



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	BRENES ARTAVIA JORGE A
Dependencia:	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
Periodo de Gestión:	Nov 2018 Septiembre 2020
Fecha:	01/09/2020

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	4
Labor Sustantiva Institucional	4
Cambios en el entorno	8
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	10
Acciones sobre el Control Interno.....	12
Principales Logros.....	12
Proyectos más relevantes	14
Administración de Recursos Financieros.....	15
Sugerencias.....	15
Observaciones	15
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	16
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	16
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	16
__Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	16
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	17



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Antecedente: De conformidad con los requerimientos y directrices fijadas por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE y conforme lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como la normativa interna del Banco aplicable a jerarcas y titulares subordinados, me permito a continuación presentar informe final correspondiente a mi rol como Asesor RSC como encargado de la dependencia de RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, según decisión comunicada por la Gerencia General Corporativa, mediante oficio GGC 1427 del 21-11-2018 suscrito por las señoras, Magdaelena Rojas Figueredo en su calidad de Gerenta y Graciela Vargas, como Directora de Capital Humano

Sobre el Informe: A continuación, me permito indicar que el informe final de gestión, versará sobre los temas principales desarrollados durante el período correspondiente a la gestión encomendada en la Dependencia de Responsabilidad Social Corporativa desde tres ejes fundamentales de la triple línea base a decir:

DIMENSION AMBIENTAL: En este sentido destacamos los siguientes temas desarrollados durante el período

- Formulación, presentación y aprobación por parte del Consejo de Sostenibilidad del Plan de Valor Ambiental que integra acciones en el marco de: Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), Plan Nacional de Descarbonización
- Formulación, aprobación por parte del Consejo de Sostenibilidad del Plan de Educación Ambiental construido de manera conjunta con SGO, DIRSA, DIRCH
- Acompañamiento a los BP Totales conjuntamente con personal de RS de las S.A para la obtención del galardón Bandera Azul Ecológica (16 BP Totales)
- Realización de estudio en conjunto con Investigación Tecnológica de la Dirección de TI para la adquisición de herramienta tecnológica que facilite la construcción del informe final de Bandera Azul Ecológica

DIMENSION SOCIAL: En este sentido destacamos los siguientes temas desarrollados durante el período de gestión atendido

- Formulación y Operacionalización de la Comisión Corporativa de Accesibilidad y Discapacidad – CIAD (integrada por 9 personas representantes de área estratégicas)



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **AUTODIAGNOSTICOS CON ALCANCE SOCIAL:** Como una forma de revisar brechas en diferentes temáticas sensibles como materia que relaciona los temas de inclusión (Discapacidad y Género) en el período de mi gestión logramos coordinar, organizar e implementar en asocio con órganos oficiales del estado como CONAPDIS e institutos multilaterales de alcance internacional como PNUD la aplicación de los siguientes auto diagnósticos:
 - A- Aplicación del Índice de Gestión Discapacidad del Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad – CONAPDIS
 - B- Aplicación de la Herramienta de Autodiagnóstico y Encuesta de Género del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo e INAMU.
- **SENSIBILIZACION CORPORATIVA CON SELLO SOCIAL:** Con el objetivo de agregar valor a la organización y sensibilizar sobre temas de impacto para una gestión de negocio más competitiva y al tenor con las nuevas demandas de los consumidores, desde RSC iniciamos una serie de contribuciones en las actividades mensuales con la estrategia interna de comunicación denominada **"Construimos Bienestar"** en la Semana Nacional de los Derechos Humanos de las PcD- Informando al personal de las acciones de la CIAD
- Presentación de Informe Conglomerar con resultado del 78% al Consejo de Sostenibilidad Corporativo.

DIMENSION ECONOMICA

Entre los temas más relevantes de la dimensión económica impulsados y gestionados desde nuestro centro de responsabilidad podemos resumir 3 temas sustantivos:

1. Desarrollo de una propuesta para el diseño de una Estrategia de Negocios inspirada en el MAPAM (Modelo de Atención de Personas Adultas Mayores)
2. Propuesta a la Sub Gerencia Comercial de una Estrategia para incrementar nuestra participación de mercado en el segmento de ASADAS y por medio de la Banca Empresarial y de Desarrollo
3. Acompañamiento Técnico y Asesoría para el proyecto de Fondeo gestionado por BPDC con el organismo multilateral de financiamiento BCIE para la renovación de una línea de financiamiento por \$ 50 millones de dólares



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Entre los elementos sustantivos de la labor desarrollada por la dependencia técnica a mi cargo, podemos resumir que se ve reflejada en 5 temas fundamentales:

1. Formulación del Reporte de Sostenibilidad bajo la metodología GRI-4 estandar
2. Ejercicio de Materialidad con participación de la Alta Gerencia y Dirección para definir los temas de priorización del Conglomerado Financiero para la priorización de acciones en el marco de su formulación estratégica en el orden operativo y de negocio
3. Asegurar que desde la Planificación Estratégica se visibilice la Transversalidad de la materia de Sostenibilidad desde la Triple Línea Base (Dimensiones Económica, Social y Ambiental)
4. Promover y Liderar los ajustes normativos al Reglamento que regula el principal órgano responsable de la Gobernanza en materia de Sostenibilidad Corporativa como lo es el caso de CONSEJO DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (COSC)
5. Consolidación de Alianzas Estratégicas desde las Membresías con Alto Valor agregado para que el Conglomerado Financiero BPDC maximice sus recursos, avance en materia de la gestión desde la Responsabilidad Social Corporativa y en su estrategia de la Sostenibilidad desde la Triple Línea Base (Impactos en las dimensiones: Económico, Social y Ambiental)

