contrato de consultoría y los pagos hechos en el trámite de permisos de las instituciones que no incluyen los permisos municipales:



Destaca que, con corte a octubre, el monto se modifica a ₡5.500 millones, que aproximadamente son $10 millones. Aclara que estos se deben a los pagos realizados por el diseño ejecutado.

Señala que la etapa III tiene un valor de $6 millones, aproximadamente.

En cuanto a los hechos relevantes, indica que una gestión del Banco Popular ante la Comisión de Regeneración y Repoblamiento de San José permitió aprovechar la ubicación que tienen los edificios, así como sus las características de sostenibilidad, para solicitar una reducción en el pago de impuestos por los permisos municipales. Así, en lugar de pagar la tarifa normal, que es del 1% del valor de la obra, se pagará un 0,01%.

En el caso del Metro 1, se logra una reducción por ese concepto de ₡213 millones, aunque a la fecha no se ha cancelado, sin embargo, ya se aprobó esa tarifa, de manera que cuando se tenga el adjudicatario, se procederá, toda vez que eso está con cargo al presupuesto del próximo año, para lo cual en setiembre se prepararon los documentos y la gestión.

Advierte que se llevan los dos proyectos en la propuesta, porque, por la ubicación, alcanza para los dos, lo que pasa es que, por el tiempo y por el vencimiento, no alcanza para aplicarlo al Metro 2, por eso, solo se aplica al Metro 1.

Acerca de las tareas completadas, se cuenta con los permisos, la resolución de SETENA, la Inscripción de la Dirección Técnica, pero, para no pagar ese servicio de inscripción, se hizo el trámite a nombre de ella, de modo que, cuando se tenga definido un adjudicatario, se hará la responsabilidad de la Dirección Técnica al contratista. Además, ya se tiene la revisión de planos por parte de la Municipalidad de San José. Estos trámites, que ya fueron completados, eran los que contemplaba la Etapa 3.

En relación con las tareas por iniciar o continuar, informa que ya se atendió las observaciones realizadas por el Banco a los términos de referencia que preparó el consultor para la contratación, así como la revisión y aprobación por parte del Banco Popular y la aprobación de planos y la entrega de documentación final a la Institución para ambos edificios.

Así, pues, para poder publicar el cartel está pendiente la modificación del contrato, producto del cambio en la estrategia de ejecución. Si bien es cierto desde marzo se empezaron las gestiones con el contratista para acordar los términos de esa modificación contractual, no se ha podido llegar a concretar, de hecho, esta tarde se reunió con los asesores jurídicos, a fin de conocer qué camino queda, por cuanto es una de las limitantes formales que se tienen para publicar el cartel.

Añade que las tareas que seguirían a partir de eso serían las relacionadas con la publicación del cartel, el cual está confeccionado, revisado por el área de Contratación Administrativa, y el área a su cargo está validándolo. Además, los pagos finales de la Etapa 3 se están realizando y, tal como mencionó, se ha aplicado una multa por atrasos en esta etapa de $558.000 por los dos edificios.

Con esto, termina su presentación.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, pregunta por las razones por las cuales aún no se ha modificado ese contrato.

La Directora del Programa Solución Planta Física, Mayorga Núñez, responde que se debe a que tiene impedimentos de carácter legal y condicionamientos que el contratista no ha llegado a concretar.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, consulta si ya el Banco se puso de acuerdo con el contratista.

La Directora del Programa Solución Planta Física, Mayorga Núñez, contesta que no, pues la idea es, más bien, según la orientaron hoy, es hacer una modificación unilateral del contrato por parte de la Administración. Se espera que en las próximas semanas se pueda resolver eso, para poder proceder.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, dice que ya se aplicó una multa de $558.000 y pregunta si esta multa compensa el atraso que se tiene y el que probablemente se siga teniendo de no llegar a un acuerdo pronto.

