INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Oscar Hidalgo Chaves
Dependencia:	Junta Directiva Nacional
Periodo de Gestión:	4 de Setiembre 2018- 9 Febrero 2021
Firma:	OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA) Firmado digitalmente por OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA) Fecha: 2021.03.02 16:35:52 -06'00'
Fecha:	02/03/2021

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.

INDICE

Contenido

1. Presentación 2
2. Resultados de la gestión 6
3. Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo 18
4. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna 22
5. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo 24
6. Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público 26
7. Sugerencias 26
8. Observaciones 26

1. Presentación

De conformidad con lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, Ley 8292 y sus reformas, así como las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, emitidas por la Contraloría General de la República mediante resolución R-CO-61 del 24 de junio del 2005 y como parte de los compromisos y responsabilidades asumidas al integrar la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, se presenta el informe final de mi gestión como Director Propietario de este Órgano de Dirección en el periodo comprendido del 4 de setiembre 2018 al 9 de febrero 2021. En este informe se presentan las principales funciones, acciones y acuerdos tomados durante mi gestión, adicionalmente se señalan aspectos generales, relacionados con la administración de la institución, exponiendo los resultados de gestión y financieros para el período mencionado. Por otro lado, se presentan detalles relacionados con la Auto evaluación de Control Interno, observaciones de los órganos supervisores y/o fiscalizadores, así como de la Auditoría Externa e Interna.

La fuente de información para la elaboración de este informe final de gestión se sustenta en la información institucional del periodo de análisis, en mi calidad de integrante de la Junta Directiva Nacional, de las Comisiones y Comités de apoyo.

Se destacan las principales acciones ejecutadas conforme las obligaciones que son atribuidas a la Junta Directiva Nacional, a través de las Pautas y Orientaciones Generales vigentes aprobadas durante la LXIII Asamblea Plenaria Extraordinaria, celebrada el 21 de julio del 2014 donde su formulación responde a la triple línea de la sostenibilidad, de manera que promueve lineamientos en el ámbito económico financiero, social y ambiental, de la Ley Orgánica el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, su Reglamento y demás normativa que regula el ámbito de acción del Conglomerado Financiero BPDC.

Integración del Órgano de Dirección

La Presidencia de la República y el Ministerio a.í de la Presidencia, en el uso de las facultades que les confieren los artículos 140, inciso 20) y 146 de la Constitución Política; 28 de la Ley No. 6227 del 02 de mayo de 1978 “Ley General de la Administración Pública” y de conformidad con las disposiciones del artículo 15, inciso a), de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, No. 4351 del 11 de julio de 1969 y sus reformas, define mediante el acuerdo número 021-MP, publicado en La Gaceta No. 155, Alcance No. 149 del lunes 27 de agosto del 2018, el nombramiento de los tres Directores Propietarios y sus Suplentes de la Junta Directiva Nacional en representación del Poder Ejecutivo:

Miembros nombrados por el Poder Ejecutivo	
Propietarios	**Suplentes**
Sra. Margarita Fernández Garita	Sra. Alejandra Mora Chacón
Sr. Gilberth Díaz Vásquez	Sr. Asdrúbal Quesada Castro
Sr. Raúl Espinoza Guido	Sr. Marcos Arce Cerdas

En la LXIX Sesión Plenaria Ordinaria, celebrada el primero de setiembre del año dos mil dieciocho, las y los delegados de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, de conformidad con el artículo 14 bis de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, acordaron por mayoría de votos designar los cuatro miembros propietarios y suplentes para la Junta Directiva Nacional del Banco para el cuatrienio 2018 – 2022 a los siguientes representantes:

Miembros nombrados por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras		
Propietarios	**Suplentes**	**Sector**
Sr. Oscar Enrique Hidalgo Chaves	Sr. Mario Alberto Campos Conejo	Cooperativo
Sra. Grace Cristina Badilla López	Sra. Yorleni Quesada Brizuela	Cooperativo
Sra. Marta Rosalía Villegas Alvarado	Sra. Kimberlly Campbell Mc Carthy	Comunal
Sr. Carlos Gerardo Arias Alvarado	Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena	Profesional

Integré la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, desde el 03 de setiembre del 2018 que fui juramentado por el Presidente de la República, hasta el 09 de febrero del 2021.

Durante este periodo, además de ser Director, fui el Presidente de la Junta Directiva Nacional del 22 de enero al 3 de setiembre del 2020 y continúe como Director hasta el 9 de febrero del 2021 debido a mi renuncia ante el Órgano de Dirección, con las justificaciones correspondientes, según acuerdo JDN-5803-Acd-130-2021-Art-12.

Funciones de la Junta Directiva Nacional

De conformidad con lo establecido en la ley y los reglamentos aplicables, son atribuciones de la Junta Directiva Nacional, actuando como tal y en el ejercicio de las funciones de asamblea de accionistas de las sociedades según corresponda, las siguientes:

1) Formular la política general del Banco Popular de acuerdo con la ley y su reglamento.

2) Aprobar los reglamentos de organización y funcionamiento del Conglomerado y del Banco Popular.

3) Integrar las Comisiones Especiales de estudio que considere convenientes y los comités de apoyo de carácter obligatorio.

4) Aprobar el Plan Estratégico y cualquier otro instrumento que, en su criterio, tenga carácter estratégico.

5) Conocer y aprobar el Plan Anual Operativo y el presupuesto anual de la Institución y someterlos a la aprobación de la Contraloría General de la República.

6) Calificar las solicitudes presentadas y conceder créditos a las personas físicas o jurídicas que determine la ley.

7) Aceptar transacciones judiciales y extrajudiciales.

8) Nombrar a los miembros de las Juntas de Crédito Local y fijar las normas a las Juntas de Crédito Local en materia técnica.

9) Otorgar, a la Gerencia General y a las Subgerencias, los poderes necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

10) Aprobar la revelación en el sitio web institucional o por medio de otro mecanismo de fácil acceso a los grupos de interés, aquellos asuntos de interés corporativo en los términos dispuestos por el artículo 43 del Acuerdo SUGEF 16-16.

11) Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante el desarrollo de un marco estratégico que defina los segmentos de negocio o actividades principales, los retornos esperados y el Apetito de Riesgo; lo cual debe ser comunicado a la organización.