Desarrollo de los temas fundamentales:

Corresponde a continuación describir y caracterizar los principales temas del apartado anterior y su impacto en la labor sustantiva que desarrolla nuestra organización

TEMA 1: Sobre Formulación del Reporte de Sostenibilidad del Conglomerado BPDC

Uno de los temas que tienen mayor relevancia por parte de las empresas que toman la decisión de gestionar sus actividades desde los parámetros de la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa es el compromiso para rendir cuentas a los diferentes grupos de interés a quienes se ha propuesto identificar y servir. El nuevo paradigma que rige para estas empresas, tal y como es el caso del Banco Popular, es la elaboración de una memoria anual bajo una metodología de primer orden definida como reporte GRI

Nuestra experiencia en materia de Reporte GRI: Al respecto, en el Conglomerado Financiero Banco Popular hemos venido efectuando el ejercicio de rendición de cuentas de nuestra gestión, por medio del Reporte de Sostenibilidad, documento que nos permite formalizar ante nuestros grupos de interés, los resultados de un período calendario en materia económica, social y



INFORME FINAL DE GESTIÓN

ambiental y en cumplimiento de nuestro propósito como entidad. Para ello utilizamos la metodología de la Iniciativa Global de Reportes (GRI), que nos proporciona una cantidad de indicadores a considerar, además de agregar todos aquellos “propios” de la entidad que consideremos pertinentes para reflejar lo que hacemos como grupo financiero.

Como elemento diferenciador, respecto a los Reportes de Sostenibilidad que se realizaron años atrás, hoy el Banco Popular utiliza la versión GRI Estándares, que nos plantea que debemos incluir como información aquella que tenga relación con los temas que para la organización se catalogan como “significativamente importantes”, es decir los temas Materiales.

Cómo se atiende el proceso para reporte GRI ?: Conforme lo ordena la técnica, la dependencia a mi cargo, procedió a definir los posibles indicadores a reportar con la lista de temas materiales definidos, agrupando los indicadores en las dimensiones: económica, ambiental, social y transversales. Se procede a definir enlaces internos y Plazos de recepción de la información para formular el reporte: a) La persona enlace de cada dependencia es el canal central para gestionar la información a recopilar b) Sobre la información correspondiente a cada indicador asignado se adjunta una Matriz que facilita el llenado de la información y se define plazo para la recepción de la misma. c) Una vez que cada dependencia propone las personas enlace, RSC procede a convocar una sesión de trabajo con el objetivo de revisar, asesorar y clarificar posibles consultas con las dependencias, así como brindar una guía de cómo plasmar la información que estamos solicitando. Además, se habilita la herramienta tecnológica “Google Teams” para facilitar el trabajo y la unificación de la información. d) Finalmente, se procede a una contratación de una empresa para la realización de este reporte

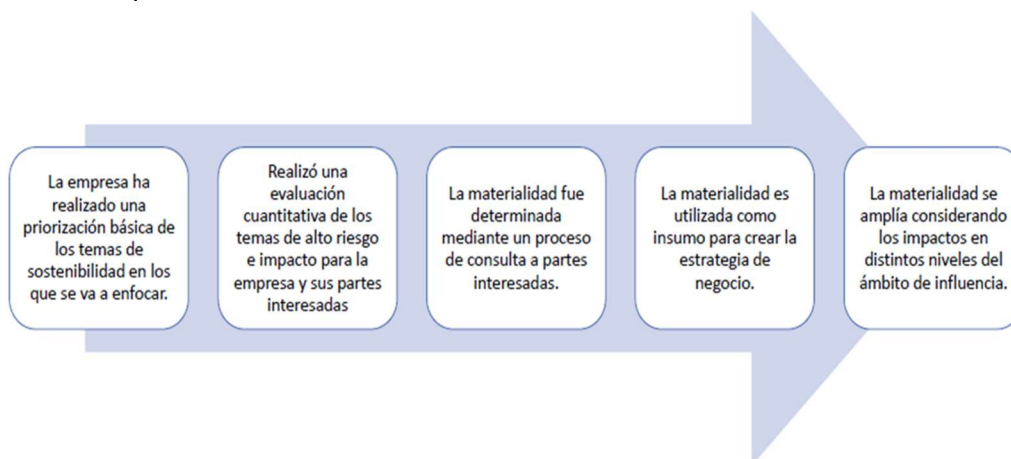
TEMA 2: Sobre el Ejercicio de Materialidad con alcance Conglomerado: Una de las principales características de las empresa que se inspiran su gestión desde la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social, es el desarrollo de los ejercicios de materialidad, cuyo fin primordial es la identificación de las prioridades que le permitirán enfocar sus estrategias dirigidas a la consecución de sus objetivos y metas de negocio

Cómo se operacionaliza un ejercicio de Materialidad? Para el proceso que permita la identificación y el establecimiento de los temas materiales y su nivel de prioridad, en un ejercicio de materialidad, deben participar los más altos niveles jerárquicos de la empresa u organización. Se define un plan con las sesiones de trabajo que se organizan mediante una serie de pasos que deben realizarse Es importante destacar que el ejercicio en sus diferentes etapas y una vez que se culmine, constituye la base de priorización básica, según la escala de niveles de madurez de materialidad que propone.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cómo se mide el nivel de madurez de la Materialidad en las empresas?