La Directora del Programa Solución Planta Física, Mayorga Núñez, indica que la multa que se aplicó es la que está establecida en el cartel por concepto de atrasos y estos se toman en la entrega de cada uno de los productos de los edificios, no más allá.

Menciona que dicha multa se aplicó sobre la totalidad del alcance ejecutado en la etapa 3. No hay multas adicionales, es decir, habría daños y perjuicios si hubiera algo adicional a eso, pero la multa que se podía aplicar en este momento es la que está en el cartel, que es de un 0,1% del monto total ejecutado por cada día de atraso hasta un máximo de un 25%, de manera que los $558.000 andan por el orden del 8% o 10%.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, pregunta si se tiene definido de cuánto podría ser el atraso con respecto a lo planificado inicialmente.

La Directora del Programa Solución Planta Física, Mayorga Núñez, dice que el atraso para la entrega de la etapa del Metro 1 fue de 80 días y para el Metro 2 fue de 88 días. Esto, incluyendo como no responsabilidad del contratista todo el periodo adicional que requirió los permisos de las instituciones, es decir, solamente lo que era atribuible al contratista.

El Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura, Sra. Valverde Hernández, recuerda que el proceso de mudanza o desalojo del edificio estaba dividido en cuatro grandes áreas y había una serie de premisas importantes que se habían planteado desde el principio, a saber:

- Optimización del uso de espacios existentes en edificios propios.
- Flexibilidad contractual por adyacencia. (ampliación de contratos)
- Por excelencia, el uso de Licitación Pública y Prospección Pública:
- En principio, se busca alquilar en gris, propiciando la mayor reutilización de elementos del Edificio Metropolitano.
- Unificación de Direcciones, para mitigar un poco el problema de la dispersión de las operaciones.

A la fecha, se han completado los siguientes traslados, aproximadamente, un total de 640 personas:

	Traslados		
	Area Funcional	Lugar de Traslado	Cantidad de funcionarios
Trasados ya realizados	Division de Atencion al Cliente	BP Total Paseo Colon	16
	Direccion de Capital Humano	BP Total San Pedro	68
	BP Total Catedral	Edificio PAZ (Avenida segunda)	165
	Direccion de Gestion	Tournon	23
	Division Seguridad Funcional	Pavas Oficentro 104	4
	Area de Venta de Bienes	BP Total Paseo Colon	5
	Direccion de Soporte Administrativo	4to piso Mall San Pedro	125
	Direccion de Canales	4to piso BP Total Moravia	28
	Division de Gestion de Activos Crediticios	4to piso BP Total Moravia	28
	Direccion de Soporte Al Negocio.	Oficentro 104 pavas	141
		Mata Redonda	12
	Direccion de Soporte Al Negocio.	Edific. Panasonic (Paseo Colon)	24

Señala que al 30 de setiembre hay algunos faltantes en el proceso de traslado, a saber:

- Edificio Principal, en donde se ubicará la Administración Superior, el área Gerencial y la principales Direcciones del Banco.
- Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.
- Pronamype.
- Bóveda Principal.

Sostiene que el traslado de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras está en su fase final, pues se tiene programado el traslado a San Pedro en los últimos días de diciembre y principios de enero del otro año. En el caso de la bóveda, está en proceso de diseño la solución definitiva y está programado que entre en operación en febrero del año 2021.

El caso de Pronamype es especial, de hecho, se indicó que podría volverse un factor crítico, pues, aunque es un grupo pequeño de personas, hay una solicitud expresa del Ministro de Trabajo de que estuvieran lo más cerca posible a las oficinas del Ministerio, debido a lo cual se han valorado opciones y se han reunido con personeros de esa entidad, sin embargo, las soluciones que ha propuesto el Banco implicaban que el fideicomiso llevara a cabo alguna gestión.