12) Nombrar y remover los funcionarios de la Junta Directiva de las Sociedades y sus Fiscales, Alta Gerencia, responsables de los órganos de Control, Director (a) de Riesgo, Director (a) de FODEMYPIME; así mismo, debe realizar una evaluación periódica de su desempeño.
13) Aprobar y supervisar la aplicación de un marco sólido de Gobierno Corporativo.

14) Aprobar el Apetito de Riesgo de la entidad.

15) Aprobar y supervisar el cumplimiento de la Declaración de Apetito de Riesgo.

16) Aprobar el sistema de incentivos y remuneración de la entidad, asegurando que esté alineado con la cultura y Apetito de Riesgo de la entidad.

17) Asegurar que las transacciones con partes vinculadas sean revisadas para evaluar el riesgo y están sujetas a las políticas definidas para evitar o gestionar conflictos de intereses; asimismo, que dichas transacciones sean ejecutadas en condiciones iguales a las realizadas con terceros.

18) Aprobar las políticas para la gestión de la entidad y emitir políticas para las relaciones con grupos de interés e intragrupo.

19) Aprobar y supervisar la implementación de procesos de autoevaluación de riesgos de la entidad, las políticas de cumplimiento y el sistema de control interno.

20) Ejecutar las responsabilidades y funciones que correspondan según el marco normativo dictado por la SUGEF.

21) Comunicar a la SUGEF, los cambios relevantes en su plan estratégico, en la estructura de propiedad de la entidad y las operaciones con partes vinculadas, en el plazo establecido en normas específicas, o en su defecto, en un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores al cambio.

22) Asegurar que la entidad cuente con un sistema de información gerencial íntegro, confiable y que permita tomar decisiones oportunas y adecuadas.

23) Realizar un seguimiento periódico de las recomendaciones que emita la Contraloría General de la República, el Banco Central, la SUGEF y los Órganos de Control, actuando de manera oportuna y proactiva ante sus observaciones, promoviendo una cultura de control y cumplimiento en todo el Conglomerado.

24) Aprobar planes de contingencia y de continuidad del negocio, incluyendo tecnologías de información, que aseguran su capacidad operativa y que reducen o limitan las pérdidas en caso de una interrupción de sus operaciones.

25) Establecer los mecanismos de aprobación requeridos para las desviaciones de la estrategia de gestión de riesgos o de los riesgos tomados en exceso respecto del Apetito de Riesgo declarado.

26) Aprobar, comunicar a todo el Conglomerado y dar seguimiento a: La Declaración del Apetito de Riesgo (DAR) y sus modificaciones, los Niveles de Tolerancia al Riesgo (NTR) y el Perfil de Riesgo (PdR) vigentes para el Banco Popular y para el Conglomerado, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12, siguientes y concordantes del Acuerdo SUGEF 16-16.

27) Supervisar a la Alta Gerencia en los términos dispuestos por la Ley y reglamentos aplicables, así como el artículo 15 del Acuerdo SUGEF 16-16.

28) Establecer los mecanismos para fomentar la transparencia y rendición de cuentas al grupo de interés en los términos establecidos por el artículo 41 del Acuerdo SUGEF 16-16.

29) Todas las demás que le correspondan por naturaleza o que le sean asignadas por ley o por Reglamento.

Sesiones, Comisiones y Comités de la Junta Directiva Nacional

En el período comprendido del 4 de setiembre 2018 a 9 de febrero 2021 integré los siguientes comités que sesionaron de manera periódica al menos una vez al mes.

- ✓ Comité de Cumplimiento
- ✓ Comisión de Plan Presupuesto y Estados Financieros
- ✓ Comité de Nominaciones
- ✓ Comité Corporativo de Nominaciones
- ✓ Comisión de Riesgo Político
- ✓ Comité de Remuneraciones del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal
- ✓ Comisión Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial
- ✓ Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones
- ✓ Comité de Nominaciones Especial

Además, participé en 181 sesiones de Junta Directiva Nacional, iniciando con la sesión ordinaria No.5574 y finalizando con la sesión ordinaria No. 5799, distribuidas de la siguiente manera:

Año			
2018	**2019**	**2020**	**2021**
21	63	92	5

Se destaca que del 4 de setiembre al 31 de diciembre se tomaron 377 acuerdos. Durante el periodo 2019 se tomaron 1018 acuerdos, en el 2020 1176 acuerdos y de enero al 9 de febrero del 2021, 121 acuerdos.

2. Resultados de la gestión

La Junta Directiva Nacional sesionó por primera vez el martes 4 de setiembre del 2018, y dedicó sus primeras acciones a conocer el estado de la Institución, para lo cual conoció de parte tanto de la Administración como de la Auditoría Interna, informes referentes a la situación del Banco en sus diferentes ámbitos.

Por tanto, se toma la decisión de fortalecer la estructura de gobierno corporativo, integrando las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, implementando ajustes en los comités y comisiones de apoyo de la Junta Directiva Nacional para mejorar la gestión, nombramiento de equipo gerencial con perfiles altamente competitivos y gran conocimiento de la institución con el que se mantiene una coordinación permanente, así como con las gerencias de las Sociedades Anónimas, entre otros.

1. La razón de ser del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Plan Estratégico CFBPDC 2019-2023

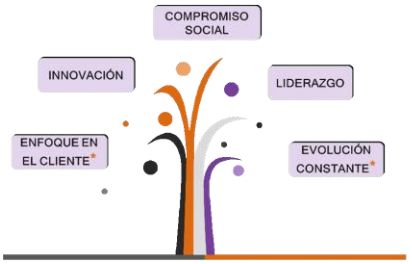
MISIÓN

Somos un Conglomerado Financiero que atiende las necesidades y expectativas de las personas, empresas, instituciones y organizaciones sociales; mediante procesos más humanos y eficientes, fundamentados en tecnología de punta e innovación

