



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	MBA. Selenia Barrios Leitón
Dependencia:	Dirección General Corporativa
Periodo de Gestión:	Del 24 de febrero al 20 de abril del 2020
Fecha:	27/04/2020

---

## INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

---



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

# INDICE

### Contenido

Presentación	3
Resultados de la gestión .....	4
A. Labor Sustantiva Institucional .....	4
A continuación, se presenta la estructura organizacional que estuvo vigente durante el período de tiempo descrito: .....	
B. Cambios en el entorno .....	5
C. Estado de la autoevaluación Control Interno y Riesgo Operativo .....	5
D. Principales Logros .....	5
E. Proyectos más relevantes .....	6
F. Administración de Recursos Financieros.....	6
G. Sugerencias.....	6
H. Observaciones .....	7
I. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	7
J. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo .....	7
K. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	8
L. Cumplimiento de acuerdos delegados por el sistema CAR-SI .....	11
1. <b>Principales observaciones de gestiones de importancia en cada dependencia a cargo:</b> .....	11
a. <b>Dirección de Capital Humano</b> .....	11
b. <b>Dirección Gestión</b> .....	12
c. <b>Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados</b> .....	12
d. <b>División Planificación Estratégica</b> .....	13
e. <b>División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos</b> .....	13



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

f.	Transformación Digital .....	13
2.	Oficios pendientes de tramitar: .....	14
3.	Emergencia COVID-19 .....	20
A.	COMUNICADOS CON LINEAMIENTOS A LO INTERNO DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR: .....	21
B.	COMUNICADOS PARA AREAS RESPONSABLES DE EJECUCION DE TAREAS.....	22
C.	PARTICIPACION EN PLAN PROTEGER .....	22
D.	ATENCION DE RIESGOS POR COVID-19.....	23
E.	PARTICIPACION EN FONDO DE CAPITALIZACION LABORAL .....	23
F.	PROPUESTA Y ATENCION DE MEJORAS EN LA PAGINA WEB DEL BANCO .....	23



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Presentación

Este informe tiene como objetivo principal resumir las principales actividades y resultados de la gestión ejecutada por la Dirección General durante el período del 24 de febrero al 31 de marzo del 2020, durante las vacaciones del MBA. Giovanni Méndez Carmona, así como dar cumplimiento a las obligaciones sobre rendición de cuentas, dispuestas en las normas de control interno.

Con ocasión a la emergencia nacional decretada por el Poder Ejecutivo ante la pandemia generada por la propagación del Coronavirus COVID-19, y agregándole a ello la falta de nombramiento de un funcionario a cargo de la Dirección General que diera continuidad a la gestión, ha sido necesario el mantener las funciones del cargo del **01 de abril al 27 abril del 2020**, con fin de coadyuvar a mitigar el impacto de tal situación en nuestra institución, así como colaborar en otros temas propios de dicha Dirección durante ese periodo.

Por lo anterior, con el presente informe se buscará de manera condensada y ejecutiva, enumerar los resultados de la gestión desplegada; enfatizando en los principales logros alcanzados, las limitaciones que se enfrentaron y ante todo, dejar constancia de los retos de gestión que se enfrentan y los proyectos que están en curso y que deberán culminar en otra gestión.

La gestión de esta Dirección se desarrolló con las áreas de dependencia organizacional, que son: Dirección de Capital Humano, Dirección de Gestión y Dirección de Desarrollo e Investigación de Mercados; asimismo, se gestionó con áreas de adscripción funcional informal tales como División Oficina Corporativa Administración de Proyectos, División Planificación Estratégica, liderando el Plan de Crisis Institucional activado producto de la crisis por el COVID-19 y al final de la gestión, la asignación de Transformación Digital. Por su parte, esta dirección funge como representante de la administración en la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local y la Comisión Nominaciones.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Resultados de la gestión

#### A. Labor Sustantiva Institucional

Las estrategias y programas de trabajo se concentraron en el objetivo y funciones principales para la Dirección a cargo de la suscrita en el Manual de la Organización, los cuales constituyeron un marco de actuación que la misma, con el apoyo del recurso humano dispuesto, logró alcanzar con buenos resultados considerando el tiempo de gestión, tal y como será revelado y comprobado por medio de los apartados contenidos en este informe:

#### Objetivo General:

- Formular y proponer, conjuntamente con las áreas funcionales a su cargo, las estrategias de negocio y política de gestión necesarias para el logro de los objetivos y metas corporativos, así como planificar, coordinar y dirigir la ejecución de dichas políticas directamente o, mediante la coordinación de la gestión con las áreas que sean pertinentes, tanto en el Banco como en las Sociedades, normalizar, controlar y seguimiento de los proyectos institucionales.

#### Funciones:

- La planificación, organización y coordinación de las actividades de investigación y desarrollo de mercados de la Corporación a fin de mantener el crecimiento sostenido de la organización mediante nuevas oportunidades de negocio, introducción de nuevas prácticas, servicios o productos.
- La definición y propuesta de políticas, estrategias y directrices de gestión general de la Corporación en cuanto a: tecnología de información, gestión general, capital humano, proyectos, y otros, y velar por su implementación.
- La planificación, organización y prestación de los servicios corporativos en las áreas de su competencia.

#### Estructura Organizacional

A continuación, se presenta la estructura organizacional que estuvo vigente durante el período de tiempo descrito:

## INFORME FINAL DE GESTIÓN



Dependencias adicionales designadas funcionalmente para su administración y colaboración en la gestión: División Planificación Estratégica, División Oficina Corporativa Administración de Proyectos y al finalizar la gestión asignada Transformación Digital.

### B. Cambios en el entorno

En lo referente a cambios en el entorno durante el período de esta gestión, no se presentaron cambios en el ordenamiento jurídico que afectaran el quehacer institucional o de esta Dirección, más si la economía del país y el imperativo de gestión se ha visto sustancialmente impactado por la situación fiscal y económica del país que ha ido estableciendo reglas de gestión diferenciadas para los diversos actores implicados. Ahora bien, un cambio de radical importancia, es la crisis generada por la propagación del COVID-19, que tiene alcance institucional y genera efectos a nivel de gestión y administración del recurso humano y el recurso financiero, misma que está en desarrollo en este momento.

### C. Estado de la autoevaluación Control Interno y Riesgo Operativo

Durante el período de mi gestión no hubo evaluación de control interno y riesgo operativo.

### D. Principales Logros

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en diversos instrumentos de evaluación, así como directrices emanadas por parte de nuestros niveles superiores:

#### Plan Anual Operativo

No hubo evaluación en el período de mi gestión.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Balance Score Card

Para el período no hubo evaluación de este instrumento.

### Otros logros

Análisis de priorización de proyectos sobre la base de la inserción de Transformación Digital, integrando a los diversos participantes, esto antes de los efectos que posteriormente se deberán insertar en función del impacto del COVID-19.

Manejo administrativo de los efectos de la Crisis COVID-19, decisiones en función del manejo interno de la crisis.

### E. Proyectos más relevantes

Durante el período en que asumí las funciones no se gestionaron nuevos proyectos que informar.

### F. Administración de Recursos Financieros

Los recursos financieros que tiene asignado esta Dirección son para cubrir necesidades propias de la Dirección General y a la fecha no han sido utilizados.

