

## SESIÓN ORDINARIA 5816

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS DIECISÉIS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS** del **LUNES CINCO DE ABRIL DE DOS MIL VEINTIUNO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Mario Campos Conejo. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, saluda a todas las personas participantes y confirma que se cuenta con el quórum requerido para iniciar la sesión.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5814.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos.

4.1.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Riesgo.

4.1.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria con corte al cuarto trimestre del 2020 y el Informe trimestral del estado de la cartera de crédito con un saldo acumulado superior a US\$1 millón. Lo anterior, en atención a los acuerdos de la Junta Directiva Nacional 539 y 183 de las sesiones 5484 y 5624, respectivamente, así como de lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General de Crédito.

Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional que solicite a la Dirección Corporativa de Riesgo incorporar el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria dentro del Informe Mensual Integral de Riesgo, cuando así corresponda, y derogar los acuerdos 539 y 183 de las sesiones 5484 y 5624 de la Junta Directiva Nacional a partir de la solicitud planteada. (Ref.: Acuerdo CCR-09-ACD-78-2021-Art-13)

4.2.- Asuntos de Gerencia

4.2.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio DIRG-119-2021 de la Dirección de Gestión, en el cual se menciona una serie de consideraciones sobre lo dispuesto en el oficio AG-212-2020, lo anterior en atención al acuerdo JDN-5805-Acd-154-2021-Art-13. (Ref.: Oficio GGC-408-2021)

4.3.- Correspondencia Resolutiva.

4.3.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite para conocimiento y análisis el oficio ACUN-102-2021 el cual hace referencia a lo estipulado en el objetivo n.º 1 actividad n.º 4 del Plan de Trabajo del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, sobre la coordinación de una capacitación en el segundo trimestre dirigida a los Órganos de Dirección y la Alta Administración, sobre temas de cumplimiento normativo y regulatorio. (Ref.: Oficio SJDN-385-2021)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones da por conocida y revisada la política salarial del Conglomerado y solicita a la Dirección Jurídica que se refiera al tope salarial para la Alta Gerencia, en atención a la directriz del Poder Ejecutivo No. 011-H del 30 de mayo de 2018. (Ref. Acuerdo CCNR-06-ACD-38-2020-Art-3)

6.- Asuntos varios.

6.1.- Sesión privada de Directores”.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, indica que, a solicitud del Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, se sacará de agenda el punto 4.2.1 (oficio GGC-408-2021), a fin de trabajar en consenso el tema con la Auditoría Interna.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, indica que si bien se considera que el tema está abordado, desean confirmarlo con la Auditoría Interna; además, el tema está en la agenda de la próxima sesión del Comité Corporativo de Auditoría.

Se aprueba la agenda con el cambio señalado.

## **ARTÍCULO 2**

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5814.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, expresa que envió a la Secretaría una corrección de forma, el cambio de una palabra por otra en una intervención suya.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, al no haber observaciones, mociona para:

**Aprobar, con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria No. 5814, celebrada el 22 de marzo del 2021.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Aprobar, con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria No. 5814, celebrada el 22 de marzo del 2021”. (306)**

## **ARTÍCULO 3**

2.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, expresa que la Directora, Sra. Villegas Alvarado, le indicó que en el Comité de Cumplimiento se había conocido el tema de un juicio, por lo que solicita al Gerente General Corporativo que se refiera al tema.

Este es un tema complicado, siempre lo ha sido, es un proceso que lleva bastante tiempo, los cargos son por incumplimiento del artículo 81 de la Ley 8204, por falta de procedimientos a dicha ley, no conocimiento de los clientes, falta de reporte ROS, falta de envío en tiempo de ROE.

El testigo que se lleva es un funcionario de la Superintendencia. En criterio del Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla, se irá a defender la posición del Banco; este es un tema complicado, porque es muy mediático.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, consulta para cuándo se tiene prevista la auditoría.