VISIÓN

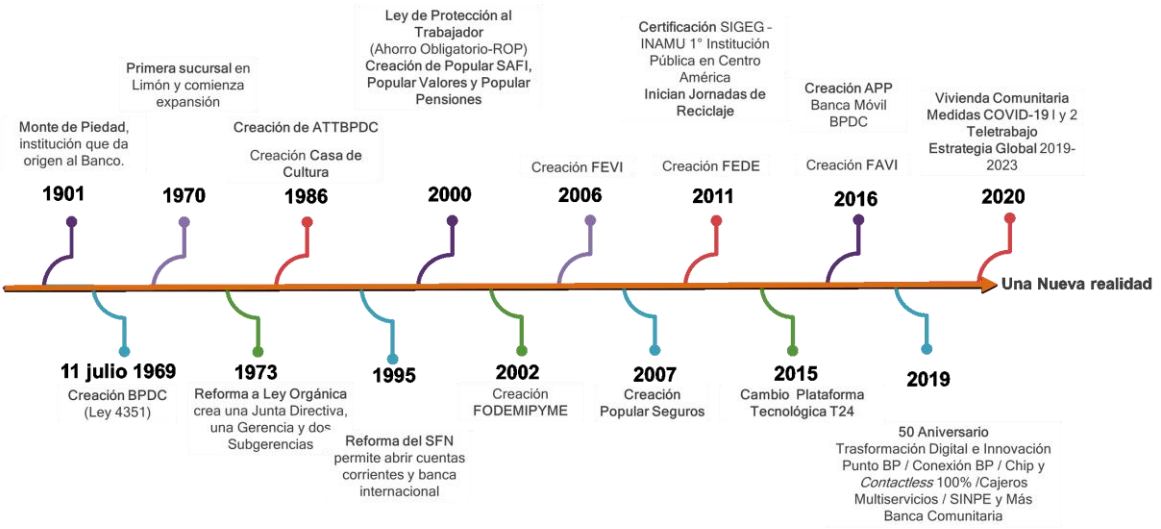
Ser percibidos como el Conglomerado Financiero moderno, accesible, inclusivo, flexible, ágil y humano; que, fundamentado en las tecnologías de punta, la eficiencia y la innovación, facilita a los clientes productos y servicios competitivos acordes a sus necesidades y expectativas en la triple línea base.

Valores Estratégicos



Objetivos Estratégicos

51 años de Construir Bienestar



2. **Coordinación de esfuerzos con el Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y para la generación de una propuesta de indicadores que permita la evaluación del cumplimiento de las Pautas y Orientaciones.**

Comisión de Indicadores y alineamiento de las Pautas y Orientaciones Generales

Nombre	Instancia que representa
Guido Monge Fernández, coordinador	Directorio Nacional
Marta Villegas Alvarado	Junta Directiva Nacional
Grace Badilla López	Junta Directiva Nacional
Bernal Loría Arce	Popular Pensiones
Evelyn Salazar Hernández	Popular Fondos de Inversión
Amy Solano Montero	Popular Valores
Francisco Cruz Marchena	Popular Seguros
Manuel Rivera Garita	División Planificación Estratégica

3. **Resultados periodo 2020**

- **Cumplimiento de los objetivos estratégicos**

OBJ # 1. Experiencia del Cliente	100%
OBJ # 2. Gobernanza y gestión de Conglomerado	100%
OBJ # 3. Rentabilización financiera y la creación de Valor Social y Ambiental	99,22%
OBJ # 4. Transformación digital e innovación	96,78%

1. Abordaje COVID-19

- Familias auxiliadas en medio de la crisis COVID-19 con arreglos y refinanciamientos.
- Reducción de Tasas de Interés para todos los clientes.
- Exitosa Estrategia de Abordaje Sanitario a lo interno de la Institución.
- Se mantuvo la propiedad de los trabajadores en el Banco Popular y su gobernanza. Se mantuvo la aportación de los trabajadores para el cumplimiento de los fines sociales de la Institución.
- Firme y clara lucha en contra de la exclusión de los trabajadores más vulnerables al crédito y a los Beneficios de Arreglos Ofrecidos por el Banco en el marco de la Pandemia COVID-19

2. Foro Multisectorial de Diálogo de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

3. Acuerdo JD-5955/05 Facilidad Especial y Temporal de Financiamiento a Mediano plazo (ODP) brindada por el BCCR

4. Compra Cartera CONAPE

- Foro de Diálogo del Gobierno reconoce la Experiencia del Banco y propone venderle la Cartera de CONAPE.
- Banco Preparado e Implementando Acciones para Adquisición:
  - Equipo Estratégico de Seguimiento
  - Equipo Técnico de Compra de Cartera
  - Reuniones con Poder Ejecutivo para Viabilizar Proyecto
  - En Preparación Proyecto de Ley.

5. Bono Proteger

El Banco Popular ha sido reconocido por los medios de comunicación, al aplicar ágiles medidas para entregar el “bono proteger” a sus beneficiarios en las oficinas

comerciales, en apego a las medidas sanitarias vigentes y promoviendo una gestión lo más expedita posible.

- ❑ BPDC fundamental para la transferencia de subsidios a personas con mayor necesidad y afectación en la crisis generada por el SARS-CoV 2 (Pandemia COVID-19).

6. Otros

- ❑ Cartel del Proyecto Integral de Crédito
- ❑ Cartel IaaS (Data Center)
- ❑ Carter para ampliar Administración del Data Center
- ❑ Análisis Preliminar para la creación de una Sociedad de Servicios Múltiples (Tecnológicos).

7. Logros en materia tecnológica con impacto en el cliente externo

- ❑ Migración exitosa T24 de R9 a R17
- ❑ Nueva Web Comercial (Web corporativa y Web Personal)
- ❑ Parametrización de Productos y Servicios (Time to Market)
- ❑ App por browser, Rediseño, tecnología de 1er nivel- modelos de despliegue rápido.
- ❑ Pago de Marchamos y Tiquete Virtual por el APP
- ❑ Desarrollo e implementación de BI
- ❑ BIAC- nuevo analizador con QR
- ❑ Desarrollo informático y coordinación con entidades de gobierno para apertura automática y transferencias cuentas Bono Proteger (Bancarización 231.435 Personas)
- ❑ Sitio en nube con trazabilidades de las gestiones de la Pandemia para clientes de Plan Covid.
- ❑ Atención de requerimientos COVID para arreglos de pago.

- ❑ Implementación Donaciones en APP y Web para atender la pandemia.