Partida	Nombre de la partida	Monto disponible
01-05-01	Transporte dentro del país	₪ 71.250,00
01-05-02	Viáticos dentro del país	₪142.500,00
02-02-03	Alimentos y bebidas	₪427.500,00

### G. Sugerencias

Si bien es cierto, algunos de los temas se desarrollan más adelante, siendo que se dispone en esta ubicación del presente apartado, se detalla:

- Se sugiere prestar especial atención a las recomendaciones de Auditoría que están pendientes de vencer y para los cuales hay planes de trabajo en donde ésta Dirección tiene participación directa o delegada y que se detallan en el apartado K.
- Se sugiere especial atención al rol que tiene cada área adscrita en la implementación de los Planes de Acción que surgen producto de la Estrategia Global y el Modelo de Gestión de Negocios, siendo que los planes de acción indicados, son considerados claves en el éxito de los objetivos de dicha Estrategia Global.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- A partir de los efectos de la pandemia global generada por el COVID-19, la cual a la fecha de entrega del presente informe mantiene el estado de incertidumbre sobre su fin y efectos totales en los diversos componentes, social, salud y financiero o económico, será necesario gestionar el análisis integral de la conducción estratégica aprobada y la capacidad financiera y operativa del Banco para su ejecución; así como la conveniencia de ejecución de proyectos u otros en razón de la viabilidad, congruencia y oportunidad en la nueva realidad que se vivirá después del COVID-19.
- Esa misma condición de los efectos del COVID-19, el Banco se enfrenta a una gran necesidad en su equipo de dirección desde la Gerencia General y el Comité Ejecutivo, siendo que la nueva realidad que empezaremos a vivir como efecto del COVID-19, le deja al banco y a las organizaciones del mundo en general una tarea de análisis profundo y adaptación a la nueva forma de funcionar, de generar estrategia, de atender a los clientes, gestiones internas y operativas y si antes la transformación era necesaria, hoy definitivamente el cambio y la adaptación serán básicos en la reinención del Banco. Los miembros del equipo directivo son personas muy competentes, dinámicas y resilientes; sin embargo estamos hablando de algo desconocido e incierto y en ese sentido, sugiero que se considere fortalecer algunas competencias del grupo directivo, entendiendo la importancia de la elasticidad, capacidad de adaptación, de desaprender para aprender sobre la gestión del escenario actual, manejo de lo incierto para toma de decisiones, disrupción, trabajo colaborativo, fortalecer la unión del grupo, solidaridad, sororidad u otros de forma que esa preparación necesaria en la inmediatez sea el detonante para ser capaces de gestionar la crisis como una oportunidad, construcción y salir ganando de ella.

### **H. Observaciones**

#### **I. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República**

No se tienen pendientes de cumplimiento ninguna disposición cursada por parte de la Contraloría General de la República en algún informe fiscalizador.

#### **J. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

Al momento de la conclusión de mis funciones como Directora General, no se tiene en curso de atención, disposiciones directamente de algún otro órgano de control externo.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### K. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante la gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

A la fecha se tienen 6 recomendaciones por atender, para lo cual se sugiere que se preste especial atención a los plazos de cumplimiento definido.

Es de especial importancia para la suscrita que el nuevo titular que se disponga para la conducción de la Dirección General, le brinde un seguimiento especial al tema del informe definitivo sobre la “Evaluación del Proceso Gestión y Planificación Institucional” el AIRI-04-2020. En este informe la Auditoría emite una serie de recomendaciones, que la Gerencia General posteriormente traslada para la atención a diversas áreas de la Institución mediante los oficios GGC-313-2020; GGC-314-2020; GGC-315-2020 y GGC-316-2020;

Número Informe	No. Rec.	Área	Fecha cumplimiento	Estado
AG-0299-2019	2	Informe de Auditoria #AG-0299-2019 - funcionarios con puesto de asesor cuyas labores se asocian a puestos de menor categoría	31/07/2020	En Proceso
AG-0044-2020	1	Informe de Auditoria AIRI-04-2020 - Determinar y ejecutar según corresponda, los ajustes que requieren los instrumentos de planificación estratégica 2019-2023, a la luz de los alcances de los entregables de la contratación denominada: “Acompañamiento en el diseño e implementación del proceso de transformación digital en el Banco Popular”, de modo tal que la estrategia establecida, le permita al Banco, responder oportunamente a las exigencias de un mercado altamente cambiante, competitivo, con nuevas oportunidades en materia digital y con ello dar paso a un nuevo ecosistema empresarial.	30/04/2020	En Proceso
AG-0044-2020	2	Informe de Auditoria AIRI-04-2020 - Realizar los ajustes requeridos en los planes de acción transversales (Gestión del Cambio y Recursos Humanos, Procesos y Reputación), en sincronía con los esfuerzos realizados en torno a la transformación digital y considerando para ello los entregables de la contratación denominada: “Acompañamiento en el diseño e implementación del proceso de transformación digital en el Banco Popular” que le aplican a cada uno según su alcance y el documento “Evaluación y propuesta para la visión de Conglomerado de la Transformación Digital”, a fin buscar una sincronía de los esfuerzos realizados y procurar un proceso de avance hacia la transformación digital con altas posibilidades de éxito, efectivo y sostenible.	30/06/2020	En Proceso
AG-0044-2020	3	Informe de Auditoria AIRI-04-2020 Definir los elementos de cambio necesarios en la cultura organizacional como aspecto clave, fundamental y necesario para el apoyo y éxito de la estrategia de transformación digital, de modo que se facilite el fomento de los conocimientos, habilidades y aptitudes en los colaboradores, de acuerdo con las exigencias de la era digital.	30/06/2020	En Proceso
AG-0044-2020	4	Informe de Auditoria AIRI-04-2020 -	30/04/2020	En Proceso

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Número Informe	No. Rec.	Área	Fecha cumplimiento	Estado
		Definir e implementar la metodología aplicable a las células de transformación digital y al curso a seguir por los productos mínimos viables desarrollados por estas, de manera que se apeguen a las metodologías ágiles de trabajo y se garantice la eficiencia en el proceso e implementación.		
AG-0044-2020	6	Informe de Auditoría AIRI-04-2020 - Realizar a la mayor brevedad la identificación y valoración de impacto y probabilidad de los riesgos estratégicos y remitir a la Dirección de Riesgo Corporativo para su respectiva evaluación. Asimismo, definir formalmente los responsables de gestionar los riesgos y aprobar los planes de mitigación para cada riesgo identificado que supere el apetito determinado por la entidad.	30/04/2020	En Proceso

Asimismo, en el citado informe se asignan dos recomendaciones de forma directa a ésta Dirección General Corporativa, recomendaciones 10 y 11 que indican:

*10. Realizar en coordinación con la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos y la División de Planificación Estratégica, un análisis exhaustivo del efecto de la priorización de los proyectos en las actividades y acciones de todos los planes de acción, determinando el impacto del atraso en la ejecución de la Estrategia Global y su incidencia en otras actividades del mismo plan, o bien, de otros planes de acción asociados.*

*11. Valorar y ajustar según corresponda, la Metodología para la Administración de proyectos del Conglomerado Financiero BPDC, a fin de adoptar un proceso ágil, que permita mejorar la gestión, en procura de la eficiencia operativa. Para ello es fundamental considerar como insumo el entregable 1 de la Fase 1 preparado por la empresa Cerca, denominado: Consultoría analítica, del contrato "Acompañamiento en el diseño e implementación del proceso de transformación digital en el Banco Popular".*

A partir del recibo de los oficios de la Gerencia General Corporativa en donde hace la delegación de dichas recomendaciones, esta Dirección General hace las coordinaciones necesarias con el propósito de hacer un ejercicio simultáneo que concluyera con un trabajo final que era la priorización de los proyectos, y que también nos permitiera hacer el análisis integral de los planes de acción considerando mínimo cuatro elementos:

- La inserción de la transformación digital dentro de cada plan de acción
- Revisar las modificaciones que cada una de las jefaturas tenía pendientes



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Las consideraciones de este informe de auditoría que incluía los riesgos y los costos/beneficios
- Separación de actividades operativas y actividades estratégicas.

Sin embargo, se presenta la emergencia nacional de COVID-19 y nos vemos obligados a suspender una sesión conjunta, pero en vista de la necesidad de realizar el trabajo indicado, se instruye a la División de Planificación Estratégica para que por medio de los enlaces de esa División hicieron las sesiones individuales con los líderes de cada plan de acción, con el propósito de revisar los 35 proyectos y determinar hasta donde ese plan se vería impactado con un proyecto y se le daba una priorización a cada plan; realizando con sesiones virtuales, el respectivo análisis de la priorización de proyectos, su impacto y vinculación con los diferentes planes de acción.