Para ilustrar, detallo a continuación una referencia gráfica construida por la AED, donde es posible identificar las distintas etapas de madurez alcanzadas por las empresas según haya logrado atender las fases que indican:



Lo pendiente sobre Materialidad en CF:BPDC: Luego de lograr que al cierre del 2019 concluyera el ejercicio, hoy se hace imperativo finalizar los pasos que están pendientes para poder entregar el insumo completo que será utilizado por la División de Planificación Estratégica en los procesos de planificación estratégica futuros. Adicionalmente, todos sabemos que existen otros procesos que se llevan a cabo en el Banco donde se requieren los insumos derivados del ejercicio de materialidad, tal es el caso de la consulta a las partes interesadas y la elaboración del reporte de sostenibilidad 2019 que debe incluir los compromisos de sostenibilidad para el período 2020, lo cual, en esta misma lógica técnica, deben estar asociados a los temas materiales.

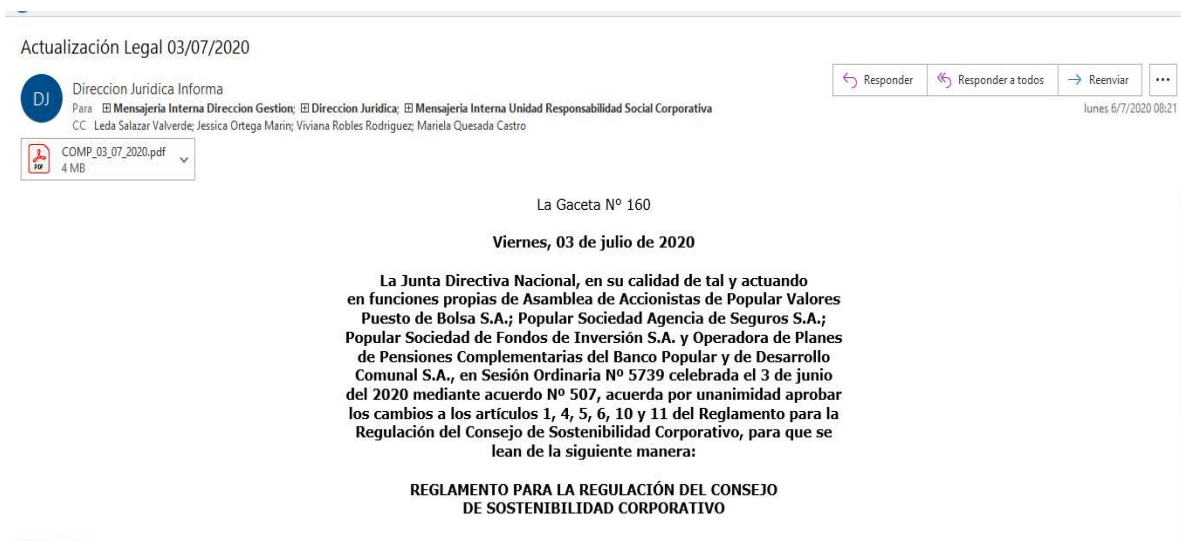
TEMA 3: Sobre el funcionamiento y normativa que regula el CONSEJO DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (COSC) Como uno de los grandes temas y logros de la gestión de Responsabilidad Social Corporativa en la organización, está el haber propuesto el proyecto de conformación de un Consejo de Sostenibilidad Corporativo de alcance Conglomerar

Cuál es el objetivo del Consejo de Sostenibilidad Corporativo ?: El Consejo de Sostenibilidad Corporativo (COSC) se conforma con el objetivo de gobernar los temas de Sostenibilidad en la triple línea base económico- financiero, social y ambiental del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, mediante la incorporación de dependencias y roles claves para tal propósito, impulsando la sostenibilidad como uno de los elementos orientadores fundamentales de la estrategia institucional.

Responde de forma estratégica a los lineamientos indicados por las Pautas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Publicación en Gaceta del Reglamento del Consejo de Sostenibilidad Corporativa (COSC): Como parte del presente informe y considerando la especial importancia que tiene para la vida institucional el funcionamiento de un Consejo de Sostenibilidad Corporativo, en la siguiente imagen me permito mostrar la carátula de publicación en la Gaceta del viernes 3 de julio del 2020 de dicho instrumento normativo



TEMA 4: Consolidación de Alianzas Estratégicas desde las Membresías con Alto Valor agregado para que el Conglomerado Financiero BPDC: Como parte de la estrategia de valor agregado a la gestión en materia de Sostenibilidad y de Responsabilidad Social, nuestra entidad ha formado parte de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED). Esta organización del sector privado, tiene entre sus objetivos brindar procesos de acompañamiento a las empresas que orienten sus esfuerzos de negocio y de gestión operativa desde los paradigmas de la sostenibilidad, los valores de la Responsabilidad Social y asegurar mejores niveles de competitividad en los mercados en que actúan las organizaciones. La AED, con una experiencia acumulada de años a través de la promoción de modelos de negocios responsables y sostenibles en las empresas, ha desarrollado en asocio con otros organismos nacionales y multilaterales, la facilitación de herramientas, metodologías y guías que permitan a las empresas que forman parte, fortalecer sus esfuerzos internos y de posicionamiento en el mercado, mediante la aplicación de prácticas responsables de gestión y los principios de sostenibilidad contenidos en las herramientas, reduciendo impactos negativos y maximizando impactos positivos en la sociedad, el ambiente y la economía.