8. **Logros en materia tecnológica con impacto en el cliente interno**

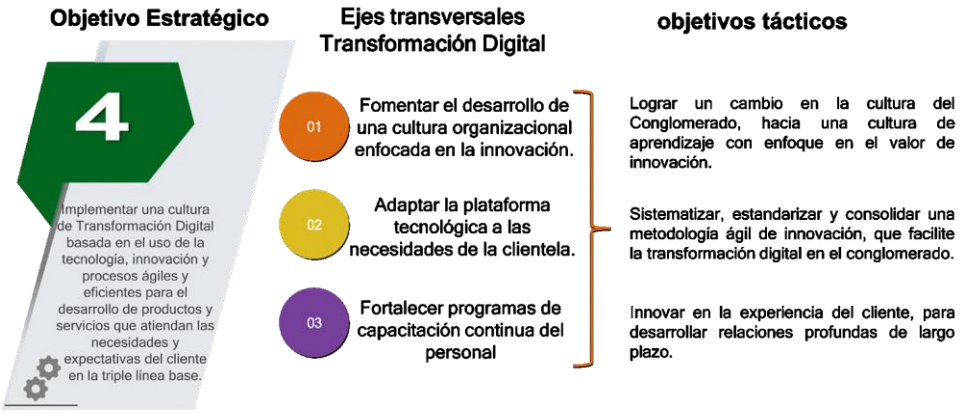
- ❑ Teletrabajo masivo
- ❑ Comunicaciones unificadas-telefonía IP
- ❑ Migración de la intranet Institucional
- ❑ Sitio para Juntas de Crédito Local
- ❑ Eventos en vivo (5 Banco y Sociedades) para +1000 personas en MS-TEAMS
- ❑ Implementación cobro IVA transacciones transfronterizas de tarjeta
- ❑ Notificación de transacciones realizadas tarjeta de crédito
- ❑ Habilitación de un repositorio digital para los productos de Captación en T24, que permite firma digital y evitar que los clientes deban ir a las oficinas.
- ❑ Habilitación del servicio de Afiliación de Clientes Físicos y Jurídicos en las plataformas de Oficinas comerciales.
- ❑ Prueba de concepto de Biocath y Transmit en el APP

- **Portafolio proyectos e iniciativas**

1. Migración datacenter
2. Solución de crédito
3. Administración de relaciones con clientes
4. Programa estructura de datos
5. Solución integral para la gestión empresarial
6. Programa Neobank
7. Bus de integración
8. Solución integral de cobranza
9. Iniciativa aceleradora

10. Iniciativa BP mall
11. Smart bank
12. Control de arrendamientos y activos fijos
13. Bóvedas virtuales
14. Proyecto actualización T24
15. Proyecto herramienta de riesgo crediticio
16. Proyecto conciliación, liquidación y contracargos
17. Proyecto inteligencia de negocios
18. Programa Mastercard
19. Adquirencia
20. Downsizing Sipo

Según se mencionó anteriormente, se adopta en la gestión del Conglomerado un nuevo proceso de transformación digital, el cual tiene como fin la reconstrucción de la operativa del Banco para adaptarla a las necesidades y expectativas presentes y futuras de los clientes. Representa una reinvención a través de la utilización de la tecnología digital para mejorar la forma en que el Banco se desempeña y sirve a sus clientes, para ello, se integra la tecnología digital en todas las áreas del Banco, cambiando fundamentalmente la forma en que opera y brinda valor a sus clientes y se acompaña de un cambio cultural que desafía constantemente el tradicionalismo con el propósito de la mejora constante.



La Junta Directiva Nacional aprobó el proyecto institucional, denominado Banca de Desarrollo Comunitaria, el cual busca establecer una banca ética, solidaria, disruptiva, integrada y articulada con distintos entes públicos y organizaciones sociales; para beneficio del desarrollo comunitario, que promueva: el desarrollo de las diferentes regiones del país, una distribución equitativa de los recursos económicos, la Inclusión financiera mediante la educación y bancarización, la economía comunitaria mediante encadenamientos (net-working y co-working), el emprendedurismo y el apoyo a las Mipymes así como la generación, protección del trabajo y el empleo. Se abocan al desarrollo interinstitucional con los demás actores involucrados, del establecimiento y el desarrollo de esta iniciativa, que dará pie a una nueva escala dentro de la organización, que permitirá llevar al Banco Popular, directamente a todas las comunidades del país.

Se lanza al público la campaña del Programa Bp Salario, el cual trae como producto estrella, Bp Salario Voluntario. Este, va dirigido, exclusivamente a trabajadores, del Sector Privado y Municipalidades y persigue, de manera individualizada y voluntaria, que estos trabajadores puedan trasladar su salario al Banco, mediante una transferencia programada y gozar de los beneficios que el Banco Popular brinda a sus clientes de pago de salarios.

A través de la figura, Punto BP, la Institución da un paso hacia adelante en la mejora de la experiencia al cliente. Se desarrolla la metodología de pagos a terceros, figura bajo la cual se permite extender el marco de acción bancaria al introducir a terceros participantes que realicen transacciones en nombre de la institución y en beneficio de los clientes.
Se introduce al Banco Popular como un participante más de un mercado en el cual no era considerado, al tiempo que se crean oportunidades en las organizaciones sociales y nuevos sectores, tales como, asociaciones comunales u otros entes participes de la economía social, con una operación diferenciada a través de una aplicación móvil que añade comodidad y simplicidad al usuario y comercio asociado. El modelo de negocio permite habilitar en etapas el acceso a operaciones financiaras, iniciando con servicios tradicionales como pagos de préstamos, tarjetas, así como, depósitos a cuenta de ahorros y cuenta corriente, hasta incluir servicios innovadores y destacados dentro del mercado haciendo sentir al usuario que ingresan a una oficina y obtienen sus servicios como apertura de cuentas en minutos.

Se han implementado mejoras a los productos y procesos relacionados con las tarjetas de débito y crédito del Banco. Por ejemplo, la migración de todos los plásticos de débito que solamente contaban con banda magnética a la nueva tecnología de CHIP y sin Contacto. Esto permite la incorporación de mejoras físicas al plástico que lo colocan en una excelente posición en calidad y medidas de seguridad pero que además le permite a nuestros clientes contar con una tarjeta con diseños para todos los segmentos (mujer, adulto mayor, hombre, niños y jóvenes) con medidas de seguridad de calidad mundial y la mejora en la experiencia de uso con la incorporación de la antena sin contacto (contacless). Por otra parte, se han realizado una serie de acciones con el fin de brindar información y mitigar los riesgos por fraude, por lo que el Banco ha incorporado una serie de medidas que lo colocan en una buena posición en el ranking de seguridad bancaria en materia de tarjetas, disminuyendo sus indicadores de fraude a menos de un dígito, colocándonos por lo tanto como uno de los mejores bancos de la región en calificación de fraude con tarjetas.