Todo este trabajo concluyó con la priorización de proyectos su impacto y la vinculación con los diferentes planes de acción, el cual fue presentado al CETI mediante el oficio DPE-78-2020; sin embargo cuando se estaba discutiendo el tema se determinó que le faltaba un componente muy importante y era TI revisando los recursos, las capacidades, las dependencias de un proyecto con otro; por lo que se le solicitó que se hiciera esa parte y se presentara en la sesión del 19 de marzo, fecha en que quedó aprobada la priorización de proyectos, misma que con toda razonabilidad, deberá ser revisada una vez más de cara a los efectos de la crisis por el COVID-19, tanto a nivel de capacidad financiera de la institución, como de permanencia de la necesidad.

Dentro de las conclusiones del estudio se encuentran las siguientes y se podrá ampliar analizando el acta realizada para esa sesión:

1. Revaloración de prioridades.
2. Buscar alternativas para agilizar la salida a producción para iniciativas de importancia y necesarias.
3. Valorar el retiro del portafolio de casos identificados.
4. Análisis de factores críticos de éxito.
5. Se demuestra una gran dependencia de los diferentes planes de acción con la ejecución de los respectivos proyectos y su priorización.

Ahora bien, dadas las circunstancias descritas a nivel de efectos de la crisis por el COVID-19, se solicitó ampliación de plazo para la atención de las mismas por parte de la Gerencia General Corporativa en oficio GGC-390-2020; no obstante, a partir de la incorporación del nuevo Gerente General y su equipo de apoyo, este deberá revalorar la situación actual de ese informe de auditoría y sus repercusiones en función de nuevas fechas de atención para que pueda analizar la línea de acción que generará desde su gestión.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **L. Cumplimiento de acuerdos delegados por el sistema CAR-SI**

Se atendieron en tiempo y forma los acuerdos delegados por el sistema CAR-SI; no obstante, la Gerencia General Corporativa, deberá definir las actuaciones en función del seguimiento que se le debe dar a los acuerdos siendo que siguen cargándose para atención de la Dirección General.

### **M. Entrega física de los activos**

Tal y como dictan los procedimientos internos de la Institución, don Giovanni Méndez en su informe final está siendo entrega de los activos que estaban asignados a su persona; durante el período de mi gestión hice uso de activos como mobiliario, los cuales quedan custodiados en la oficina asignada y como responsable personal de la Dirección General. En el oficio DIRSA-174-2020 queda patentado que esos activos se encuentran bajo la administración de personal titular de la Dirección General Corporativa.

Por su parte, el equipo de cómputo placa 123722 designado a mi persona, el dispositivo celular con el número designado y teléfono fijo placa 115192, se mantienen bajo mi custodia.

### **Reporte de temas por atender**

#### **1. Principales observaciones de gestiones de importancia en cada dependencia a cargo:**

Conforme el alcance del trabajo que se pudo realizar durante este corto tiempo, se describen temas puntuales desde el trabajo conjunto, relacionadas con las tareas más relevantes desde el punto de vista estratégico para cada una de las dependencias adscritas organizacional y funcionalmente.

##### **a. Dirección de Capital Humano**

La Dirección de Capital Humano tiene uno de los temas más relevantes y con especial impacto en la implementación de la estrategia, la Gestión de la Cultura Organizacional. Es necesario brindar apoyo y respaldo en la gestión, valorar los alcances del Plan de Acción, su profundidad para concluir en la conveniencia de las acciones indicadas de frente al impacto que este plan debe generar.

Se tiene un estudio hecho por la Dirección de Gestión, en el que se hacen planteamientos para reforzar temporalmente la Dirección y que con ello mejore sus estándares de calidad de servicios y a su vez, se hagan los análisis técnicos para valorar la tercerización de tareas operativas. Con eso se pretende un enfoque más estratégico de los técnicos competentes en Recursos Humanos.

Es necesario insertar a la organización en metodologías de trabajo distintas, tales como diversificar en modalidades de compensación salarial, contrataciones temporales, nuevos perfiles de puestos

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

de profesionales necesarios para una gestión digital, creación de perfiles de puestos inexistentes, entre otros.

Adicionalmente, para esta Dirección, es necesario trabajar para dar un giro a la imagen interna que tienen los instrumentos de evaluación del desempeño y transformarlos de forma que se conviertan en el instrumento aliado estratégico para alcanzar los objetivos institucionales, generando coaching, lograr el máximo de la contribución de los colaboradores, que hallen un sentido dentro de la institución para su realización y reconocimiento del rol que cada uno tiene para el cumplimiento de esos objetivos. Que puedan concluir si su contribución es apreciada, la importancia de su trabajo y que hay más allá que una prestación de servicios por dinero, el reconocimiento del ser humano, del profesional. A lo largo de los años, el instrumento actual y su forma de aplicación ha perdido ese sentido, por lo tanto, debe retomarse y generarse un relanzamiento.

### **b. Dirección Gestión**

La Dirección de Gestión debe intensificar su rol en la mejora integral de procesos, es un tema de larga data y con avances discretos siendo que, recientemente se aprobó la licitación de una empresa que permita acelerar la creación de procesos y a su vez, se tiene en transcurso la ejecución de un proyecto que gire en torno a la automatización de procesos, misma que es imprescindible para ver efectos en los indicadores de eficiencia, entendiendo las diversas etapas de madurez de un proceso. El Plan de Acción de Procesos y Estructura, se ha transformado en la actividad ordinaria de la División de Calidad y es necesario delimitar los estudios de estructura que se solicitan constantemente.

A su vez, se debe valorar el refuerzo de profesionales en ingeniería industrial, para acelerar la gestión esperada de la empresa y consecuentemente la implementación de los procesos que se construyen.

Por su parte, adicionalmente tiene adscritas dependencias sensibles y a las que se les debe dar mayor acompañamiento, para lograr un resultado de impacto visible en la organización y hacia públicos de interés.

### **c. Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados**

La Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados tiene un rol de muchísima importancia en la organización, no sólo trabaja en la exposición del nombre del Banco, sino que también tiene a cargo la gestión de datos sensibles para generar negocio.

Los puntos más importantes a desarrollar en esa dirección los resumo en:

- i. Se debe reforzar la Unidad de Comunicación Corporativa, al día de hoy, es una dependencia diezmada en cantidad de profesionales necesarios y sus responsabilidades son notables a nivel de comunicación del conglomerado.
- ii. Se debe generar el impulso y acompañamiento para apoyar la implementación de proyectos como Business Intelligence (B.I.), así como el Customer Relationship



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Management (C.R.M.), proyectos necesarios para generar negocio y administrar los resultados y comportamiento de campañas y de la relación con el cliente.

- iii. Esta dirección tiene a cargo el Plan de Acción de Gestión de la Reputación, sensible en función de las diferentes etapas de la reputación de una organización y el giro que debemos darle en el tiempo conforme los objetivos de la Estrategia Global. Esta tarea requiere especial acompañamiento y apoyo en la gestión.

### **d. División Planificación Estratégica**

Tal como se ha expresado, la designación para la atención de esta dependencia, fue del orden funcional y no organizacional por conducto de la Gerencia General. Con esta División se gestionó un trabajo simbiótico con los líderes de diversos planes de acción y otras áreas que trabajan colaborativamente en alcanzar los resultados de la Estrategia Global. Falta mucho trabajo por hacer y en ese sentido, esta División lleva el pulso del cumplimiento de las recomendaciones del AIRI-04-2020, siendo que en todos sus extremos éstas se relacionan con la Estrategia Global, los Planes de Acción y la incorporación de Transformación Digital.

### **e. División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos.**

Al igual que la anterior y tal como se ha expresado, la designación para la atención de esta dependencia, fue del orden funcional y no organizacional por conducto de la Gerencia General. Se requiere seguimiento para la gestión adecuada de los proyectos, tanto en su alcance y propósitos como en las fechas de cumplimiento.