Descripción y Aprovechamiento Oferta de la Valor: Cada año la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) publica una oferta de valor a toda la red de empresas asociadas, a efectos de que sea analizada y valorada con el fin de servir de apoyo en las necesidades y prioridades estratégicas, y coadyuvar en facilitar la consecución de objetivos y metas proyectadas en los



INFORME FINAL DE GESTIÓN

instrumentos de planificación anual

Sobre Gestión de Membresía: Al igual que el año anterior con la apertura del ciclo de planificación y presupuesto anual, la dependencia a mi cargo, procedió a analizar e incorporar en su plan los objetivos y metas que, alineadas con los instrumentos de planificación institucional, coadyuvan en el cumplimiento de los grandes objetivos trazados desde el CMI institucional. Posteriormente y para su fase de operativización, nuestra entidad delega a esta dependencia de Responsabilidad Social Corporativa como mesa técnica de coordinación interinstitucional para la utilización de esta membresía.

Contenidos de la Oferta Anual de Membresía AED

Al igual que los años anteriores y en el marco de esta relación continuada de la membresía con la Alianza Empresarial para el Desarrollo, recibimos su oferta de valor anual que en resumen contenía: Acceso a webinar, Uso ilimitado de la plataforma de e-learning, Aplicación de scorecard, horas de acompañamiento y charlas, Mesa de trabajo, capacitación, cursos y Servicios especializados

Cambios en el entorno

Respecto de los temas de cambios del entorno interno que han impactado de manera importante el quehacer y la generación de resultados para nuestra gestión como dependencia técnica asesora de la organización y para la misma entidad en términos del cumplimiento de sus objetivos de su actividad económica, podemos citar tres factores relevantes en el periodo que me correspondió fungir con responsabilidades ejecutivas en la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa

Factor Interno de Inestabilidad de la Gobernanza: En este sentido, como es del conocimiento público, las autoridades de la Alta Dirección, designadas para cumplir funciones a partir de Julio del 2018, deciden separar al Gerente General Corporativo y Sub Gerente de Negocios, nombrados en ese mismo año, al cuestionar supuestos incumplimientos de las anteriores autoridades en su proceso de nombramiento. En esas misma fecha, el Sub Gerente de Operaciones decide renunciar a su cargo. Mientras se procedía con los procesos ordenados por las autoridades directivas dirigidas a esclarecer sus cuestionamientos, se nombran de manera interina la Gerencia, y los dos Sub Gerentes. Toda esta realidad en la estructura de Gobernanza interna, impacta de manera importante el planeamiento estratégico definido antes y a partir de ahí, todos los planes hacia abajo que manteníamos las distintas dependencias.

Como resultado de todo este proceso, se ajusta el Plan Estratégico y se aprueba una estrategia con varios planes de acción dirigidos a priorizar el tema de rentabilizar en todas las acciones y planes que se formulan. Se enfocan esfuerzos en revisar la capacidad instalada de nuestra plataforma tecnológica para preparar al Banco ha dar un paso hacia un nuevo paradigma de innovación y digitalización de sus servicios.

Transcurridos menos de dos años y por una resolución de la jurisdicción ordinaria, se ordena la reinstalación del Gerente General Corporativo y del Sub Gerente de Negocios. Nuevos ajustes



INFORME FINAL DE GESTIÓN

en la estructura del nivel ejecutivo y gerencial, impactan el desarrollo de los planes y priorizaciones de las diferentes dependencias.

Factor Externo de la Pandemia Global del Covid -19: Con menos de 6 meses de haberse normalizado la estructura del gobierno corporativo del Conglomerado Financiero, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara Pandemia Mundial al Covid-19 y se decretan emergencias sanitarias de alcance global que obligan a los países y sus instituciones a realizar drásticos ajustes a sus prioridades. Los gobiernos de los países toman decisiones urgentes dirigidas a mitigar los efectos de la pandemia y prevenir funestas consecuencias para la vida humana como elemento superior a proteger. De nuevo, en el caso del Banco Popular, nos vemos obligados a redefinir prioridades, realizar ajustes en la forma de gestionar nuestro trabajo y concentrar todos los esfuerzos en administrar la crisis para disminuir los impactos negativos en su gestión operativa y de negocio. Más del 50 % del capital humano es obligado a migrar de un modelo presencial del trabajo a uno digital desde el Teletrabajo ejecutado en nuestros hogares.

Indudable que todos estos factores han impactado los objetivos, metas y resultados propuestos desde la planificación institucional.