Los procesos de contratación, al ser esta internacional, conllevan una serie de ajustes para poder realizarla. Por los montos opina que es algo rápido, podría tomarles un mes.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, consulta si hay alguna estimación de probabilidad de éxito en este juicio.

Asimismo, pregunta si el juicio será atendido únicamente por la Administración, si no habrá citación a la Presidencia de la Junta Directiva o alguna asesoría.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, responde que las probabilidades son 50%-50% pues es un proceso nuevo, solo han visto un caso, el de Scotiabank que fue multado. La otra parte lleva un testigo, un funcionario de la Superintendencia.

Según le ha indicado el Director Jurídico se está preparando una estrategia interna de juicios simulados; hasta donde entiende, no hay citación para ningún miembro de la Junta Directiva, es un tema más de la Administración.

## **ARTÍCULO 4**

### 3.- Asuntos de Directores.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, señala que la semana anterior se tuvo un evento importante en el Conglomerado: el depósito del quinquenio para muchos trabajadores del país; en su caso estuvo particularmente interesado por saber cómo salía todo, estuvo en contacto con el Gerente de Popular Pensiones, quien le informó que todo salió bien en las transferencias a las cuentas del Banco para quienes habían hecho la solicitud de depósito.

Desea trasladar su reconocimiento a la Administración de Popular Pensiones por la eficiencia de la labor, según entiende todos los depósitos se realizaron el 1 de abril y le parece que eso es encomiable pues se trata de una labor sumamente compleja, tomando en cuenta que los aportes se consideraban hasta el 31 de marzo.

Consulta si se tiene conocimiento de algún evento relacionado con esta actividad, supo que hubo problemas con el Banco Nacional.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, manifiesta que el 1 de abril, a las 3:00 a. m. esperaban recibir el archivo y hacer el depósito en las cuentas de todos los afiliados que tenían su cuenta con el Banco Popular y gestionar la de otros bancos a través del Banco Central.

Se recibió el archivo y a eso de las 4:00 a. m. se efectuó la acreditación, estuvo muy pendiente pues eso es de gran impacto a nivel de imagen. El personal del Banco estuvo siempre dispuesto para apoyar, al igual que el personal de Popular Pensiones.

Lamentablemente, el crédito al Banco Nacional no se pudo realizar por problemas particulares de dicha entidad, tiene entendido que la operadoras de la CCSS y Vida Plena no pudieron hacer la acreditación a las cuentas de los afiliados de Popular Pensiones que pidieron que se les acreditara en el Banco Nacional.

El tema no avanzada, conversó con don Bernardo Alfaro Araya, Gerente del Banco Nacional, y a la 1:00 p.m. pudieron solucionarlo.

Fue un tema específico del Banco Nacional lo que no permitió cumplir con todos los clientes, pero Popular Pensiones realizó un comunicado por redes sociales para indicar que a todos los clientes ya se les había depositado, salvo a los del Banco Nacional, por problemas específicos en dicho banco.

Le parece que fue extraordinario el trabajo que se hizo por parte de Popular Pensiones y el equipo de TI del Banco Popular, la comunicación fue muy buena, se comportaron como un conglomerado.

Recuerda que en el quinquenio anterior se había programado todo igual, en el Banco tuvieron algunos problemas de acreditación en la madrugada, que no permitieron hacer los créditos, él llamaba al Banco y nadie les atendía, por lo que en Popular Pensiones casi tuvieron que vivir solos el proceso.

Le parece que esa cultura de ayuda como conglomerado se va afianzando y van tomando esa conciencia de que todos son parte de un equipo, y Popular Pensiones siempre ha tenido una actitud de servicio extraordinaria.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, expresa que todos estuvieron muy pendientes de ese proceso; se depositaron ₡39.500 millones en las cuentas del Banco Popular y de miércoles a domingo se dieron ₡18.000 millones por cajeros, y también una gran suma por Sinpe, hubo mucho tránsito de dinero y al parecer no hubo caídas del sistema.