Con todo, recientemente se propuso una alternativa en la que el fideicomiso debe hacer una disminución importante del requerimiento de espacio para ubicarse en 87 metros cuadrados que están disponibles en un edificio en Tournón, a lo cual ha accedido, de modo que en los primeros días de enero del 2020 se estarían trasladando a ese espacio y, con ello, se solucionaría esta situación.

Informa que cuentan con un cronograma con fechas detalladas para el traslado del edificio principal, tal que entre el 9 y el 16 de diciembre de este año se pasará la Dirección Financiera, la Dirección de Mercadeo, el Programa Solución Planta Física, el área de Proyectos, el área de Planificación. Efectivamente, se tiene un pequeño inconveniente el viernes 13 de diciembre, por cuanto se llevará acabo el Festival de la Luz, lo cual dificulta la circulación en San José, por ello, ese día se bloquea y se retoma, pues, a partir del lunes 16 de diciembre.

Luego, se tiene una semana sin traslados y se retoman a partir del 20 de diciembre con el Área Gerencial, mientras que el traslado de la Auditoría Interna está programado para la primera semana de enero de 2020.

Comenta que se está empezando a desmantelar algunas partes del área de la Secretaría General, para montarlas en el otro edifico, para poder trazar y montar los cielorrasos y cenefas.

Como parte de este proceso, se culminó una etapa donde se amplió el área de alquiler en 1.312 metros cuadrados que permitirá ubicar otras dependencias relacionadas con el área de Riesgo, Servicios al Negocios, Mensajería y también el área de Archivos, que estaba ubicada en Tibás y que se necesitaba desalojar para dar espacio para la construcción de la bóveda principal.

Estima que todo este proceso estará finalizado, aproximadamente, a finales de enero de 2020. En el caso de la Junta Directiva Nacional, el plan es que a partir del 13 de diciembre deje de sesionar en esta ubicación, pues se deben llevar muchos elementos de acá, toda vez que se reutilizarán paredes, puertas, mobiliario que debe recibir mantenimiento para poder instalarlo en el otro edificio, de tal manera que el 13 de enero estén disponibles las nuevas instalaciones del nuevo edificio principal administrativo en La Uruca.

Se ha planteado la posibilidad de que exista diseñado un plan B, para que la Junta Directiva Nacional sesiones en otro espacio, en caso de alguna situación especial que provoque que no esté listas las nuevas instalaciones. Se cree que no se va a tener problema, por cuanto se ha avanzado con buen ritmo.

El Subgerente General de Operaciones a.i., Sr. Abarca Monge, expresa que previo al diseño final de la bóveda central, se debe definir para dónde van temporalmente los funcionarios de la bóveda a más tardar en enero de 2020, porque en algún momento se debe desocupar el edificio, por cuanto se debe dejar en obra gris, lo cual toma meses de cara a la adjudicación.

Ciertamente, se han visto bastantes opciones y se ha llegado a la conclusión de que trasladar la bóveda no es nada sencillo, inclusive, se había mapeado desde el punto de vista de riesgo, de hecho, los riesgos citados por la Directora del Programa Solución Planta Física estaban asociados al traslado de la bóveda y tienen un impacto medio y una probabilidad media-baja, según la Dirección Corporativa de Riesgo.

Resalta que, si bien se han visto opciones de alquiler, no han sido viables por razones de seguridad, puesto que no es bien visto que los vecinos observen carros remeceros, gente armada, más aún, sabiendo que los montos que maneja el Banco Popular son bastante significativos.

De esta forma, se ha llegado a la conclusión de que se hace con la transportadora de valores vigente, o con diferentes opciones del Sistema Financiero Nacional con bóvedas que, eventualmente, estuvieran desocupadas, lo cual se tiene muy avanzado con el Banco de Costa Rica, en lo cual ha ayudado la Gerenta General Corporativa, además de que es de conocimiento público que se quiere fomentar la eficiencia operativa de los bancos públicos y una de esas actividades es el manejo de numerario y las transportadoras de valores.