Se hizo un ejercicio de priorización concluido casi en la inmediatez de la entrada del COVID y esa circunstancia global deberá obligatoriamente hacer que se re valoren los proyectos actuales, no sólo por la inversión, sino por la significancia de frente a las necesidades de nuestros clientes.

Se gestionó una capacitación para diversificar la metodología existente en Administración de Proyectos y asociarle una metodología colaborativa y ágil, conforme las tendencias mundiales y esa dependencia al igual que Planificación no cuentan con esa formación, la cual es de relevancia para alcanzar los resultados necesarios en plazos menores de los que se alcanzan hoy.

### **f. Transformación Digital**

Mediante el oficio GGC-421-2020, recibido en copia el 27 de marzo del presente, la Gerencia General Corporativa le envía oficio al MBA. Manuel Ramírez Alfaro, mediante el cual le informa sobre el traslado de dicho funcionario, así como los alcances de transformación digital a esta Dirección General. Sobre este mismo tema, mediante el DIRGE-211-2020 se le hizo el requerimiento a la Gerencia General sobre la dotación de recursos para esa iniciativa, todo de conformidad con los oficios DIRC-025-2020 y DIRC-033-2020 de la Dirección de Canales; a la fecha dentro del diagnóstico que nuestro nuevo gerente general ha estado realizando, está incorporado este tema, mismo que se encuentra en análisis.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Algunas recomendaciones a considerar por el líder que asuma esta gestión:

1. Para el éxito de la gestión del Banco en este sentido, se requiere primero un esfuerzo significativo en materia de cultura, entendiendo que la tecnología solamente es el vehículo por medio del cual se logran los resultados propuestos, siempre y cuando se cuente con el recurso humano y se ajusten los procesos.
2. De frente a los efectos de la pandemia por el COVID-19, es necesario que se evalúen las inversiones en las 5 iniciativas iniciales.
3. La transformación digital pasa por la eficiencia de la organización por medio de procesos rediseñados y automatizados, es preciso incidir en los indicadores de gestión del Banco y consecuentemente en la eficiencia.

### 2. Oficios pendientes de tramitar:

Dada la ausencia de nombramiento que posibilite la gestión por autoridad formal de la suscrita, se ha trabajado en borrador la atención de los siguientes oficios, mismos que no han sido despachados por las razones dichas:

Título	Remitente	Para	Asunto
DOC-766-2020	División Oficialía de Cumplimiento	Comité de Cumplimiento JDN	Se adjunta informe con comentarios y observaciones sobre estudio realizado sobre el "Proceso Gestión Cumplimiento Ley 8204 FATCA y CRS", actualizado a marzo 2020, remitido al Comité de Cumplimiento mediante oficio GGC-471-2020
DIRSA-174-2020	Dirección Soporte Administrativo	Dirección General Corporativa	Informe Final de Gestión Don Giovanni Méndez Carmona
HT-127-GGC-202	Gerencia General Corporativa	DIRJ y DIRCH	La Procuraduría General de la República da respuesta al oficio AG-15-2019 referente a consulta relacionada con la aplicación de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, n.º 9635 de 3 de diciembre de 2018
GGC-527-2020	Gerencia General Corporativa	SUGEF	SGF-940-2020, mediante el cual se nos solicitó informar el análisis realizado en torno a las denuncias presentadas por los usuarios de los servicios y productos financieros de nuestra representada ante la SUGEF durante el año 2019
PSPF-162-2020	Programa Solución Planta Física	SGO, DIRGE, DIRCR y DOCAP	Informe de avance PSPF, Marzo 2020
U-17-2020	Unprobanpo	Dirección Capital Humano	Permiso Sindical
DIRG-102-2020	Dirección de Gestión	Gerencia General Corporativa	Remite informe "Proceso de gestión y cumplimiento de la Ley 8204, FATCA y CRS" e informe "Análisis técnico de la actividad de atención de alertas transaccionales", atención acuerdo y rec.1 AIRI-43-2016 "Proceso de gestión y cumplimiento de la Ley 8204"
DPE-102-2020	División Planificación Estratégica	GGC-DIRTI	Solicita espacio para revisar ajustes Plan de digitalización
URSC-021-2020	Unidad Responsabilidad Social Corporativa	GGC-SGN-SGO-SOCIEDADES	Agradecimiento por colaboración para confección informe GRI
DIRIM-0091-2020	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Dirección Tecnología de Información	Diseño página transaccional según los insumos dados por DIRIM

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Título	Remitente	Para	Asunto
GGC-490-2019	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	Atención acuerdo que establezca los planes de acción para atender las siguientes recomendaciones del Informe Mensual Integral de Riesgo con corte a diciembre 2019
DGT-C-189-202	División Gestión del Talento	Jefaturas	Informan actualización directriz de capital humano sobre traslados de funcionarios
GGC-424-2019	Gerencia General Corporativa	Auditoría Interna	AG-44-2020 informe definitivo AIRI-04-2020 "Evaluación del Proceso Gestión y Planificación Institucional"
GGC-423-2020	Gerencia General Corporativa	Auditoría Interna	AG-225-2019, Rec. 8 y 23 del Informe AIRI-10-2017 "Evaluación del Proceso Tarjetas Débito y Crédito Visa"
GGC-421-2020	Gerencia General Corporativa	Manuel Ramírez Alfaro	Se le nombra como Director del Proyecto ("Líder de Asignación Estratégica") de Transformación Digital, en las mismas condiciones de categoría y situación salarial actuales (categoría 26)
GGC-420-2020	Gerencia General Corporativa	Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	Se informa que el Banco declina continuar con el proceso para la adquisición de la propiedad ofrecida
GGC-410-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	Remite la propuesta al "Plan de Actualización para la Junta Directiva Nacional, las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas así como sus Comisiones y Comités de apoyo"
GGC-409-2020	Gerencia General Corporativa	Subgerencia General de Negocios	Remite cronograma de trabajo para la realización de un estudio de la estructura de la Dirección de FODEMIPYME
GGC-415-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	Planes Tácticos desarrollados por cada dependencia adscrita a esa dirección, para el año 2020
GGC-406-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	Remite acciones realizadas en el proceso de selección para el puesto de Oficial de Cumplimiento del BP
GGC-412-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	Atención acuerdo alineación y priorización de proyectos de la Institución, incorporando dentro de los mismos, las iniciativas de Transformación Digital, y alineando dicha priorización a la Estrategia y a los Planes de acción respectivos
GGC-402-2020	Gerencia General Corporativa	Auditoría Interna	AG-51-2020 y AG-74-2020, Rec.2 del AIRI-35-2016 priorización de proyectos, su incidencia en el Plan Estratégico y en los planes de acción de acuerdo con su grado de avance
DIRG-129-2020	Dirección de Gestión	Gerencia General Corporativa	Remite temas de la Dirección de Gestión y dependencias adscritas, que están pendientes de aprobación o de analizar por la GGC
GGC-392-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	Complemento a lo indicado en el oficio GGC-291-2020, relacionado con la solicitud de modificación del acuerdo JDN-5616-ACD-109-2019-art 4, punto No 2, propuesta de Modificación a la Política de Tercerización de Servicios en el CFBPDC
DSI-110-2020	División Seguridad de la Información	Miembros COSEI	Comunicación de Acuerdos
DPE-84-2020	División Planificación Estratégica	Gerencia General Corporativa	Adjunta matriz denominada "Situación Actual Planes de Acción al 26 de marzo 2020", donde se detalla los porcentajes de avance en las propuestas de ajuste de los planes de acción en función de la atención de las recomendaciones de auditoría AIRI-04-2020
GGC-404-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	Remite propuesta al Reglamento para el Concurso Público para la selección del Auditor y Subauditor
GGC-365-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	Remite propuesta a la Política Salarial Integral, en lo que respecta al apartado 6.5 Definición de Salarios en puestos de la Alta Gerencia, Órganos de Control y puestos fuera de Convención Colectiva
GGC-364-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	Solicita espacio en agenda de JDN para exponer los resultados del diagnóstico de Cultura Organizacional realizada el año anterior, el cual forma parte de las actividades del Plan de Acción de Gestión del Cambio y Recurso Humano
GGC-396-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	Propuesta de ajuste al Reglamento del Consejo de Sostenibilidad