Otro logro ha sido la incorporación de mejoras en las políticas de aprobación de tarjetas de crédito que permiten la accesibilidad a segmentos que hasta hace unos meses estaban excluidos para este producto. Esto complementado con BPTasa Cero, las excelentes condiciones de redención de Puntos del Banco, promociones constantes y por temporadas y las excelentes condiciones de Compra de Saldos colocan a nuestro producto de tarjeta de crédito como una de las mejores tarjetas del mercado nacional. Se destaca que para la celebración del 50 Aniversario del Banco, se confeccionó un diseño moderno que complementó la oferta de nuevos productos y servicios.

El apoyo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal al Sistema de Banca para el Desarrollo, ha sido fundamental, brindando acceso a poblaciones vulnerables como mujeres jefas de hogar, adultos mayores y personas con alguna discapacidad a través de programas específicos que benefician con fondos del SBD. Aparte de las líneas de crédito, vale mencionar la alianza entre el Banco Popular, en conjunto con el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), para el apoyo de los programas de crédito, acompañados con avales de garantía otorgados por el IMAS, para emprendedores con proyectos productivos de baja escala, que, en otras condiciones, no serían financiados por la Banca Comercial.

Se implementa el método innovador tap to phone para que comerciantes puedan cobrar mediante el celular, sin datafono y sin papel, esta modalidad representa una oportunidad para que todo tipo de negocio pueda recibir pagos con tarjeta, incrementa la accesibilidad, promueve la disminución del efectivo y con ello el peligro que esto representa, aporta valor comercial, social y ambiental al país, genera mayor competitividad para el Banco, atracción de nuevos clientes, colocación productos asociados, entre otros.

El Banco suma un arma clave en su arsenal para llegar más allá en el contacto y servicio al cliente, donde, sin datafono y sin papel, comercios y clientes realizan sus transacciones de compra y pago, promoviendo la disminución del efectivo al convertir pagos en efectivo a pagos electrónicos, otorgando mayor seguridad a los clientes y comercios, permite mejorar la participación del Banco en el sistema Financiero en la colocación de productos e integración de clientes y promueve la inclusión financiera de micro comercios y segmentos no bancarizados.

Se destacan mejoras en materia tecnológica, por ejemplo, cajeros multiservicios y cajeros automáticos, cuyo proyecto corresponde a una reformulación del uso de los dispositivos de cajeros automáticos, de cara a una mejora en la experiencia del cliente que responda a la importancia dada a los dispositivos por el usuario en los estudios de imagen bancaria. La reformulación del canal permite dar un servicio más allá del simple retiro de efectivo, creando un abanico de opciones para la ejecución de transacciones financieras como el pago de tarjetas, pago de préstamos, depósito de efectivo.

En cuanto a la Banca Empresarial, con datos al cierre del periodo 2020 y considerando los factores económicos que el país tuvo producto de la afectación por la pandemia COVID 19; la gestión de la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa refleja a nivel general, un cumplimiento satisfactorio en la mayoría de las metas establecidas.

Dentro de los principales logros reportados por la Dirección de FODEMIPYME; se menciona la aprobación de nuevos operadores del Fondo de Avales para las entidades como: Davivienda y Coopelecheros; así como también la incorporación de COOPEALIANZA como operador activo.

4. Gestión de las Sociedades Anónimas

Operadora de Planes de Pensiones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A

Se ha logrado enfrentar con éxito los embates de la crisis, tanto a nivel sanitario como financiero. La estrategia de inversiones de largo plazo muestra resultados positivos superiores a la industria. Estrategia inteligente de comercialización de los productos. El estado de resultados muestra una gestión exitosa basada en los siguientes elementos: contención del gasto (aumento de eficiencia y productividad), maximización de los rendimientos (compensa pérdida de ingresos por concepto de baja en comisiones), eficiente estrategia de comercialización, reorganización de la Operadora.

Popular Fondos de Inversión S.A.

- Crecimiento de activos histórico y un aporte predominante al crecimiento por parte de la fuerza de ventas interna.

Fondo FINPO

Se ejecutó con éxito plan de alivio para los inquilinos por la situación COVID-19, logrando mantener los niveles de ocupación.
Se logró incrementar el rendimiento total y mantener el rendimiento líquido a pesar de la pandemia.
Se logra un incremento en el indicador de distribución por participación.
Se renegociaron los créditos con mejores condiciones para aliviar la liquidez del fondo.
Se realizaron cambios a nivel administrativo y de proveedores que generaron buenos resultados.

Fondo ZETA

Se ejecutó con éxito plan de alivio para los inquilinos por la situación COVID-19, logrando mantener los niveles de ocupación.
Se logra mejorar la colocación hacia el último trimestre del año.
Logramos incrementar el rendimiento total y mantener el rendimiento líquido a pesar de la pandemia.
Se realizaron cambios a nivel administrativo y de proveedores que generaron buenos resultados.

Logramos mantener el indicador de distribución por participación e inclusive muestra un incremento para el tercer trimestre del año.

Popular Seguros, Correduría de Seguros S.A.

- ✓ Como parte de los estudios que realiza la Contraloría y IDR (Índice Institucional de Cumplimiento) somos parte de las entidades con menor afectación por la pandemia.
- ✓ Se obtiene una calificación de un 4% Excelente en la evaluación de Control Interno.
- ✓ Se obtiene una calificación de un 93% en la evaluación de Cumplimiento Normativo.
- ✓ Se obtiene un cumplimiento de las metas PAO PEC del 99%.
- ✓ Estandarización de procesos y protocolos de servicio con las primeras cuatro aseguradoras, de acuerdo al nuevo modelo de negocio de Correduría.
- ✓ Implementación del sistema “Gestión de Pólizas” para los procesos de Aseguramiento, y los requerimientos para la renovación de las carteras colectivas.
- ✓ Capacitación a oficinas del BP, sobre procesos operativos conforme al nuevo modelo de negocios.
- ✓ Digitalización de procesos para trámites de Reclamos y Aseguramiento.
- ✓ Se establecen mecanismos para una mayor comunicación hacia el cliente para información y seguimiento de los diferentes trámites, esto por medio de mensajes de texto, WhatsApp, buzones de correo, notificaciones masivas vía SMS.
- ✓ Acompañamiento al Banco para la conciliación de primas del programa COVID-19.
- ✓ Proceso depuración de la Cartera de Incendio que permite disminuir el riesgo de garantías no aseguradas.