A manera de ejemplo, comenta que se han hecho algunos servicios al Banco de Costa Rica en algunas oficinas lejanas a la Meseta Central, porque se notó que algunos de los vehículos del Banco Popular iban para Liberia y algunos de los vehículos del Banco Nacional o del Banco de Costa Rica venían de regreso, pudiendo quedarse los de esos bancos allá, por cuanto son esos bancos los que tienen transporte propio, concretamente, el Banco de Costa Rica, que tiene una flotilla de 50 vehículos.

Así, se han puesto de acuerdo en los últimos meses y ya está funcionando ese servicio en limón, Perez Zeledón y en Liberia, como plan piloto, pero viene extendiéndose. Esto, ha provocado un acercamiento todavía mejor en estos días, con el Gerente General del Banco de Costa Rica, pues las subgerencias de esa entidad han fallado, porque lo que se quisiera, con el compromiso serio y responsable de tercerizar este servicio mientras se construye la bóveda central en Tibás.

Lo anterior, provocaría que algunas de las funciones como, por ejemplo, las de cajeros automáticos, no las daría el Banco de Costa Rica, pero estarían alquilando un edificio en La Uruca, que quedaría muy cerca del edificio al cual se va a trasladar el Banco Popular.

En efecto, ya se vio el edificio y ya se definió, pero no estaría para nueve personas, que son las que procesan cajeros automáticos, sino para cuatro, pero se podrían acomodar horarios, por cuanto no es posible encontrar soluciones tal y como están los funcionarios de la bóveda.

Entonces, la parte de cajeros automáticos y procesamiento, que es el servicio que, eventualmente, no va a dar el Banco de Costa Rica se haría así, alquilando un inmueble, probablemente, a la SAFI de esa institución que están desalojando ahorita, por lo que está siendo muy oportuno, aunque no se va a hacer en este momento, porque se viene todo lo referente a aguinaldos y en enero se aproxima lo que concierne a la devolución del salario escolar.

Estos dos eventos impiden comprometerse con la tercerización de la bóveda. Así las cosas, se podría materializar después de la entrega del salario escolar porque implica riesgos importantes.

Comenta que el Banco de Costa Rica se va a comprometer con una propuesta acerca de la tercerización de bóveda. Ellos estarían en la facultad de procesar todo el numerario del Banco Popular y, de este modo, se resolvería el problema de traslado de esos los 30 funcionarios quienes laboran en esa área.

Seguidamente, deben definir qué harían mientras el Banco de Costa Rica lo gestiona, pues los funcionarios quienes en la actualidad están procesando la bóveda no harían esa labor, por tanto, la Dirección de Capital Humano les debe colaborar con esa definición. Destaca que la Auditoría ha dado un seguimiento oportuno a este tema.

El Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura, Sr. Valverde Hernández, explica que no se contabilizan las remodelaciones que se están haciendo en La Uruca, porque aún no se han pagado. Estas modificaciones requieren de $405.000.

Indica que se han trasladado alrededor de 600 funcionarios y casi 500 funcionarios aún deben trasladarse hacia La Uruca.

Comunica que se han reutilizado más de ₡635 millones en materiales y cuando ya se pueda trasladar al personal que aún queda, habrá más material y equipo reutilizable. Esto después se podrá implementar en un proceso de mejoramiento.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, destaca la colaboración brindada por el Banco de Costa Rica porque considera que esos acercamientos y sinergias con el Banco de Costa Rica y con el Banco Nacional podrían resultar en una mejora para todos y en beneficios a los intereses de todos. Este es un caso particular en donde se puede mejorar la eficiencia.

Comenta que conversó con el Presidente a para coordinar también un servicio remunerado para el Banco Popular, por tanto, este tipo de relaciones pueden beneficiar los indicadores de eficiencia del Banco Popular.