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Título	Remitente	Para	Asunto
GGC-363-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	CCR-JDN -0004-2020 Acd- 45 Art- 8 actividades e iniciativas del Programa de Seguridad de la Información
DSI-111-2020	División Seguridad de la Información	Jefaturas varias	Solicita suministrar necesidades de negocio en materia de seguridad de la información que puedan ser valoradas para una posible incorporación al PGSI para fortalecer la estrategia de seguridad del Conglomerado
GGC-390-2020	Gerencia General Corporativa	Auditoría Interna	AG-44-2020 del 18 de febrero de 2020, mediante el cual se remitió el informe definitivo AIRI-04-2020 sobre la "Evaluación del Proceso Gestión y Planificación Institucional"
UVA-100-2020	Unidad Valoración y Acompañamiento	DIRTI y ASOI	seguimiento en relación con las gestiones del desarrollo del Caso de Negocios: INI14 "Proteger los sistemas en línea ante ataques de denegación de servicios"
DIRG-124-2020	Dirección de Gestión	Gerencia General Corporativa	HT-90-GGC-2020 anexar la información consolidada relativa al Autodiagnóstico de alcance Conglomerado, para la Identificación de Brechas de Género desarrollado en el 2019 en alianza con el PNUD
DIRIM-77-2020	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Dirección General Corporativa	Riesgos que es preciso gestionar y atender en función de la prevención de las afectaciones que el Banco podría enfrentar producto del COVID
DIRSA-136-2020	Dirección Soporte Administrativo	División Gestión de la Infraestructura	DGI-163-2020 Plan de atención de Contingencia ante el racionamiento de agua
DIRCH-354-2020	Dirección Capital Humano	Dirección Jurídica	Solicita criterio jurídico sobre sobre la pertinencia del actual Reglamento Corporativo de Rendición de Garantías
GGC-340-2020	Gerencia General Corporativa	Auditoría TI	Rec.7 AIRI-19-2018 "Evaluación del Proceso de Captación (Cuentas Corrientes, Ahorro a Plazo, Ahorro Voluntario y Programado y Pago Automático de Salarios)"
GGC-336-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	DIRGE-143-2020 y DIRG-089-2020, remiten el informe de labores del año 2019 del CCTI, en el cual se reporta un 100% de cumplimiento en las actividades ejecutadas por parte de dicho Comité
DPE-76-2020	División Planificación Estratégica	Gerencia General Corporativa	Ref. información sobre el avance y el logro de los objetivos e indicadores contemplados en la "Matriz de Instrumentalización del Plan de Acción" y la "Matriz de Actividades del Plan de Acción"
DIRG-117-2020	Dirección de Gestión	Gerencia General Corporativa	Informa sobre el plazo aproximado que se considera para poder dar el cronograma donde se estarían realizando las valoraciones técnica solicitada para cambiar la adscripción de la DPE y DOCAP de la GGC a la DIRGE
DIRC-33-2020	Dirección de Canales	Dirección Capital Humano	Detalle de los recursos humanos requeridos Programa de Transformación Digital
No. 02-art.2 Acd.2-CG- 2020	Comité Gerencial	GGC, SGO, SGN y DIRGE	Aprobación propuesta integración de los miembros del Comité Gerencial
DIRCH-202-2020	Dirección Capital Humano	División Planificación Estratégica	Plan de acción de Valor Social, remite para valoración la propuesta con el ajuste correspondiente a las acciones y actividades asignadas a la DIRCH
HT-92-GGC-2019	Gerencia General Corporativa	División Gestión de Calidad	AG-60-2020 Según lo conversado en días pasados con la Auditoría, proceder a formalizar el informe correspondiente de lo actuado, así como el cronograma relacionado Rec.7 del informe AIRI-19-2018 "Evaluación del proceso de Captación"
DIN-119-2020	División Inteligencia de Negocios	SGN y DIRGE	Referente programa de investigación en imagen con IPSOS, Group S.A, empresa global especialista en estudios de mercado, dentro del cual brinda un Estudio de Monitoreo Digital de Redes Sociales del Banco Popular y la competencia
GGC-326-2020	Gerencia General Corporativa	Auditoría Interna	SUBA-257-2020, Rec. 8 y 23 del Informe AIRI-10-2017 denominado "Evaluación del Proceso Tarjetas Débito y Crédito Visa"

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Título	Remitente	Para	Asunto
GGC-324-2020	Gerencia General Corporativa	Subgerencia General Corporativa	Se autoriza SGN-246-2020, para la sustitución de plaza del funcionario Edgar Duran Carballo
GGC-322-2020	Gerencia General Corporativa	Subgerencia General de Negocios	Se autoriza SGN-245-2020, mediante el cual, solicita un cambio en relación con el uso de la plaza 2023, para ser utilizada en la Dirección de FODEMIPYME
No.03-Art.1-Acd.3-ALCO-2020	ALCO	DIRCG, DIRFC, DIRCR y DIRJ	Se solicita a la DIRCH realice revisión en conjunto con la DIRFC, la DIRCR y la DRJ sobre propuestas de movilidad laboral voluntaria y migración voluntaria de salario base más pluses a salario único; con el fin de incentivar que más funcionarios se acojan
DIRCH-301-2020	Dirección Capital Humano	Popular Pensiones	PEN-0246-2020, Subllaves de pago, según el "Reglamento del Conglomerado BPDC sobre el SED basado en el BSC y en el Balance de Desarrollo Personal", Subllaves de pago por dependencia de su Sociedad
DSI-94-2020	División Seguridad de la Información	Jefaturas varias	De acuerdo con la última actualización del Manual Regulatorio del Comité Corporativo de Seguridad de la Información (COSEI) se informa como quedó establecido el COSEI (miembros)
DCAP-115-2020	División Captación	Gerencia General Corporativa	Remite informe con las actividades realizadas para atender los cambios indicados en el Reglamento del Sistema de Pagos del Banco Central de Costa Rica, corte febrero 2020
DPE-71-2020	División Planificación Estratégica	Dirección Capital Humano	Complemento DPE-62-2020 ref. sub llaves de pago de cumplimiento general de las Sociedades Anónimas de Popular Valores Puesto de Bolsa, Sociedad Popular Agencia de Seguros y Popular Fondos de Inversión, y el detalle por dependencia
PSPF-89-2020	Programa Solución PLanta Física		Informe de avance PSPF, Febrero 2020
DPE-62-2020	División Planificación Estratégica	Dirección Capital Humano	Resultado de los indicadores relacionados con el Informe de Evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero BPDC 2019-2023 al 31 de diciembre de 2019
DPE-069-2020	División Planificación Estratégica	Auditoría Interna	Informe detalle de atención AG-44-2020 informe definitivo AIRI-04-2020 "Evaluación del Proceso Gestión y Planificación Institucional". Rec.7, 8 y 9
DPE-68-2020	División Planificación Estratégica	Dirección de Canales	AG-44-2020 AIRI-04-2020 "Evaluación del Proceso Gestión y Planificación Institucional"
GGC-303-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	DIRGE-148-2020, se solicita la aprobación de la prórroga para la suplencia de 37 plazas creadas bajo la modalidad de servicios especiales para ser utilizadas en los proyectos de Corresponsales no Bancarios y Plataforma de Adquirencia Bancaria
GGC-231-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	JDN -5699-2020 Acd- 28 Art- 9 División Sostenibilidad
DIRCH-0279-2020	Dirección Capital Humano	Popular Fondos de Inversión	Solicita Informe de Evaluación de la gestión de Popular Sociedad Fondos de Inversión, validado por la Gerencia de la unidad estratégica para poder adjuntarlo al Informe de Evaluación final de la DIRCH
DIRCH-0278-2020	Dirección Capital Humano	Popular Valores	Solicita Informe de Evaluación de la gestión de Popular Valores, validado por la Gerencia de la unidad estratégica para poder adjuntarlo al Informe de Evaluación final de la DIRCH
DIRCH-0277-2020	Dirección Capital Humano	Popular Sociedad Agencia de Seguros	Solicita Informe de Evaluación de la gestión de Popular Seguros, validado por la Gerencia de la unidad estratégica para poder adjuntarlo al Informe de Evaluación final de la DIRCH
DIRCH-0276-2020	Dirección Capital Humano	Popular Pensiones	Solicita Informe de Evaluación de la gestión de Popular Pensiones para poder adjuntarlo al Informe de Evaluación final de la DIRCH
DIRCH-0275-2020	Dirección Capital Humano	División Planificación Estratégica	Solicita Informe de Evaluación Institucional para poder adjuntarlo al Informe de Evaluación final de la DIRCH