Factor de Ajustes Fiscales y Amenazas al Marco Normativo Orgánico del BPDC: Como si todo lo anterior no fuera suficiente, la crisis fiscal y el sobreendeudamiento del país, lleva a las autoridades del Poder Ejecutivo y la Asamblea Legislativa a plantear ajustes normativos en materia fiscal. Incremento en las contribuciones en materia de renta a los bancos, nos impone obligaciones financieras extraordinarias que limitan nuestra capacidad de respuesta e impacta la disposición de recursos para el desarrollo de planes y proyectos del Banco Popular. Adicionalmente, surgen en la Asamblea Legislativa una serie de proyectos tendentes a procurar tomar recursos del Banco Popular para financiar distintos temas, sin que para ello se realicen análisis técnicos de rigor. El Banco ha debido responder a toda esta agenda de temas con rapidez, y para ello, la Gerencia General y la Junta Directiva debieron definir junto a un equipo técnico instalado al efecto, una estrategia de mitigación de los riesgos e impactos negativos para el normal desempeño de nuestra Conglomerado Financiero.

Hemos de concluir que estas realidades cambiantes del entorno global y nacional, han impactado sensiblemente el quehacer de las organizaciones, su personal, los recursos económicos disponibles, y se ha debido redefinir las prioridades. Como Banco, hemos anunciado una serie de medidas dirigidas a realizar moratorias, arreglos de pago y otras medidas que permitan a nuestros clientes y sus familias paliar los efectos de la crisis que he llevado el desempleo a cifras históricas por encima del 24 %, a incrementos vertiginosos en el déficit fiscal, caída de la producción y colapso de empresas de todas las industrias. Concluirá este año, sin que el mundo tenga claridad de una fecha cierta para el fin de esta pandemia y la disposición de una vacuna eficaz contra el virus, se prevé un horizonte más crítico para las economías de los países, al punto de estimar que pasarán entre 5 y 10 años para que los países alcancen llegar a sus indicadores de desempeño antes de la pandemia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Respecto del Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo del sistema de control interno institucional, y particularmente de la Dependencia a mi cargo, debo destacar que sobre el primer punto nuestra dependencia logró en su última evaluación un rango de normalidad y buen desempeño. En otro orden, se realizó una evaluación por parte del área de cumplimiento normativo interno que de seguido me permito resumir así:

Evaluación ejecutada por parte del Área de Cumplimiento Normativo Interno: Mediante Oficio ACUN-112-2020 y al Anexo de Excel remitido vía correo electrónico el área de Cumplimiento Normativo, realizó una evaluación a nuestra dependencia que versaba sobre los siguientes temas:

-Recomendaciones de Órganos de Control pendientes de atender y las acciones realizadas para su cumplimiento

- Referente al Reglamento del Consejo Corporativo de Sostenibilidad y evidencias de las acciones ejecutadas para su cumplimiento, así como el Plan de Trabajo para el 2020 del COSC

-Servicios que brinda la dependencia a las Sociedades Anónimas y los mecanismos que regulan dicha relación

Sobre disposición de un Inventario de las normas que son de aplicación de la dependencia de forma actualizada. Al respecto, nuestra respuesta en síntesis indica, que efectivamente, esta Unidad, al igual que toda la organización, se rige por las disposiciones específicas, bajo la administración de la División de Calidad (Políticas y Procedimientos) Reglamento del Consejo de Sostenibilidad. De seguido se indican los links a nivel de la intranet donde se carga la respectiva información:

A nivel de procedimientos internos y normativa tenemos:

<http://intranetbp/Normativa/pyp/ggc/dg/dg/urs/Paginas/default.aspx>

En políticas principales, están las Políticas de Accesibilidad y sostenibilidad:<http://intranetbp/Normativa/pyp/pi/pvs/Forms/AllItems.aspx>

De reglamento correspondiente al Consejo de Sostenibilidad Corporativo
<http://intranetbp/Normativa/pyp/r/rcfbp/Forms/documentos.aspx>

Sobre evaluaciones de la correcta aplicación de las normas de parte de las dependencias usuarias

Sobre el tema, tenemos dos categorías de evaluaciones: 1. Las **evaluaciones internas** tales como, examen anual de sostenibilidad, de políticas y normativa o procedimientos es de aplicación interna 2. Las **evaluaciones externas** a temas propios de Sostenibilidad como los Planes de



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gestión Ambiental, que son evaluados anualmente por el MINAET, el Programa de Bandera Azul por parte de un Comité Técnico, Educación Financiera por parte del MEIC, el INAMU en materia de Género, CONAPDIS en materia de discapacidad.

Sobre controles que evidencien el cumplimiento de parte de las dependencias usuarias

Como órgano de naturaleza pública estamos obligados a mantener una permanente disposición al escrutinio de los órganos de control y supervisión oficiales, a la rendición de cuentas y transparencia en nuestras acciones hacia los diferentes grupos de interés a quienes servimos.