Hace un reconocimiento pues se dieron muchas operaciones en un corto tiempo y fueron atendidas de muy buena manera.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, informa que el viernes, a las 10:00 a. m. hay una actividad que está desarrollando el Banco, se ha venido trabajando con las Asadas y ya están iniciando la parte de financiamiento y alianza con 104 Asadas que corresponden a la Federación de Asadas de Guanacaste.

En esta actividad participarán los cantones de Nicoya, Hojanca y Nandayure. La actividad se llama "Trabajamos para promover el desarrollo de las comunidades".

Añade que la intención es participar en representación del Banco y va con gastos propios.

**El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena**, sobre el tema de la devolución del FCL, opina que es una excelente oportunidad que tienen como Conglomerado de resaltar el éxito y externar la felicitación a la Junta Directiva y Gerencia General de Popular Pensiones, pues fue muy exitoso, al menos él no tuvo ninguna queja y gracias a Dios todo resultó bien.

Asimismo, se deben aprovechar esas oportunidades para resaltar la eficiencia que se está logrando a partir de las mejoras propuestas en materia tecnológica.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, manifiesta que le parece muy oportuno el comentario.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, desea resaltar que la parte tecnológica ha absorbido el alto volumen que se tenía, de hecho en cajeros automáticos -donde se tenía algún temor- las personas estaban retirando sumas mayores las que se habían puesto como límite, de hecho se tuvo la tentación de subirlo, pero había mucha presa con el trámite del transporte del dinero y decidieron mantener los montos.

Reitera que la parte tecnológica se ha comportado muy bien y ha absorbido el crecimiento y la inversión hecha ha valido la pena y los ha mantenido en una condición muy diferente y debe divulgarse.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, comenta que vale la pena publicarlo, los reconocimientos nunca están de más.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, señala que así se hará.

## ARTÍCULO 5

3.- Asuntos de Directores.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, expresa que desea externar una felicitación a la oficina de San Pedro de Montes de Oca, por cuanto han dispuesto sillas para que las personas que están esperando turno en el cajero automático puedan aguardar su turno cómodamente sentadas; esto le pareció una acción bastante valiosa y afirmativa.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, agradece y comenta que en otros lugares también se colocan toldos para resguardar a las personas del sol.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, acota que habían conversado sobre este tema, a fin de resguardar a los clientes y agradece al Gerente haber acogido las observaciones, que no van en otra línea más que favorecer y mejorar el servicio al cliente, que realmente se sientan dueños y parte del Banco, que se les trata dignamente, tal como se lo merecen.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, señala que las observaciones de los miembros de la Junta Directiva siempre son muy bien recibidas e implementadas, con el ánimo de mejorar el servicio.

Ingresó el Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González, al ser las **diecisiete horas con cinco minutos**.

## ARTÍCULO 6

4.1.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria con corte al cuarto trimestre del 2020 y el Informe trimestral del estado de la cartera de crédito con un saldo acumulado superior a US\$1 millón. Lo anterior, en atención a los acuerdos de la Junta Directiva Nacional 539 y 183 de las sesiones 5484 y 5624, respectivamente, así como de lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General de Crédito.

Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional que solicite a la Dirección Corporativa de Riesgo incorporar el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria dentro del Informe Mensual Integral de Riesgo, cuando así corresponda, y derogar los acuerdos 539 y 183 de las sesiones 5484 y 5624 de la Junta Directiva Nacional a partir de la solicitud planteada. (Ref.: Acuerdo CCR-09-ACD-78-2021-Art-13)

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, manifiesta que el tema fue atendido y analizado en profundidad en el Comité. Destaca el trabajo que se lleva a cabo es de reconocer, pues en este momento uno de los temas más importantes, en todo el sistema financiero es cuidar la cartera crediticia, y a pesar de se ha dado un incremento en el indicador de mora mayor a 90 días, aún se encuentra en los límites normativos.