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Título	Remitente	Para	Asunto
DIRCH-0261-2020	Dirección Capital Humano	DIRG y URS	DIRGE-131-2020 Persona enlace de la DIRCH (Mba. Francis Berger Castro) para remisión de información de los indicadores del Reporte de Sostenibilidad 2019
DIRCH-0265-2020	Dirección Capital Humano	Subgerencia General de Negocios	referente al reclamo de diferencias salariales presentado por las funcionarias Priscilla Araya Soto y Andrea Robles Acuña
GGC-264-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	Priorización de Proyectos
GGC-290-2020	Gerencia General Corporativa	DIRCH y DCADM	Referente capacitación Maribel Chavarría y Luis Alvarado
GGC-283-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	Remite para valoración y aprobación perfil de Director de Banca de Personas
GGC-272-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	CAJ-JDN -0001- 2020 Acd- 3 Art- 4 CAJ-J - 1 - se informa que el proceso de formulación del SED que será evaluado durante el presente año 2020, se encuentra en alineamiento con el Reglamento del Conglomerado BPDC sobre el SED basado en el BSC y en el BDP
DCD-186-2020	División Cultura y Desarrollo	Jefaturas varias	Adjunta para conocimiento Programas de Endomarketing y de Cambio Cultural para el año 2020
GGC-263-2020	Gerencia General Corporativa	Auditoría Interna	Rec.4 del informe AIRI-25-2017 "Evaluación Cumplimiento Ley FATCA"
GGC-262-2020	Gerencia General Corporativa	Junta Directiva Nacional	CC-JDN -0020-2019 Acd- 131 Art- 5 CC-JD - 20 - normativa FATCA y CRS "Valoración de alternativas tecnológicas existentes para la atención automatizada de la normativa FATCA Y CRS en el Banco Popular"
GGC-273-2020	Gerencia General Corporativa	Auditoría Interna	Rec. 18 y 19 del informe AIRI-24-2017 "Evaluación del proceso de Mercadeo"
DIRIM-0059-2020	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	DIRG y Responsabilidad Social	Reporte de Sostenibilidad 2019
GGC-266-2020	Gerencia General Corporativa	Auditoría Interna	Rec.1 del Memorando Definitivo AG-299-2019 revisión de puestos de asesor
No.04-art.02 Acd.02 CETI- 2020	CETI	Jefaturas varias	Comunicación de acuerdo referente a recomendación 4 de la Auditoría Interna del informe AG-122-2019 - AIRI-25-2017 Evaluación Cumplimiento Ley FATCA
DIRCH-0240-2020	Dirección Capital Humano	División Oficina Corporativa de administración de Proyectos	Solicita informar la etapa en la que se encuentra el plan de trabajo para la automatización del sistema de evaluación del desempeño
HT-69-GGC-2020	Gerencia General Corporativa	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	SJDN-0151-2020, sobre Patrocinio para el Sr. Oscar Paniagua Araya, cantautor nacional, para participar en el Festival Internacional de la Canción, Punta del Este, Uruguay
DIRCH-0236-2020	Dirección Capital Humano	SIBANPO	Aprobación PAO 2020
GGC-241-2020	Gerencia General Corporativa	Dirección Capital Humano	Curso de Alta Gerencia en el INCAE Maribel Chavarría y Luis Antonio Alvarado
GGC-224-2020	Gerencia General Corporativa	Auditoría Interna	AG-262-2019, relacionado con la recomendación no. 8 del informe AIRI-24-2017, sobre "Evaluación del Proceso de Mercadeo"
DIN-103-2020	División Inteligencia de Negocios	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Se informa la distribución del presupuesto para publicidad, promoción y patrocinio para el año 2020



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Título	Remitente	Para	Asunto
GGC-246-2020	Gerencia General Corporativa	UNPROBANPO	U-49-2020 no es factible entregar copia del estudio relacionado con la situación de la DIRCH
DOCAP-73-2020	División Oficina Corporativa de administración de Proyectos	Dirección de Canales	Seguimiento trámite para la "Compra e implementación de una solución tecnológica que gestione y gobierne las notificaciones al cliente del Banco Popular, para envíos por canales"
DIRCH-UBIP-0072-2020	Unidad Bienestar del Personal	Dirección General Corporativa	Se informa que ya cuentan con el acceso de supervisor en la Intranet Institucional en el Módulo de Teletrabajo para las funcionarias Katty Barrantes Salas y Karla Pérez Obando
DIRTI-150-2020	Dirección Tecnología de Información	Gerencia General Corporativa	Respuesta GGC-221-2020 Referente al incumplimiento de dependencias de la DIRTE en el proceso de evaluación del PAO-2019 formalizado en el oficio APRE-1255-2020

Dentro del material construido y sin despacho formal se encuentran por lo indicado al inicio de este informe se encuentra los siguientes. Importante mencionar que el trabajo se ha realizado y se debe oficializar su despacho para que los acuerdos delegados de Junta Directiva o Comisiones del mismo ente, así como las recomendaciones de Auditoría Interna no se vean obstaculizados en su atención:

Número Oficio	Destinatario	Título	Fecha Oficio	Plazo de Vencimiento	Estatus	Observaciones
266	Gerencia General Corporativa	DOCAP-141-2020	21/4/2020	23/4/2020	Pendiente Firma	<b>Atención Acuerdo CCTI-JDN - 0004 - 21/02/2020, Acuerdo: Acd- 35 Art- 5, Inciso: 2a - RR1 - RR1 (AIRI-03-2020</b> sobre la Gestión de Programas y Proyectos se le solicita a la Gerencia General Corporativa que inicie un análisis profundo de la situación evidenciada por la Auditoría Interna en su informe y presente ante este Comité Corporativo de Tecnología de Información, el plan de acción correspondiente)
265	Gerencia General Corporativa	Actualización planes de acción	21/4/2020	30/4/2020	Pendiente Firma	Remisión de <b>Planes de Acción</b> actualizados para que sean aprobados estos cambios en el Comité Gerencial.
264	Gerencia General Corporativa	DOCAP-138-2020	20/4/2020	3/4/2020	Pendiente Firma	Atención al acuerdo <b>JDN-5709-Acd-156 Art-9, Inciso: 2a-RR1-RR1 y JDN-5709-Acd-156 Art-9, Inciso: 2a-RR1-RR2</b> (Solicitar a la Gerencia General Corporativa que informe sobre cambios sustantivos en el Programa Solución Planta Física a raíz de los cuales esta Junta Directiva deba tomar alguna decisión)
263	Dirección Capital Humano	DIRCH-425-2020	20/4/2020	30/4/2020	Pendiente Firma	Solicitud plazo (seis meses) para atender el acuerdo relacionado a la póliza fidelidad (Con la finalidad de atender <b>CAJ-JDN0002 Acd-12 Art-10 Inciso 2a y 3a</b> , mismos que hacen referencia al tema de pólizas de fidelidad)
262	División Oficina Corporativa de administración de Proyectos	DOCAP-125-2020	16/4/2020	N/A	Pendiente Firma	Se requiere que la DOCAP informe si ya se obtuvo la respuesta esperada y a la vez se sirva informarnos cuál sería el impacto en la <b>Ruta Crítica de Éxito (Priorización de Proyectos, Iniciativas y Esfuerzos Operativos)</b>
260	Dirección Capital Humano	SGO-217-2020	16/4/2020	N/A	Pendiente Firma	Buscar solución a solicitud de recurso humano para el PSPF (Licda. Rebeca Chavarria Pérez, está nombrada interinamente en una plaza que no es del Programa Solución Planta Física (categoría 21) y la van a sacar a concurso, si ella no queda asignada a dicha plaza, tiene que regresarse a la plaza fija que tiene (categoría 20) en la Dirección Corporativa de Riesgo)
259	Gerencia General Corporativa	DIRIM-92-2020	16/4/2020	Informe semestral de octubre 2019 a marzo 2020	Pendiente Firma	Informe Patrocinios