En paralelo a este deber de alcance general, tenemos otras acciones de control de organismos públicos que revisan nuestras prácticas de gestión empresarial, las cuales, deben ser armónicas con las disposiciones y política pública en materia de Sostenibilidad y de Responsabilidad Social Corporativa. Temas como la materia que regula sensibles asuntos sobre equidad e igualdad de género, la accesibilidad en el uso de los servicios, diseño de los productos y condiciones de las edificaciones y red de oficinas. Otro de los temas a los que debemos rendir cuentas con periodicidad anual, es sobre lo que tiene que ver con la gestión ambiental institucional.

Así las cosas, por parte de organismos oficiales como el INAMU, se revisa la política género y equiparación de oportunidades, por medio del Consejo Nacional de Accesibilidad de las personas con Discapacidad (CONAPDIS) se diagnostica y revisa el cumplimiento de las disposiciones de alcance obligatorio y vinculante. Por otra parte en materia de gestión ambiental, interviene el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET). Se evalúan los planes de gestión ambiental que en nuestro caso, lidera la Dirección de Soporte Administrativo.

Cumplimiento nos distingue: En el caso de nuestro Conglomerado Financiero Banco Popular y para este período de gestión, la organización ha logrado importantes reconocimientos por parte de estos institutos oficiales, así las cosas, se recibió este año, dos importantes reconocimientos públicos como el de CONAPDIS, IGEDA y el MINAET (Dirección de Cambio Climático DIGECA) por la calidad y excelencia en la gestión ambiental desde nuestro Plan de Ambiental Institucional (PGAII)

Sobre canales de comunicación de normas nuevas o modificación de existentes

Desde nuestro centro de responsabilidad, se ha acompañado con asesoría la construcción de propuestas, así como gestionado las que son propias de nuestras competencias. Se ha atendido las necesidades internas y proveído a la organización de los instrumentos de política en materia Ambiental, de Equiparación de Oportunidades, Accesibilidad y de Responsabilidad Social. En otro orden de mayor jerarquía normativa, se atendieron demandas de la Auditoría Interna que ordenaban la necesidad de proponer un marco normativo bajo el instrumento de reglamento, así como de regulación del Consejo de Sostenibilidad Corporativa (COSC). La comunicación de este último instrumento, se realizó por medio de la gaceta una vez que la Junta Directiva Nacional, aprobara el reglamento. Respecto del canal interno para la comunicación y gestión de las políticas, se utiliza el canal institucional definido a través del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, desde esta dependencia se realizan los comunicados de los ajustes o normativa nueva que se publique en la intranet al Conglomerado



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sobre Capacitación impartida a los usuarios finales

En materia de los temas que son propios de nuestro centro de responsabilidad, las capacitaciones impartidas a los usuarios finales se realizan de conformidad con la programación interna. Entre los temas más relevantes para la organización, identificamos:

- Programas de Capacitación, Webinar, Ejercicio de Materialidad, Mesas de Trabajo, definido en la Oferta de Valor de AED y del Consejo Nacional de Responsabilidad Social donde formamos parte
- Capacitación a los Comités de la red de oficinas inscritas en el Programa de Bandera Azul
- Asesoría y Capacitación a las dependencias que gestionan los temas que forman parte del Reporte GRI
- Asesoría y Capacitación a las dependencias que corresponde atender materias propias de la evaluación desarrollada en los procesos de Auto Diagnóstico Género PNUD y Discapacidad y Adulto Mayor

Acciones sobre el Control Interno

Conforme lo prevén las normas internas de control y regulación operacional de cada una de las dependencias, desde nuestro centro de responsabilidad se atiende y cumple en todos sus extremos lo relativo a esta materia. Cada una de las dependencias que formamos parte de la Dirección de Gestión, debe gestionar los asuntos relativos al control de vacaciones, registro e inventarios de activos, aplicación de las normas de atención al público interno y externo. La atención de procedimientos en materia de formulación, gestión y ejecución presupuestaria anual

Acciones relevantes período 2020

Con motivo de la crisis sanitaria global derivada de la emergencia por la pandemia del Covid-19, desde nuestra gestión en la dependencia a mi cargo, logramos construir, promover y adecuar un tema trascendental en la atención a nuestros públicos externos representados por los clientes ubicados en el segmento de la persona adulta mayor (PAM). El Banco Popular logra en medio de esta pandemia, ejercitar acciones novedosas y creativas para realizar ajustes al Protocolo de Atención Especial de las Personas Adultas Mayores. Logramos que desde un equipo multidisciplinario interno, se gestionara y ejecutaran mecanismos de monitoreo, evaluación con los usuarios finales de los servicios brindados

Novedosas normas de atención diferenciada nos llevan a reforzar los instrumentos de control interno que permitan hacer permanentes, sólidas y de alto valor agregado, estas prácticas de gestión responsable, con impacto positivo en la calidad de nuestra gestión

Principales Logros

A pesar de lo acontecido a nivel global con la pandemia del Covid-19, de sus efectos negativos en las economías de los países, así como los impactos en la gestión de las empresas financieras



INFORME FINAL DE GESTIÓN

como en nuestro caso, el Banco Popular como organización ha logrado con el aporte de todos un excelente posicionamiento público y ser noticia en temas que como lo apuntamos antes, nos han afirmado como Banco diferente, comprometido con su propósito de responsabilidad social y los compromisos en materia de Sostenibilidad Corporativa desde sus tres vértices de gestión: Económico, Social y Ambiental.