Así las cosas, mociona para:

Dar por recibidos los informes de avance del Programa Solución de Planta Física y del Plan de Acción de Traslado del Edificio Metropolitano (TEM) con corte al 30 de setiembre de 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibidos los informes de avance del Programa Solución de Planta Física y del Plan de Acción de Traslado del Edificio Metropolitano (TEM) con corte al 30 de setiembre de 2019"**. **(936)**
> (Ref.: Acuerdo CPPyEF-BP-24-Acd-101-2019-Art-3)

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y tres minutos** se retiran la Directora del Programa Solución de Planta Física, Sra. Anabelle Mayorga Núñez; el Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura, Sr. Carlos Valverde Hernández, y el Subgerente General de Operaciones a.i., Sr. Gerardo Abarca Monge. Ingresa el Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Víctor Rodríguez Bogantes.

ARTÍCULO 9

3.1.3.- La Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros eleva, para aprobación, la propuesta de actualización de tarifas por comisiones para el servicio de obtención y renovación de la firma digital. (Ref.: Acuerdo CPPyEF-BP-24-Acd-103-2019-Art-5)

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, pregunta por qué viene este tema a la Junta Directiva, pues lo considera más administrativo.

El Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla, explica que se traslada a la Junta Directiva porque es parte de la potestad reglamentaria.

Agrega que la Junta Directiva Nacional en la sesión No. 4589 del 07 de julio del 2008 dictó el Reglamento de Tarifas y Comisiones para ciertos productos de captación. Este se publicó de manera oficial en el diario oficial *La Gaceta* No. 51 del 2008.

En este Reglamento se establecieron reglas de la definición de comisiones y, en efecto, la Junta Directiva dentro de sus potestades autoriza según sus propias disposiciones y también amparada en lo que establecen los artículos 24 y 25 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, entendiendo que dicta un acto de carácter general de los clientes, al establecer una comisión por un servicio que debe ser publicado en *La Gaceta*, para efectos de que tenga eficacia jurídica.

Por tanto, la Junta Directiva debe aprobar el documento para que tenga eficacia y validez en el entendido de este Reglamento vigente hasta la actualidad está en la Intranet del Banco; es decir, cualquier persona lo puede consultar tanto de manera interna como externa al Banco.

En dicho Reglamento la Junta Directiva dispuso todo lo relativo a la autorización de las tarifas y comisiones. En este se encuentra la autorización al Gerente General Corporativo, al Subgerente de Negocios, respetando el principio de igualdad y por acto motivado innegable para exonerar hasta el 100% algunas de las tarifas a personas o grupos de ellas cuando medien motivos como interés social, las comisiones del mercado financiero y bancario, la celebración de negocios colaterales, entre otros.

La variación de cualquier tarifa para la totalidad de clientes requerirá el acuerdo de la Junta Directiva Nacional, según se indica en el Reglamento.

El Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Rodríguez Bogantes, explica que estos temas se vieron en la Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros, en donde se realizaron algunas observaciones, las cuales se incorporaron en la presentación.

Aclara que las dos tarifas objeto de presentación corresponden a temas ya aprobados en el Plan de Acción de Gestión de Ingresos por Servicios, en la sesión No. 22-2019 de la Comisión mencionada. Por ejemplo, la del Servicio Surcharge fue aprobada en el tema de servicios de cajeros automáticos. Además, esta corresponde a una comisión de cobro a un extranjero.

Comenta que en firma digital tienen el servicio en siete oficinas con una capacidad actual de 360 firmas por semana. En esta semana el Banco Central les trasladó el cuadro de productividad del Banco Popular en comparación con los demás bancos y, en términos generales, todos están durando en promedio 13 minutos en hacer todo el proceso. Esto les permite afirmar que tienen una actividad muy parecida a la de la industria.

Presenta la comparación con el sistema bancario, tienen un tema de competitividad en el sistema. Las tarifas que están cobrando se encuentran por encima de los demás bancos. Para clientes del Banco Popular están cobrando $67 y para público general $90. Algunos bancos se encuentran cerca de ese monto como el Banco Lafise.