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

258	División Oficina Corporativa de administración de Proyectos	DOCAP-92-2020	15/4/2020	N/A	Pendiente Firma	Respuesta a la solicitud espacio físico para el Programa Solución Integral de Crédito
257	División Oficina Corporativa de administración de Proyectos	DOCAP-127-2020	15/4/2020	17/4/2020	Pendiente Firma	Atención al acuerdo CCTI-JDN - 0001 - 17/01/2020, Acuerdo: Acd- 11 Art- 10, Inciso: 1e - RR1 - RR1 (Reporte trimestral de avance y cumplimiento de beneficios, así como resultados financieros, técnicos, funcionales y arquitectónicos de los programas o proyectos patrocinados por el Gerente General, los Subgerentes o el Director General)
256	Gerencia General Corporativa	DIRCH-406-2020	15/4/2020	15/4/2020	Pendiente Firma	Atención acuerdo JDPV-627-Acd-114-2020-Art-23 sobre procedimiento utilizado por Popular Pensiones para evaluar los conocimientos técnicos necesarios para el nombramiento de su Gerente General.
255	División Oficina Corporativa de administración de Proyectos	Devolución oficio DOCAP-126-2020	15/4/2020	N/A	Pendiente Firma	Se realiza la devolución oficio DOCAP-126-2020. (Referente al Proyecto Conciliación, Liquidación y Contracargos (CLC) no contempla dentro de su cronograma de implementación las actividades propias de la depuración y conciliación de la información contenida en el sistema SILPOS)
254	Gerencia General Corporativa	DIRG-144-2020	15/4/2020	15/4/2020	Pendiente Firma	Atención acuerdo CCTI-JDN - 0001 - 17/01/2020, Acuerdo: Acd- 11 Art- 10, Inciso: 1j - RR1 - RR1, indicadores postura de seguridad de información.
253	División Servicios al Personal	Asistencia	15/4/2020	N/A	Pendiente Firma	Asistencia
251	Gerencia General Corporativa	No.06-art.01 Acd.01 CETI- 2020	14/4/2020	16/4/2020	Pendiente Firma	Atención de Acuerdo No.06-art.01 Acd.01 CETI- 2020 (Carta de Gerencia de TI del Banco solicitaba a la DIRGE que realice una valoración del alcance de este apartado, de tal manera que se valore ampliarlo, con el fin de poder analizar otros elementos asociados con los riesgos tecnológicos, ya sea a través de este contrato o valorar una contratación complementaria que tome en cuenta los aspectos que en este Comité se han discutido, de los riesgos asociados con la gestión de las tecnologías de información)
250	COMITE ACTIVOS Y PASIVOS	No.07-Art.1-Acd.3-ALCO-2020	14/4/2020	22/4/2020	Pendiente Firma	La DIRCH mediante 344-2020 atendió un acuerdo similar. (valoren desde el punto de vista legal y de la conveniencia institucional los ajustes que se pudieran aplicar a la propuesta establecida sobre la Movilidad Laboral Voluntaria, con el propósito de obtener resultados más contundentes en la aplicación de esta modalidad)
249	Dirección Capital Humano	GGC-458-2020	14/4/2020	Informes bimestrales Primer informe en los primeros cinco días de mes de mayo	Pendiente Firma	Presentar informe bimestral avance atención conclusiones y recomendaciones sobre estudio grupo de apoyo DIRGE-123-2020 (Análisis integral de la situación en la Dirección de Capital Humano)
248	Gerencia General Corporativa	DIRG-128-2020	14/4/2020	31/3/2020	Pendiente Firma	Revisión y aprobación "DSI-019-AAI-A2 Acta de Aprobación del Inventario de Activos de Información de áreas adscritas a la GGC.(atiende la recomendación de auditoría #3 del informe AIRI-0024-2016 comunicada con el oficio SUBA-208-2016)

### 3. Emergencia COVID-19

A partir del 06 de marzo y con sesión formal el 09 de marzo del 2020, el señor Gerente General Corporativo en ejercicio Maurilio Aguilar activa la Comisión de Crisis con motivo de la situación que iniciaba el país respecto al COVID-19, las autoridades informaron de 9 casos confirmados y 34 en estudio. Ese día se hace una sesión a las 8:30 a.m. en las salas 1 y 2 de la Gerencia General Corporativa con la presencia de las siguientes personas:

MBA Maurilio Aguilar Rojas, Gerente General Corporativo a.i.  
 MBA Víctor Rodríguez Bogantes, Subgerente General de Negocios a.i.  
 MBA Gerardo Abarca Monge, Subgerente General de Operaciones a.i.  
 MBA Selenia Barrios Leitón, directora a.i. Dirección General  
 MBA Graciela Vargas, director, Dirección Capital Humano  
 MBA Fernando Rojas Araya, director, Dirección Investigación Desarrollo Mercados  
 Lic. Heiner González, director a.i. Dirección Banca Empresarial y Corporativa  
 MSc. Miguel Mora González, director a.i. Dirección Banca de Personas  
 Dr. Carlos E. Montiel, Médico de Empresa.  
 Lic. Raúl Lacayo Rojas, jefe, Seguridad  
 MSc. Luis Montoya P., Área Continuidad del Negocio  
 Lic. Pablo Gueren C. Comunicación Corporativa

**Tema discutido: PLAN DE ACCIÓN CON MOTIVO DEL COVID-19**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

En vista de las múltiples tareas que habían definido que se tendrían que hacer en el corto plazo, tal como los protocolos que permitieran minimizar el impacto de que esta situación se propague, el MBA Maurilio Aguilar manifiesta que se debe crear un grupo que de inmediato se quede trabajando y participa a: el Lic. Raúl Lacayo, el Dr. Montiel, el Lic. Pablo Gueren y la MBA Graciela Vargas y liderado por MBA Selenia Barrios, quien debía entregar las primeras propuestas y continuar con el liderazgo de las actuaciones al respecto.

A partir de la activación de este Comité se inician una serie de coordinaciones y requerimientos a las diferentes áreas y desde el Comité de Crisis se dan los siguientes lineamientos mediante las Circulares que se indican:

### A. COMUNICADOS CON LINEAMIENTOS A LO INTERNO DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR:

No. Oficio	Fecha	Asunto
DIRGE-C-178-2020	11/3/2020	Lineamientos ante el COVID-19 sobre: Comunicación interna y externa, rutinas de limpieza, dotación del suministro de agua, en materia de aseo y prevención, en materia del Recurso Humano, en materia de atención a clientes y actividades sensibles para mantener la operación normal del banco
DIRGE-C-191-2020	16/3/2020	Complemento medidas comunicadas en DIRGE-C-178-2020.
DIRGE-C-196-2020	18/3/2020	Lineamientos sobre horarios oficinas
DIRGE-C-201-2020	19/3/2020	Lineamientos sobre horarios, uniformes, teletrabajo, horario dependencias administrativas y entrega de kit en oficinas.
DIRGE-C-206-2020	20/3/2020	Lineamientos sobre lactancia materna, modificación capítulo 13 del Manual de Políticas Institucionales, medidas adicionales para la atención de público, Oficinas Comerciales o Dependencias Administrativas con Situaciones Críticas, aspectos tecnológicos, horario dependencias administrativas y entrega de kit.
DIRGE-C-210-2020	23/3/2020	Lineamientos sobre horario para atención pensionados, horario sábados y ajuste de horario Oficinas Comerciales.
DIRGE-C-218-2020	25/3/2020	Lineamiento sobre teletrabajo con equipo del Banco (desktop)
DIRGE-C-226-2020	27/3/2020	Ajuste tiempo de descanso de los funcionarios.
DIRGE-C-230-2020	27/3/2020	Lineamientos sobre horarios de semana santa, disposiciones para los días 1, 2 y 3 de abril, disposiciones de atención al público, ingreso a labores normales, posterior al disfrute de vacaciones colectivas, serán el lunes 13 de abril.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