Entre los principales y últimos logros alcanzados y que se encuentran estrechamente vinculados con la gestión asesora, de acompañamiento técnico de la dependencia a mi cargo, tenemos entre otros los siguientes logros:

1. **RECONOCIMIENTO 2º Lugar INDICE DE GESTIÓN DE LA DISCAPACIDAD:** En el Marco de Conmemoración del Día Nacional de las Personas con Discapacidad el Consejo Nacional de Discapacidad (CONAPDIS) otorgó al Banco Popular el 2do lugar en la Autoevaluación Índice de Gestión en Accesibilidad y Discapacidad (IGEDA). Nuestra entidad hizo correr al cierre del año 2019 la herramienta de Autodiagnóstico que alimenta dicho índice, junto a otras 14 entidades financieras; lo anterior, como parte de nuestros compromisos de nuestra visión de sostenibilidad en el ámbito social
2. **CONGLOMERADO BPDC LOGRA GALARDON DE BANDERA AZUL CATEGORIA CAMBIO CLIMATICO:** En su compromiso permanente con la sostenibilidad , el Conglomerado Banco Popular logró 20 galardones del Programa Bandera Azul Ecológica 2019, gracias a sus acciones amigables con el medio ambiente orientadas a mejorar su operativa y a la generación de negocios más sustentables. De esta forma, para el 2019 un total de 16 oficinas BP Totales (las más grandes que tiene la Entidad), así como las cuatro Sociedades Anónimas del Conglomerado (Popular Valores, Popular SAFI, Popular Pensiones y Popular Seguros) alcanzaron un 100% de la calificación brindada por el Comité Técnico Nacional de Bandera Azul, en la categoría Cambio Climático. Algunas de ellas reafirmaron y mejoraron sus indicadores y otras lograron la bandera por primera vez
3. **PREMIO EXCELENCIA AMBIENTAL BPDC:** En el marco de su estrategia como Banco inspirado en prácticas de gestión sostenible, fuimos evaluados por el órgano rector, Ministerio de Ambiente y Energía- DIGECA- y galardonados con el premio de “EXCELENCIA AMBIENTAL” que consiste en un honroso reconocimiento a las buenas prácticas institucionales en temas como, gestión de residuos valorizables, consumo racional del recurso hídrico, energía eléctrica, combustibles fósiles, fomento alianzas público/privadas y compras sustentables, entre los parámetros más relevantes que anualmente son auditados. Así mismo, es importante destacar que este año, dos de nuestras empresas del grupo empresarial (Popular Pensiones y Valores) han recibido el reconocimiento descrito.

A estos resultados en materia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Ambiental se suman otros avances impulsados a lo interno en ámbitos como la Educación Financiera, Protocolos de Atención del Adulto Mayor, Adecuación de nuestra Red de Oficinas para asegurar Accesibilidad, Diseño de Productos y Servicios con perspectiva “universal” (es decir, que si



INFORME FINAL DE GESTIÓN

diseñamos una nueva Web Comercial como parte de nuestro servicio al cliente, esta pueda ser utilizada POR TODA PERSONA, indistintamente si es no vidente, niña, adulto mayor o joven) El acceso UNIVERSAL a nuestros productos y servicios es hoy uno de nuestros mayores desafíos al lado de digitalización e innovación.

Desde el punto de vista de nuestra imagen corporativa y reputación, como Banco especial de las y los trabajadores, estimamos importante estos resultados y creemos que nuestra organización debe continuar avanzando, impulsando y estimulando todo esfuerzo que nos permite añadir valor a la oferta.

Proyectos más relevantes

En este capítulo del presente informe corresponde indicar que se mantienen en desarrollo y atención temas como:

1. **Eje de Educación Financiera:** Frente a la realidad actual, en lo que estamos concentrados es el planeamiento de cursos de preparación para la comprensión y manejo adecuado de las guías didácticas de educación financiera elaboradas con apoyo de la Universidad Estatal a Distancia, del MEP y de Popular Pensiones. Se trata de seis guías para estudiantes (de primero a sexto año) y seis guías para docentes (de primero a sexto año). Estas guías digitales ya están listas para su utilización y estamos coordinando con el MEP y la UNED la logística para que por medio de una plataforma virtual se instruya a los docentes de la materia Educación para el Hogar, específicamente del programa de Educación para la Vida Cotidiana, en los contenidos, la metodología pedagógica y el mecanismo de evaluación de las guías.

Estado Actual: Considerando las prioridades institucionales definidas por la alta gerencia dada la situación extraordinaria derivada de la crisis del Covid-19, en este momento el tema anterior avanza con una propuesta que debe resolverse desde el Consejo de Sostenibilidad Corporativa en próximas fechas; esto una vez que se ajuste el cronograma propuesto

2. **Plan de Valor Social Rediseño de Estrategia MAPAM:** Con la aprobación de la Estrategia Global y posteriormente se definieron diferentes planes de valor, entre ellos el PVS (Plan de Valor Social), que ordena la necesidad de rediseñar la Estrategia MAPAM (Modelo de Atención de la Persona Adulta Mayor), esto, desde una visión cliente céntrica y de alto valor e impacto al negocio. En este sentido, desde el centro de responsabilidad a mi cargo, se logró instalar un equipo técnico y multidisciplinario para proponer el Plan.