Señala que en todos los distintos ítems, tanto el kit de tarjetas, certificado como lector como la renovación del certificado y el pin, incluyen cuatro años de mantenimiento y tienen tarifas muy superiores.

Por tanto, se está replanteando la tarifa para los clientes actuales del Banco y especialmente para los clientes institucionales que quieren tarifas más bajas para obtener la firma digital con el Banco Popular.

Se hizo una revisión de la tarifa de mercado de todas las entidades que brindan el servicio y de cinco cooperativas, se determinaron los costos y los componentes de la firma, tarjeta inteligente, emisión del certificado digital, el soporte técnico que tiene vigencia de cuatro años y el lector, además del pin.

Sumado a lo anterior, se hizo un análisis en la gestión comercial de Banca de Personas y se remitió al área Financiera para que evaluara si las comisiones que se están aprobando estaban bajo el nivel de rentabilidad esperado por el Banco Popular y después se elevó a la Subgerencia para ser trasladado a la Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros. Por último, se elevó a la Junta Directiva para la aprobación por parte de esta Junta Directiva.

En cuanto a la justificación, señala que esta se basa en la competitividad del mercado para poder atraer clientes institucionales a este servicio, la atracción y retención de algunos clientes.

Indica que contaron con el criterio del área Financiera, por medio del oficio DIRFC-329-2019, donde se indica que existe una estructura de costos que genera alguna rentabilidad. En la propuesta inicial, el área Financiera propuso ajustar para arriba el monto para algunos clientes.

Los grupos para los cuales se está proponiendo el cambio de tarifa en la firma digital son los clientes a quienes se les paga el salario en el Banco y para los clientes empresarial institucional. En cuanto al cliente general y público en general se proponen tarifas más altas dentro de la propuesta.

Presenta el cuadro de tarifas y señala que las filas resaltadas con color amarillo demuestran que para un cliente actual del Banco Popular actualmente se ofrece una tarifa de $67 y la propuesta es reducirla a $62.

Para el cliente institucional se propone $57, en la actualidad está en $67.

RUBRO	KIT (TARJETA, CERTIFICADO Y LECTOR)	TARJETA Y CERTIFICADO	LECTOR	RENOVACIÓN DE CERTIFICADOS	PIN
Tarifa actual Banco Popular Cliente	***$67***	***$44***	***$26***	***$29***	***$12***
Tarifa actual Banco Popular Público General	***$90***	***$59***	***$33***	***$35***	***$12***
Nueva Tarifa **Cliente Pago de Salarios**	$62	$38	$24	$26	$8
Nueva Tarifa General (**NO PAS**)	$70	$45	$28	$28	$10
Nueva Tarifa **Empresas y cliente institucional**	$57	$35	$24	$26	$8
Nueva Tarifa **Público General (físico y jurídico)**	$75	$50	$32	$30	$10

Comenta que algunas empresas solo están esperando que se aprueben estas reducciones para poder trabajar con el Banco Popular este tema.

Continúa diciendo que para el cliente quien recibe el pago de su salario en el Banco Popular queda en $62, sino recibe el salario en el Banco Popular quedaría en $70 y para el público en general, ya sea físico y jurídico queda en $75, o sea, con esta propuesta se está premiando a los clientes del Banco Popular.

Se está terminando la propuesta de proyecto para tener 27 quioscos en todos los BP Totales y también en dos agencias. Además de tener en la Banca Móvil una oficina que pueda desplazarse a los lugares donde el Banco Popular no tiene presencia. Por ejemplo, en Los Chiles, Frontera Norte, en donde se ha tenido Banca Móvil, han llegado al Hospital de la zona y las personas han recibido el servicio.