Popular Valores Puesto de Bolsa

- ✓ Autoevaluación de Control Interno aplicada en diciembre 2020

  - Calificación del 0% →Nivel de Excelente Se valoraron 619 aspectos, 616 cumplían a cabalidad y 3 no aplicaban al giro del negocio del área evaluada.
  - Se valoraron 619 aspectos, 616 cumplían a cabalidad y 3 no aplicaban al giro del negocio del área evaluada.

- ✓ Cumplimiento del Plan Anual Operativo al 100%.

- ✓ Atención de recomendaciones en tiempo y forma.

- ✓ Para el período 2020, no se tenía ningún objetivo que se constituya en un proyecto.

3. Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Seguidamente se presentan los resultados correspondientes al proceso de Autoevaluación 2019, debido a que los resultados del 2020 se están construyendo.

Los resultados de Riesgo Operativo para las áreas que cuentan con cuestionario vigente, se realizó por medio de tablas de Excel de acuerdo a la metodología SERO, mientras que para la calificación de Control Interno se utilizó un promedio simple según se detalla a continuación:

$$\textbf{Exposición al riesgo} = \frac{\text{Universo en riesgo}}{\text{Universo evaluable}}$$

Las calificaciones se otorgaron con base en los niveles de riesgo aprobados por Junta Directiva Nacional, de acuerdo a la siguiente tabla:

Nivel	Calificación	% riesgo
1	Excelente	De 0 a 5
2	Bueno	De 6 a 8

3	Regular	De 9 a 15
4	Deficiente	De 16 a 20
5	Inaceptable	21 o más

El porcentaje de Control Interno establecido por Junta Directiva Nacional, como meta para el 2019, es de 8%.

Lo anterior, según lo establecido mediante acuerdo No 117-Art-4-2012 de la sesión 4946 del 08 de marzo de 2012, en el cual, la Junta Directiva Nacional modificó la meta Institucional para la Calificación de Control Interno definiendo una calificación de un 8% Nivel Bueno.

De conformidad con las calificaciones obtenidas por cada oficina del Conglomerado Banco Popular, y tomando en consideración las áreas de cada una de las Sociedades Anónimas, se obtuvo una calificación global y final de un 1%, nivel Excelente, según se detalla en el siguiente cuadro:

Conglomerado Financiero Banco Popular
Resultado General de la Autoevaluación 2019

ENTIDAD	CALIFICACIÓN FINAL	NIVEL DE RIESGO
BANCO POPULAR	1%	Excelente
POPULAR PENSIONES	0%	Excelente
POPULAR SAFI	1%	Excelente
POPULAR SEGUROS	3%	Excelente
POPULAR VALORES	0%	Excelente
CALIFICACIÓN FINAL	**1%**	**Excelente**

Comparativo Planes de Acción 2018-2019

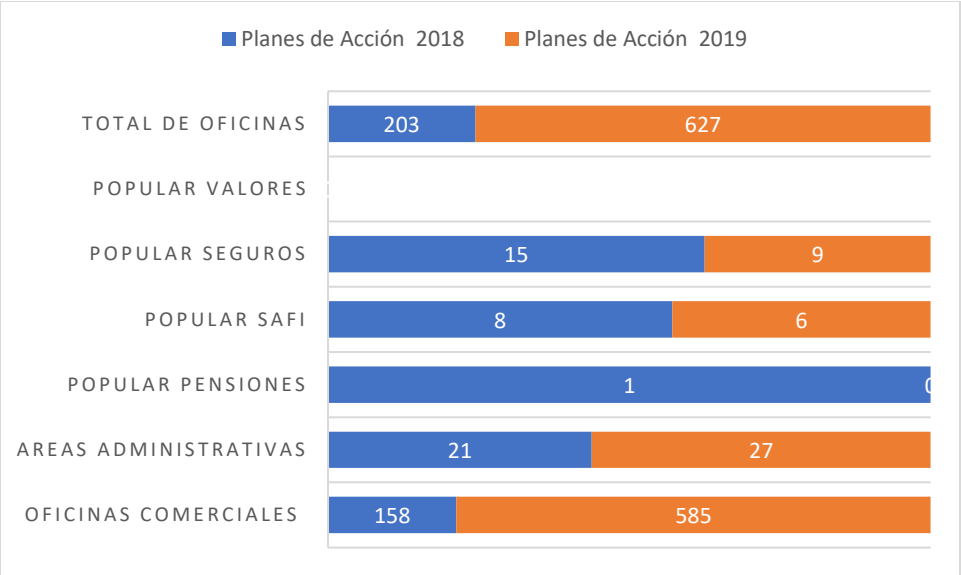
Para el período 2019, la cantidad de planes de acción producto de esta Autoevaluación, aumentó en comparación con los planes generados en la Autoevaluación 2018.

A continuación, el comparativo de planes de acción producto de la Autoevaluación realizada para el período 2018 y los generados en la Autoevaluación 2019.