Lo que más le llama la atención es el indicador de cobertura, el cual da la idea de cuántas veces se puede atender con los recursos, estimaciones o reservas, posibles pérdidas. Eso se destacará en la presentación, en eso el Banco está muy sólido.

A pesar de que la cuenta está bastante empinada, considera que se han tomado las acciones oportunas y en magnitudes suficientes para poder atender la emergencia. Esperan que esto venga atenuado con un crecimiento en las colocaciones en los próximos meses, lo cual debería ayudar a atender la particular situación que están viviendo.

El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González, expresa que si bien el corte es al 31 de diciembre, al final presentará una actualización a marzo.

Señala que para el 2020 los objetivos eran: evitar que el saldo en mora mayor a 90 días crezca sobre los ¢63.823 millones en el 2020, mantener en normalidad los indicadores de calidad de cartera mora>90 días y generar ingresos por recuperación de créditos castigados por la suma de ¢7841 millones.

Muestra el gráfico de comportamiento anual de deterioro de la cartera de crédito.

Deterioro de Cartera de Crédito a más de 90 días					
Mes	2018	2019	2020	Meta 2020	Cumplim
Enero	3 810	2 572	5 641	2 952	52,33%
Febrero	2 883	1 527	3 617	2 952	81,61%
Marzo	16	2 140	1 476	2 952	200,02%
Abril	3 918	3 851	(6 301)	2 952	-46,85%
Mayo	2 610	2 706	(230)	2 952	-1285,03%
Junio	3 216	4 669	4 592	2 952	64,28%
Julio	1 913	2 151	11 455	2 952	25,77%
Agosto	3 355	2 745	15 909	2 952	18,56%
Septiembre	4 830	3 893	3 697	2 952	79,85%
Octubre	6 443	4 082	1 654	2 952	178,49%
Noviembre	1 936	5 263	(9 547)	2 952	-30,92%
Diciembre	2 348	2 008	(4 223)	2 952	-69,90%
<b>Total</b>	<b>37 277</b>	<b>37 606</b>	<b>27 741</b>	<b>35 424</b>	<b>100,00%</b>

Destaca que en el primer trimestre se tuvo un logro por encima de lo estimado. A raíz de las acciones que el Banco ejecutó muchos de los clientes aprovecharon las circunstancias para dar prórroga a sus pagos y hasta julio se tuvo deterioros por debajo de lo proyectado, llegando a prácticamente un 100% de cumplimiento de la meta.

A partir de ahí se tuvo un incremento importante, logrando recuperar en los últimos tres meses del año el camino de readecuaciones de los clientes, al punto de que el deterioro final fue de ¢27.741 millones, resultado por debajo de lo proyectado.

Esto muestra que el año no fue sencillo y se tuvo un tiempo para tomar el control de la situación a final del año, y se ha logrado mantener hasta ahora.

En cuanto a ingresos acumulados, de recuperación de créditos castigados, a pesar de ser un año difícil por la contracción de la economía y la disminución del ingreso disponible en muchos hogares, se logró cumplir las proyecciones establecidas, de mantenerse por encima de ¢7841 millones de ingresos.

En cuanto a la recuperación de créditos castigados, es muy importante hacer ver que los ¢9202 millones se mantuvo muy similar al 2019 y muy encima de lo registrado el 2018.

En lo referente a refinanciamientos se tuvo un año donde el refinanciamiento no fue la primera opción que el Banco ofreció a sus clientes, de hecho se tuvo un 11% menos, aun así se realizó un total de 2650.

Inicia su participación el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, al ser las **diecisiete horas con ocho minutos**.

En cuanto a arreglos de pago, en el 2020 se efectuaron 112.000, la cantidad y el volumen se redujeron en el tercer y cuarto trimestre, pero en total muy por encima de las condiciones habituales que el Banco manejaba.

La Directora, Sra. Fernández Garita, expresa que más allá de ver números le gustaría conocer cuánto representa de la cartera, así sería más atractiva la información.