Esta propuesta ha avanzado con el Banco Central de Costa Rica para identificar esos quioscos móviles y para hacer una atención en el sitio para empresas e instituciones.

En el nuevo proceso también están contratando otra empresa, agrega que hace unos meses la firma digital era un monopolio de una sola empresa, pero ahora se está abriendo mucho más esa oportunidad de negocio y pronto se podrá comprar con el mismo chip de las tarjetas del teléfono y con el chip de las tarjetas de crédito y debido se podrá adquirir también.

Toda esta situación descrita permitirá una mejor comercialización, expresa que el país entra en una digitalización mayor y dentro de esa venta se podrían ofrecer productos del Conglomerado.

Procede a leer la propuesta de acuerdo para el tema de firma digital:

> *Considerando el criterio de la Dirección Financiera Corporativa según el DIRFC-329-2019, así como la comparación de las tarifas cobradas a personas que requieren el servicio de firma digital según el Sistema Bancario Nacional, esta Junta Directiva Nacional aprueba las modificaciones de tarifas propuestas a partir de los segmentos presentados para el servicio de firma digital.*

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Considerando el criterio de la Dirección Financiera Corporativa según el DIRFC-329-2019 y la recomendación de la Comisión Plan, Presupuesto y Estados Financieros, así como la comparación de las tarifas cobradas a personas que requieren el servicio de firma digital según el Sistema Bancario Nacional, aprobar las modificaciones de tarifas propuestas a partir de los segmentos presentados para el servicio de firma digital.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Considerando el criterio de la Dirección Financiera Corporativa según el DIRFC-329-2019 y la recomendación de la Comisión Plan, Presupuesto y Estados Financieros, así como la comparación de las tarifas cobradas a personas que requieren el servicio de firma digital según el Sistema Bancario Nacional, aprobar las modificaciones de tarifas propuestas a partir de los segmentos presentados para el servicio de firma digital:**

RUBRO	KIT (TARJETA, CERTIFICADO Y LECTOR)	TARJETA Y CERTIFICADO	LECTOR	RENOVACIÓN DE CERTIFICADO	PIN
Nueva Tarifa Cliente Pago de Salarios	$62	$38	$24	$26	$8
Nueva Tarifa Cliente general (no integrado)	$70	$45	$28	$28	$10
Nueva Tarifa Cliente institucional	$57	$35	$24	$26	$8
Nueva Tarifa Público general	$75	$50	$32	$30	$10

(934)
(Ref.: Acuerdo CPPyEF-BP-24-Acd-103-2019-Art-5)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 10

3.1.4.- La Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros eleva, para aprobación, la propuesta para brindar el servicio de Surcharge a personas extranjeras que utilizan los cajeros automáticos del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CPPyEF-BP-24-Acd-102-2019-Art-4)

El Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Rodríguez Bogantes, explica que esta comisión responde al Plan de Acción de Gestión de Ingresos por Servicios aprobado del 2019 al 2023. La aprobación fue en la sesión 22-2019 y corresponde al objetivo número dos de cajeros automáticos para brindar el servicio de comisión Surcharge, la cual se define como el costo extra cobrado a los tarjetahabientes de otros bancos extranjeros que vienen a Costa Rica a hacer uso de los cajeros automáticos de los diferentes bancos, en este caso los del Banco Popular.

En cuanto a la comparación con el sistema bancario, manifiesta que el Banco Nacional cobra un 5% sobre el monto solicitado o el adelanto de efectivo de las tarjetas. Este porcentaje mencionado no es negociable y la tarifa mínima que tienen es de $10.

El Banco de Costa Rica no cobra comisión Surcharge, el Bac San José cobra $4,75; Scotiabank, Promérica y el Banco Popular no cobran comisión Surcharge.