Conglomerado Financiero Banco Popular
Comparativo Planes de Acción Autoevaluación 2018-2019

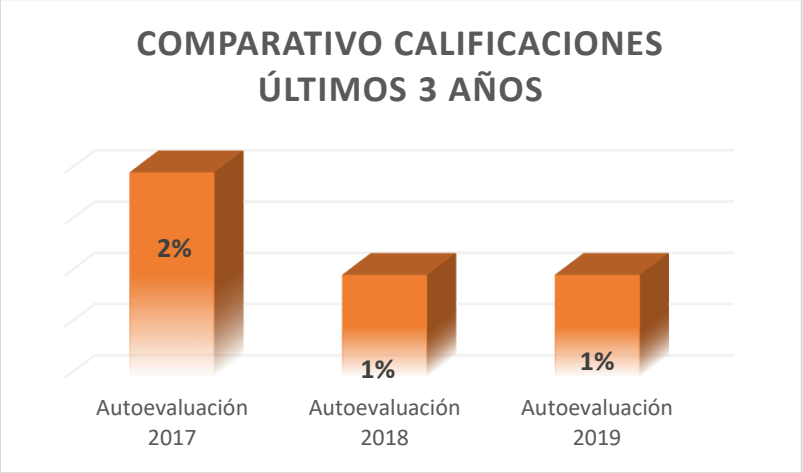
OFICINAS	Planes de Acción 2018	Planes de Acción 2019
OFICINAS COMERCIALES	158	585
AREAS ADMINISTRATIVAS	21	27
POPULAR PENSIONES	1	0
POPULAR SAFI	8	6
POPULAR SEGUROS	15	9
POPULAR VALORES	0	0
TOTAL DE OFICINAS	**203**	**627**

En el siguiente gráfico se muestra la tendencia de los planes de acción de los años 2017-2018 del Conglomerado Banco Popular:



Comparativo de calificaciones obtenidas en la Autoevaluación de Control Interno por el Conglomerado Banco Popular respecto a los últimos 3 años 2017-2018 y 2019

Para el periodo 2017 el Banco Popular obtuvo una calificación de 2% y para el 2018 y 2019, fue de un 1%.



Análisis de Planes de Acción a nivel Conglomerado en la autoevaluación de Control Interno 2019

Para fines de análisis, los 627 planes de acción de la Autoevaluación de Control Interno se desglosan en Oficinas Comerciales, Áreas Administrativas y Sociedades Anónimas.

Importante señalar que el 93% (585) de los planes de acción corresponden a las Oficinas Comerciales, un 4% (27) corresponde a las Áreas Administrativas, un 2% (9) corresponde a Popular Seguros, un 1% (6) corresponde a Popular SAFI, un 0% corresponde a Popular Pensiones y un 0% corresponde a Popular Valores.

A nivel del Banco Popular, la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, dará seguimiento exhaustivo a cada uno de los planes de acción propuestos por las Áreas Administrativas y Sociedades Anónimas.

En el caso de los planes de acción propuestos por las Sociedades Anónimas, se establecerá oportunamente los mecanismos de coordinación y comunicación con las áreas pertinentes para dar un debido seguimiento.

Así bien, la Unidad de Control Interno del Centro de Servicios de Soporte Regional, se encargará de dar seguimiento a los planes de acción propuestos por las Oficinas Comerciales y Centros

Empresariales y deberá informar y remitir la información a la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión.

Una vez realizado el seguimiento de planes de acción y consolidada la información, se elaborará los informes respectivos del Conglomerado y Sociedades, los cuales, serán dirigidos a la Gerencia General Corporativa y Gerencias Generales de cada una de las Sociedades.

Asimismo, se enviarán reportes específicos a las Jefaturas inmediatas de aquellas áreas que incumplan con los planes de acción definidos durante el proceso de autoevaluación.

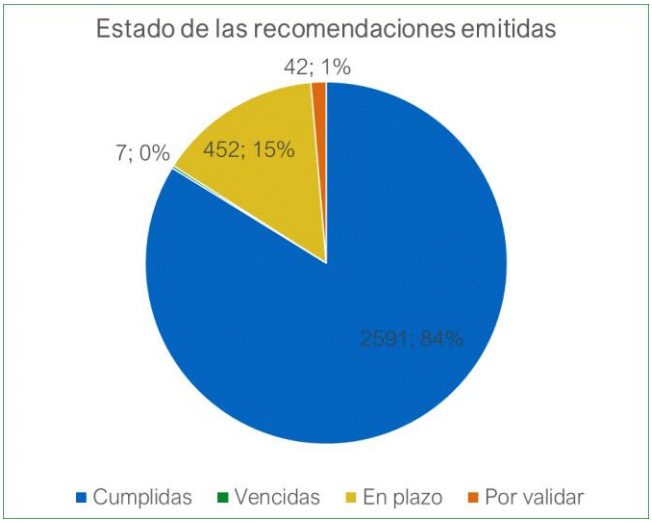
Con base en el informe individual remitido a las áreas, se responsabiliza a cada Titular Subordinado de llevar un control estricto del cumplimiento de sus acciones de mejora.

4. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

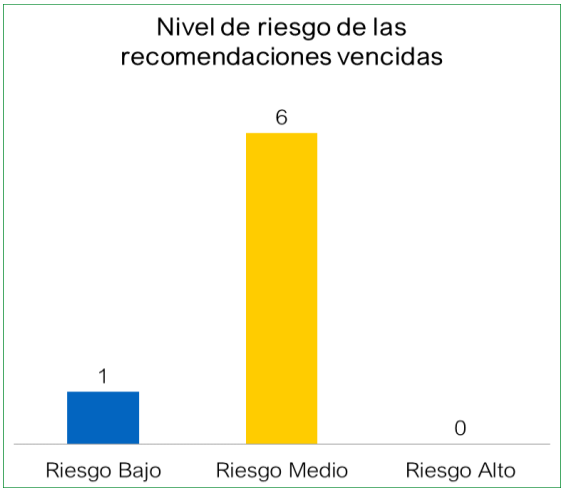
Durante el periodo 2020, la Auditoría Interna emitió 673 recomendaciones, las cuales fueron comunicadas a través de 123 informes de estudios seleccionados por riesgo y 50 oficios; adicionalmente se emitieron 12 valoraciones de responsabilidades, 11 oficios de advertencia, 6 servicios de asesoría y 1 relación de hechos.

Las recomendaciones asignadas a la Junta Directiva Nacional, se encuentran atendidas o dentro del plazo de atención, así se evidencia en el archivo de la Secretaría General de la Junta Directiva Nacional, así como en los archivos de control y sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna.

En cuanto al resultado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, Desde el año 2016 hasta el cuarto trimestre del año 2020, se han emitido 3092 recomendaciones, que se agrupan en los siguientes estados:



De las 7 recomendaciones "vencidas" al 31 de diciembre de 2020, 6 corresponden a recomendaciones de riesgo medio y una es de riesgo bajo.