No. Oficio	Fecha	Asunto
DIRGE-C-243-2020	3/4/2020	Lineamientos sobre horario del Viernes 03 de abril 2020, horario semana 13 de abril al 19 de abril de 2020, teletrabajo, vacaciones de semana santa y sanitización Áreas de Soporte y Oficinas Comerciales.
GGC-C-525-2020	9/4/2020	Lineamientos sobre acciones del Conglomerado Financiero en la Página Web Presencial y Popular Pensiones depósito del FCL.
DIRGE-C-246-2020	13/4/2020	Comunicado sobre caso de Coronavirus en la Agencia de Plaza Víquez.
DIRGE-C-247-2020	14/4/2020	Lineamientos sobre el funcionamiento de los Call Center y Manejo de salones de atención de clientes y exteriores inmediatos de las oficinas comerciales (entrada principal y aceras).
GGC-C-544-2020	17/4/2020	Lineamientos sobre instalación de mamparas acrílicas en Áreas de Atención al Público, horarios de Oficinas Comerciales y Áreas Administrativas, Teletrabajo, procedimiento para uso de partidas presupuestarias, distanciamiento social en filas de espera en los exteriores de las Oficinas Comerciales, fechas de vencimiento de cédulas de identidad, distribución alcohol y jabón líquido y protocolo de atención Adultos Mayores.

### B. COMUNICADOS PARA AREAS RESPONSABLES DE EJECUCION DE TAREAS

No. Oficio	Fecha	Asunto
DIRGE-172-2020 a SGN	10/3/2020	Gestiones que deben realizar ante COVID-19.
DIRGE-173-2020 a DIRIM	10/3/2020	Gestiones que deben realizar ante COVID-19.
DIRGE-174-2020 a DIRSA	10/3/2020	Gestiones que deben realizar ante COVID-19.
DIRGE-175-2020 a DIRCH	10/3/2020	Gestiones que deben realizar ante COVID-19.
DIRGE-177-2020 a SGN	10/3/2020	Gestiones que deben realizar ante COVID-19.

### C. PARTICIPACION EN PLAN PROTEGER

No. Oficio	Fecha	Asunto
------------	-------	--------



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

GGC-C-526-2020	11/4/2020	Lineamientos sobre Banco Popular como facilitador en el Plan Proteger
----------------	-----------	---

Al respecto se tuvo coordinación estrecha con personeros del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, así como su proveedor. Para concretar el modelo de trabajo propuesto, hubo incorporación de diferentes direcciones o dependencias dentro de la organización, de quienes se tuvo retroalimentación y aportes que fueron considerados en este trabajo.

Adicionalmente, durante la Semana Santa, se trabajó con personal de Tecnología de la Información, Oficialía de Cumplimiento y el Proveedor del Ministerio de Trabajo, a fin de crear el sistema necesario para poder funcionar como facilitador en la apertura de cuentas de personas que requieren el bono o subsidio y que manifiestan en el formulario, no tener una cuenta IBAN para su depósito.

### D. ATENCION DE RIESGOS POR COVID-19

No. Oficio	Fecha	Asunto
DIRGE-182-2020 DIRIM Y DIRG	11/3/2020	Solicitud de realizar planes de mitigación de riesgos ante COVID-19.
DIRGE-199-2020	18/3/2020	Solicitud a la Dirección Corporativa de Riesgo para que asigne un gestor de riesgo para el seguimiento riesgos asociados al COVID-19.
DIRGE-212-2020	24/3/2020	Solicitud de plan de mitigación para Fodemipyme.

### E. PARTICIPACION EN FONDO DE CAPITALIZACION LABORAL

Sí bien es cierto nuestra sociedad anónima Operadora de Pensiones del Banco Popular es la responsable de la integridad de la devolución de estos fondos, desde esta Dirección General se gestionaron diversos apoyos para que los clientes del Banco pudiesen tener acceso a información y consecuentemente manejar de forma adecuada, las aglomeraciones de clientes para gestionar el trámite.

Al respecto, se gestionaron comunicados a las jefaturas del banco para su claridad, se hicieron recomendaciones a los compañeros de Pensiones para una mejor comunicación con los clientes y el control de la ansiedad que esto genera en la población y a su vez, se gestionó colaborativamente, el apoyo de Tecnología de la Información para la atención de las necesidades que ésta subsidiaria tuviese de parte del Banco en complemento de las acciones que realice a lo interno.

### F. PROPUESTA Y ATENCION DE MEJORAS EN LA PAGINA WEB DEL BANCO

Como parte de la transparencia que nos caracteriza, hemos incorporado y detallado en la Página Web presencial del Banco Popular, las diversas acciones de apoyo implementadas y a las cuales

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

nuestra clientela puede acogerse para enfrentar esta difícil situación; asimismo, se han incorporado las medidas adoptadas por las 4 sociedades del Conglomerado Financiero, creando con ello confianza en nuestra clientela al conocer el detalle de acciones adoptadas de forma responsable.

En la Página Web presencial ya se pueden identificar y conocer los detalles de las diferentes opciones de consulta. Le invitamos a conocer estas medidas de apoyo y, a su vez, hacerlas del conocimiento de nuestros clientes:

### a. BENEFICIO SOLIDARIO

 <p><b>Programa beneficio solidario</b></p> <p>Este apoyo aplica para todo tipo de crédito, incluyendo crédito personal, empresarial, hipotecario y de vivienda.</p> <p><a href="#">MÁS INFORMACIÓN</a> <a href="#">SOLICÍTALO AQUÍ</a></p>	 <p><b>Tarjetas de crédito</b></p> <p>Este apoyo aplica para clientes que posean una Tarjeta de Crédito.</p> <p><a href="#">MÁS INFORMACIÓN</a> <a href="#">SOLICÍTALO AQUÍ</a></p>	 <p><b>Deudores atrasados</b></p> <p>Este apoyo aplica para personas o empresas que tengan atrasos en el pago de sus cuotas menores a 120 días.</p> <p><a href="#">MÁS INFORMACIÓN</a> <a href="#">SOLICÍTALO AQUÍ</a></p>
--	--	---

### b. OTRAS ACCIONES CONTRA EL COVID 19



- + Horarios especiales
- + Acciones de comunicación
- + Acciones con recurso humano
- + Acciones con clientes
- + Acciones transferencias SINPE
- + Acciones de limpieza en oficinas

### c. ACCIONES DE NUESTRAS SOCIEDADES

 <p><b>Popular PENSIONES</b></p> <p>Conozca aquí las principales acciones implementadas contra el COVID-19.</p> <p><a href="#">MÁS INFORMACIÓN</a></p> <p><a href="#">RETIRO PCL</a></p>	 <p><b>Popular VALORES</b></p> <p>Conozca aquí las principales acciones implementadas contra el COVID-19.</p> <p><a href="#">MÁS INFORMACIÓN</a></p>	 <p><b>Popular FONDOS DE INVERSIÓN</b></p> <p>Conozca aquí las principales acciones implementadas contra el COVID-19.</p> <p><a href="#">MÁS INFORMACIÓN</a></p>	 <p><b>Popular SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS</b></p> <p>Conozca aquí las principales acciones implementadas contra el COVID-19.</p> <p><a href="#">MÁS INFORMACIÓN</a></p>
---	---	---	---