Entidad Financiera	Comisión actual
Banco Nacional	5% sobre el monto solicitado (colones y/o dólares). No es negociable. Tarifa mínima de US$10.00
Banco de Costa Rica	No se cobra comisión surcharge
Bac San José	El cobro es de $4,75 dólares
Scotiabank	No se cobra comisión surcharge
Banco Promerica	No se cobra comisión surcharge
Banco Popular	No se cobra comisión surcharge

Comenta que el año anterior en los cajeros automáticos del Banco Popular se efectuaron casi 4.000 transacciones, que representaron ₡111.497 millones. Si el Banco Popular cobrara la comisión de $4 por cada transacción, se pagaría una buena parte de la red de cajeros automáticos.

Procede a leer la propuesta de acuerdo:

> *Considerando la comparación de la Comisión cobrada a tarjetahabientes de bancos emisores en otros países con respecto al Sistema Bancario Nacional, la Proyección de Ingresos del Banco, el Plan de Gestión de ingresos por Servicios aprobados en el ALCO en la sesión #22 del 29 de agosto del 2019, así como lo dictado por la Dirección Jurídica en el oficio DIRJ-1468-2019, esta Junta Directiva Nacional aprueba el cobro de una comisión de $4 por transacción realizada en cajeros del Banco Popular con tarjetas emitidas en otros países.*

El Vicepresidente, Sr. Espinoza Guido, pregunta de dónde salen los $4.

El Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Rodríguez Bogantes, responde que los $4 salen de la comparación hecha con el mercado nacional, pues no querían quedar por debajo. De manera inicial se establece una tarifa de $4, para ello, se reunieron con el área Financiera para definir ese tema y definieron que al Banco el costo de la transacción es $1,50, entonces tendrían un buen margen. Con esos $4 quedarían por debajo de la competencia.

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Considerando la comparación de la comisión cobrada a tarjetahabientes de bancos emisores en otros países respecto al Sistema Bancario Nacional, la proyección de ingresos del banco, el plan de gestión de ingresos por servicios aprobados en el ALCO en la sesión #22 del 29 de agosto del 2019, así como lo dictado por la Dirección Jurídica en el oficio DIRJ-1468-2019, aprobar el cobro de una comisión de $4 por transacción realizada en cajeros del Banco Popular con tarjetas emitidas en otros países.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Considerando la comparación de la comisión cobrada a tarjetahabientes de bancos emisores en otros países respecto al Sistema Bancario Nacional, la proyección de ingresos del banco, el plan de gestión de ingresos por servicios aprobados en el ALCO en la sesión #22 del 29 de agosto del 2019, así como lo dictado por la Dirección Jurídica en el oficio DIRJ-1468-2019, aprobar el cobro de una comisión de $4 por transacción realizada en cajeros del Banco Popular con tarjetas emitidas en otros países".** (935)
> (Ref.: Acuerdo CPPyEF-BP-24-Acd-102-2019-Art-4)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecinueve horas con un minuto** se retira el Subgerente General de Negocios a.i., Sr. Víctor Rodríguez Bogantes.

ARTÍCULO 11

3.1.5.- El Comité de Nominaciones traslada, para conocimiento y aprobación, el Plan de Trabajo del Comité de Nominaciones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al año 2020. (Ref.: Acuerdo CNBP-15-Acd-78-2019-Art-3)

El Presidente, Sr. Arias Alvarado, mociona para:

Aprobar el Plan de Trabajo del Comité de Nominaciones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al año 2020.

Si el Comité considera que el Plan debe ajustarse o revisarse, podrá hacerlo y volverlo a presentar a esta Junta Directiva.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el Plan de Trabajo del Comité de Nominaciones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al año 2020.**
>
> **Si el Comité considera que el Plan debe ajustarse o revisarse, podrá hacerlo y volverlo a presentar a esta Junta Directiva".**
> **(937)**
> (Ref.: Acuerdo CNBP-15-Acd-78-2019-Art-3)

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CUATRO MINUTOS** finaliza la sesión**.**

Sr. Carlos Arias Alvarado
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General