El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González, indica que el año pasado, se realizaron arreglos de pago COVID por ¢1.2 billones, prácticamente el 50% de la cartera sufrió algún tipo de adecuación.

Añade que hay una altísima concentración en los primeros cuatro meses, que corresponden al periodo donde había mayor incertidumbre. Posterior a eso vino la segunda etapa, donde el Banco hizo readecuaciones de ₡350.000 millones por concepto de moratoria, que en función de la cartera representa solo el 14%.

Comparte que de diciembre a marzo se han dado moratorias solo por ₡60.000 millones; el resto se ha gestionado con arreglos de pago, con refinanciamiento y con los clientes que han tenido la oportunidad de hacerle frente a sus pagos.

Es un resultado bastante satisfactorio, en el sentido de que no han debido renovar tantas moratorias y solo representaría un 2% de la cartera a hoy. Aún están en gestión de personas a quienes se les están venciendo las moratorias y quizás deban hacer una ampliación de moratorias a algún segmento de la cartera, pero estiman no llegar a ₡100.000 millones en esta tercera etapa.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, comenta que esa información hace más atractivo el informe, pues si bien las moratorias fueron una opción inmediata para atenuar un poco la contracción, pero no podía ser permanente, el hecho de que clientes trascendieran a adecuaciones o arreglos de pago es información importante.

Le gustaría conocer, posteriormente, en qué sectores hubo mayor incidencia en los arreglos de pago, para que también las oficinas estén atentas, pues imagina que hay concentraciones en el sector agropecuario o en el sector vivienda.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, indica que desea conocer cuáles fueron los sectores más beneficiados, pues el Banco está haciendo buenas acciones y desea conocer dónde estuvo la concentración.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González**, expresa que aún no han terminado la fase 2 como para hacer un recuento final, podría ser mayo. Sin embargo, es importante destacar que el Banco Popular en este momento está siendo capaz, por los recursos que la Junta Directiva aprobó, de poder brindar una solución a los clientes cuando lo requieren, y no solo eso, sino que todos los arreglos de pago, refinanciamientos o moratorias se están haciendo uno a uno.

Lo anterior demuestra que hay una gran voluntad del cliente por arreglar y que el Banco está siendo oportuno con los productos y los tiempos necesarios para poder atender a los clientes. Lo único que se sale de las manos es que la economía favorezca a esos clientes y puedan atender los arreglos, pero la voluntad de los clientes se está dando, así como la capacidad y disposición del Banco por resolver también se está brindando.

Por otra parte, respecto a los indicadores de mora mayor a 90 días en el sistema, muestra los resultados:

Entidad	dic-19	dic-20	Variación Dic 19 - Dic 20
Banco Nacional	3,31%	3,69%	0,38%
Banco Popular	2,63%	2,91%	0,28%
Banco Costa Rica	2,69%	2,58%	-0,11%
Banco BAC San José	2,96%	2,23%	-0,73%
<b>Total</b>	<b>2,95%</b>	<b>2,94%</b>	<b>-0,01%</b>

A nivel de créditos mayores a \$1 millón, se hace un comparativo para mostrar el comportamiento de la cartera de más alto monto:

<b>Mora mayor a 01 días</b>				
<b>Al 31 de Diciembre, 2020</b>				
Moneda	Cartera Total	%	Cartera > \$1 millón	%
<b>Colones</b>	273 418 206 871	11.35%	1 220 475 789	0.27%
<b>Dólares 1</b>	26 353 196 631	12.15%	979 849 364	5.13%
<b>Total</b>	<b>₡299 771 403 502.20</b>	<b>11.42%</b>	<b>₡2 200 325 152.81</b>	<b>0.46%</b>

1 Monto Colonizado

Lo anterior indica que, si bien ha habido algunos problemas de morosidad, no está siendo así en los créditos más grandes, se tiene la mora muy repartida en muchos actores y no con una alta concentración, lo cual sería muy complicado.