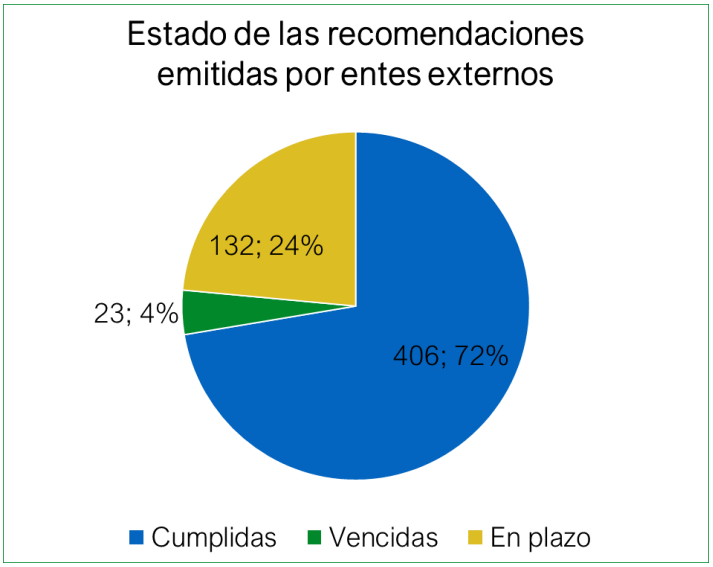


Por otra parte, durante el cuarto trimestre, la Auditoría Interna realizó el seguimiento de 16 recomendaciones de riesgo alto en estado "por validar" y atendió 75 solicitudes de ampliación de plazo (89% de ellas fueron aceptadas); atendiendo el 100% en un plazo igual o menor a 30 días hábiles.

Respecto a las solicitudes de ampliación de plazo, es preciso mencionar que, para su aceptación o rechazo, las mismas son objeto de un análisis exhaustivo sobre las acciones realizadas por parte de la Administración y el nivel de avance en su implementación; incluso en algunas ocasiones, la aceptación se acompaña de oficios de valoración de responsabilidades por no identificarse elementos suficientes que justifiquen un atraso en la atención de estas.

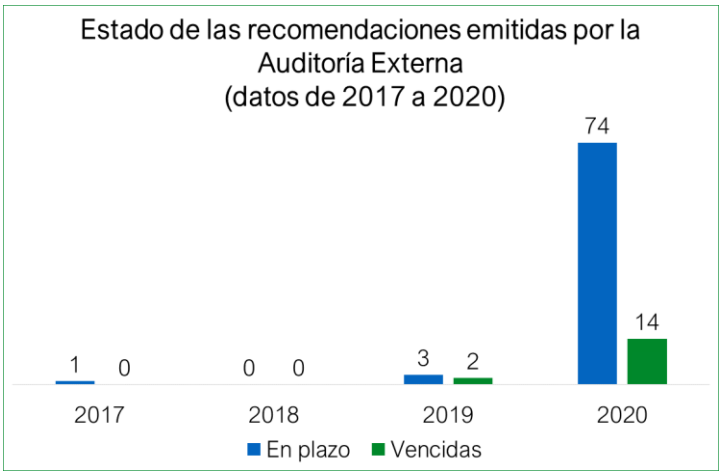
5. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

En cuanto al estado de las recomendaciones emitidas por los entes externos, desde el año 2017 hasta el cuarto trimestre del año 2020, las recomendaciones emitidas por los entes externos se agrupan en los siguientes estados.



De las 406 recomendaciones cumplidas al 31 de diciembre 2020, 9 corresponden a recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República y 397 a recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa.

Por otra parte, las 132 recomendaciones en plazo y las 23 recomendaciones vencidas, fueron emitidas por la auditoría externa. A la fecha no se reportan recomendaciones pendientes emitidas por la Contraloría General de la República o la SUGEF.



Índice de Gestión Institucional

En cuanto al índice de Gestión Institucional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al periodo 2019 se aprecian los siguientes resultados.

RESULTADOS GENERALES DEL IGI 2019
Banco Popular y de Desarrollo Comunal

	IGI	Eficiencia	Transparencia	Ética y
Planificación	93,3	100,0	83,3	100,0
Gestión financiero-contable	100,0	100,0	100,0	100,0
Control Interno	81,3	100,0	50,0	83,3
Contratación administrativa	91,7	100,0	50,0	100,0
Presupuesto	88,9	100,0	80,0	100,0
Tecnologías de la información	100,0	100,0	100,0	100,0
Servicio al usuario individual e institucional	84,6	83,3	75,0	100,0
Recursos humanos	82,4	100,0	50,0	100,0
Puntaje global del IGI	**90,0**	**97,8**	**75,0**	**97,1**

Cabe mencionar que actualmente se está recopilando la información sobre los avances referidos a las medidas para el fortalecimiento de la gestión particularmente las áreas de control interno, planificación, presupuesto, gestión financiera, servicio al usuario, recursos humanos entre otros, correspondientes al periodo 2020.

6. 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.

7. Sugerencias

Se han presentado grandes cambios, a partir de la creación del Banco Popular, pero su objetivo fundamental persiste hoy más que nunca, pues se hace necesario continuar defendiendo la institucionalidad e independencia de esta organización, de fuerzas, movimientos e intereses, internos y externos que pretenden desvirtuar los fines y principios, que motivaron su fundación.
Aunado lo anterior, y bajo el contexto económico y mercados cada vez más competitivos que enfrenta el Conglomerado del Banco Popular y Desarrollo Comunal, es de suma importancia que esta Organización, visualice, diseñe e implemente estrategias de alto valor para las personas, con procesos ágiles y modelos de negocio innovadores, digitales y efectivos, en el menor tiempo posible, que deben ser ejecutados por todos los colaboradores, bajo un modelo de Organización matricial transversal y colaborativo.

8. Observaciones

Esta gran organización, se creó precisamente para impulsar y proteger a los sectores más desfavorecidos en un contexto similar al actual. Es por ello, que el compromiso y responsabilidad, sigue más que vigente, puesto que esta institución, debe constituirse en el representante, articulador e impulsor de todos estos sectores, que requieren una voz, un espacio para la sana discusión y el dialogo técnico y apolítico, para lograr consolidar propuestas viables, que procuren resultados en el mediano y largo plazo, y por qué no, fundando las bases para una tercera República.