Estado Actual: En este momento, se trabaja en la última parte del Plan que fue requerido desde el PVS, y es la parte de Financiera de la estrategia que se construye con el concurso de las Direcciones de Gestión y de la Banca de Personas



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Administración de Recursos Financieros

Conforme el Plan Anual Operativo y de Presupuesto Anual, nuestra dependencia programó los recursos financieros necesarios para atender concretamente dos temas

1. Pago de obligaciones contractuales derivadas de la Contratación de una empresa para la elaboración del Reporte de Sostenibilidad bajo la metodología de GRI, y correspondiente al ejercicio 2019
2. Pago de Membresía con el Consejo Nacional de Responsabilidad Social Corporativa y la Asociación Empresarial para el Desarrollo AED

Informe de Ejecución Presupuestaria 2019

Conforme la normativa interna que regula la materia de presupuesto, antes de mi salida se ha procedido con la atención requerida por la dependencia técnica de Presupuesto, a presentar y cargar en el sistema de SIPRE lo relativo al informe del III Trimestre 2020

Observación: Solo queda pendiente el pago respectivo a la Empresa Contratada para elaborar el Reporte de Sostenibilidad 2019. Dicho pago se deberá realizar una vez que se proceda con la entrega del Reporte 2019 y su recibido conforme por parte de la contraparte técnica representada hoy por la Dirección de Gestión quien funge como fiscalizadora de dicho contrato

Sugerencias

Estimo necesario destacar en este capítulo de sugerencias, que nuestra organización debe revisar y tomar decisiones sobre el futuro de la dependencia de Responsabilidad Social Corporativa y la materia de Sostenibilidad. Estimo que como nunca antes en la historia del Banco Popular, debe resolver sobre la materia con una visión de alcance corporativo que nos permita priorizar temas estratégicos, maximizar los recursos humanos y materiales disponibles que nos permitan consolidar nuestra imagen de banco diferente, comprometido con el desarrollo social, económico y ambiental del país, con una oferta de productos y servicios alineada con esta visión y ser un referente en la materia, entre la banca especial.

Necesidad de definir estructura de RSC: Tenemos pendiente desde el 2016 la atención de una recomendación de la Auditoría Interna, en el sentido de ordenar a la Administración realizar un estudio técnico que el funcionamiento de la dependencia RSC. A la fecha se han emitido diversos informes técnicos por parte de la División de Calidad y aún se mantiene sin resolver el tema

Observaciones

Crisis Covid-19 y Oportunidades: Tomando en cuenta que la actual coyuntura excepcional por la pandemia del Covid.19 que atraviesa el mundo, nos impacta en todos los órdenes de la



INFORME FINAL DE GESTIÓN

organización de los países, impactos en los ámbitos económico, cultural, social, de salud, educación, infraestructura país etc, nos deben llevar a identificar las oportunidades que nos permitan definir nuevos modelos de gestión de los negocios desde portafolios accesibles, banca “on line” con estructuras tecnológicas atractivas que atiendan las nuevas demandas de los consumidores de manera eficiente y eficaz. Conforme ha sido en la historia de la humanidad, de todas las crisis siempre han brotado nuevas sociedades, nuevos comportamientos humanos que pueden favorecer la gestión de las empresas, siempre y cuando estas logren profundizar sus análisis, priorizar sus temas estratégicos y definir los planes de corto, mediano y largo plazo que atiendan y llenen las expectativas de los grupos de interés a los que sirve la empresa.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

Sobre este particular, no existen temas de atención pendientes de atender por requerimientos derivados de la Contraloría General de la República

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

No existen a la fecha de concluir el período de mi gestión, ningún asunto pendiente de atender derivado de alguna solicitud formulada por algunos de los órganos de control externo

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Respecto de asuntos requeridos al centro de responsabilidad a mi cargo por solicitud de la Auditoría General Interna, no existen a la fecha de concluir mi gestión, ninguna solicitud pendiente de cumplimiento dirigida a mi representada.

Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.

Con respecto al estado de la contratación con la empresa RS Sostenible Asesoría Integral de Responsabilidad Limitada, relacionada con el contrato 0432019004200036 que deriva de la Contratación Directa No de Procedimiento del SICOP 2019CD-000065-0020600001, “Contratación de servicios para la confección del reporte de Sostenibilidad”, me permito indicar que dicha contratación en la cual, este servidor fungía como Fiscalizador hasta la fecha de mi traslado, se encontraba en su fase final de ejecución y por resolverse una solicitud de prórroga al cronograma.

Sustitución de mi rol como Fiscalizador de Contrato:

Una vez que la Gerencia General ordenara el traslado como Asesor y la Dirección de Capital Humano comunicara formalmente dicho cambio de funciones, la Dirección de Gestión procedió



INFORME FINAL DE GESTIÓN

mediante oficio No. DIRG -435-2020 a solicitar ante la División de Contrataciones la sustitución de las labores de fiscalización del suscrito, y en su lugar, se designa a la Ing Maybelle Alvarado Desanti, Directora de Gestión como Fiscalizadora de la Contratación antes

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular

Atentamente,

Jorge Brenes A, Asesor

Cc: Dirección de Gestión