Se refiere a las principales conclusiones:

- Con aplicación de los equipos de trabajo en el cumplimiento de la estrategia y con las soluciones tecnológicas ya disponibles, el último trimestre marcó un cambio de tendencia en los resultados.

- En el último trimestre se realizaron ajustes a los productos de refinanciamiento que van a permitir tener mejores condiciones para nuestros clientes.

- Asimismo, se viene un reto aún mayor para el 2021 y es el poder brindar soluciones de refinanciamiento al mayor número de clientes posible que permita iniciar un proceso a la normalidad de pagos de los clientes.

A finales de marzo se han revertido ₡1695 millones de morosidad, lo cual significa que la mora mayor a 90 días, durante el primer trimestre, no ha crecido en el Banco Popular; se había previsto incluso un deterioro de ₡17.000 millones acumulado y más bien el resultado ha sido muy favorable, se ha podido rescatar a muchos clientes que ya tenían incluso mora mayor a 90 días.

Esto se complementa con el indicador de mora mayor a 90 días, que en marzo cerró en 2,67%, a pesar de que aún el crecimiento de cartera no es favorecedor.

En cuanto a los ingresos por créditos castigados, están teniendo un muy buen suceso; la meta proyectada era de ₡2200 millones acumulados al primer trimestre y se tienen ₡3175 millones de ingresos generados a este primer trimestre por medio de la recuperación de esta cartera.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, acota que la estrategia y el apoyo de la Junta Directiva en los diferentes esquemas que se ha presentado hacen que estos resultados sean tan positivos. Lo que les resta ahora es subir el crédito y mantener estos indicadores de mora para obtener buenos resultados.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**1. Dar por conocido el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria con corte al cuarto trimestre del 2020 y el Informe trimestral del estado de la cartera de crédito con un saldo acumulado superior a US\$1 millón. Lo anterior, en atención a los acuerdos de la Junta Directiva Nacional 539 y 183 de las sesiones 5484 y 5624, respectivamente, así como de lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General de Crédito.**

**2. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo incorporar el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria dentro del Informe Mensual Integral de Riesgo, cuando así corresponda.**

**3. Derogar el inciso 2 del acuerdo 539, tomado en la sesión 5484, así como el inciso 5 del acuerdo 183, tomado en la sesión 5624 de la Junta Directiva Nacional dado que el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria se incluirá dentro del Informe Mensual Integral de Riesgo en los meses que corresponda.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria con corte al cuarto trimestre del 2020 y el Informe trimestral del estado de la cartera de crédito con un saldo acumulado superior a US\$1 millón. Lo anterior, en atención a los acuerdos de la Junta Directiva Nacional 539 y 183 de las sesiones 5484 y 5624, respectivamente, así como de lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General de Crédito.**

**2. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo incorporar el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria dentro del Informe Mensual Integral de Riesgo, cuando así corresponda.**

**3. Derogar el inciso 2 del acuerdo 539, tomado en la sesión 5484, así como el inciso 5 del acuerdo 183, tomado en la sesión 5624 de la Junta Directiva Nacional dado que el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria se incluirá dentro del Informe Mensual Integral de Riesgo en los meses que corresponda”.** (301)

(Ref.: Acuerdo CCR-09-ACD-78-2021-Art-13)

**ACUERDO FIRME.**

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas**, indica que el último ajuste que se realiza es en función de que el informe de riesgo de cartera se vea de forma integral con el de recuperación.

Al ser las **diecisiete horas con treinta minutos** finalizan su participación virtual el Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

## **ARTÍCULO 7**

4.3.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite para conocimiento y análisis el oficio ACUN-102-2021 el cual hace referencia a lo estipulado en el objetivo n.º 1 actividad n.º 4 del Plan de Trabajo del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, sobre la coordinación de una capacitación en el segundo trimestre dirigida a los Órganos de Dirección y la Alta Administración, sobre temas de cumplimiento normativo y regulatorio. (Ref.: Oficio SJDN-385-2021)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz**, expresa que se propone realizar la capacitación el jueves 3 de junio de 10:00 a.m. a 12:00 m., pero también podría ser de 1:00 p. m. a 3:00 p. m.

Se estará contratando a un experto internacional, posiblemente europeo, de ahí la disposición de esos horarios.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**1. Realizar una capacitación en materia de cumplimiento normativo y regulatorio el 3 de junio, con el siguiente horario:**

- **Jueves 3 de junio de 10:00 a. m. a 12:00 m.**

**En esta capacitación participarán los miembros de las Juntas Directivas, Fiscales, Auditores y Gerentes del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento a lo indicado en el objetivo n.º 1, actividad n.º 4, del Plan de Trabajo del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, sobre la coordinación de una capacitación en el segundo trimestre dirigida a los Órganos de Dirección y la Alta Administración.**

**2. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.**

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

**“1. Realizar una capacitación en materia de cumplimiento normativo y regulatorio el 3 de junio, con el siguiente horario:**

- **Jueves 3 de junio de 10:00 a. m. a 12:00 m.**

**En esta capacitación participarán los miembros de las Juntas Directivas, Fiscales, Auditores y Gerentes del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento a lo indicado en el objetivo n.º 1, actividad n.º 4, del Plan de Trabajo del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, sobre la coordinación de una capacitación en el segundo trimestre dirigida a los Órganos de Dirección y la Alta Administración.**

**2. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio”.**

(302)

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 8**

5.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones da por conocida y revisada la política salarial del Conglomerado y solicita a la Dirección Jurídica que se refiera al tope salarial para la Alta Gerencia, en atención a la directriz del Poder Ejecutivo No. 011-H del 30 de mayo de 2018. (Ref. Acuerdo CCNR-06-ACD-38-2020-Art-3)

El **Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena**, indica que siempre es importante al menos tener las bases mínimas, pero puede darse por conocido, ya que el tema fue ampliamente discutido en el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

La **Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Dar por recibido el acuerdo CCNR-06-ACD-38-2020-Art-3, mediante el cual el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones da por conocida y revisada la política salarial del Conglomerado y solicita a la Dirección Jurídica que se refiera al tope salarial para la Alta Gerencia, en atención a la directriz del Poder Ejecutivo No. 011-H del 30 de mayo de 2018.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por recibido el acuerdo CCNR-06-ACD-38-2020-Art-3, mediante el cual el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones da por conocida y revisada la política salarial del Conglomerado y solicita a la Dirección Jurídica que se refiera al tope salarial para la Alta Gerencia, en atención a la directriz del Poder Ejecutivo No. 011-H del 30 de mayo de 2018”.**  
(303)

#### **ACUERDO FIRME.**

Se retiran el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, al ser las **diecisiete horas con treinta y siete minutos.**

#### **ARTÍCULO 9**

La **Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5816 hasta las 7:30 p. m., a fin de concluir con los temas los agendados para esta sesión.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5816 hasta las 7:30 p. m., a fin de concluir con los temas agendados para esta sesión”.** (304)

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON TREINTA MINUTOS** finaliza la sesión.

Sra. Grace Badilla López  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

### **SESIÓN ORDINARIA 5817**

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS** del **MIÉRCOLES SIETE DE ABRIL DE DOS MIL VEINTIUNO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Mario Campos Conejo. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

#### **ARTÍCULO 1**

Inicia la sesión.

La **Presidenta, Sra. Badilla López**, saluda a todas las personas participantes, precisa que el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez aún no se ha unido a la sesión, no obstante, se cuenta con el quórum requerido para poder sesionar.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5815

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos.

4.1.- Audiencia con el Directorio de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores, con el fin de conversar acerca de la propuesta del Poder Ejecutivo de vender la cartera de créditos de CONAPE al Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en atención a lo acordado en la sesión 5811. (Ref.: Acuerdo JDN-5811-Acd-216-2021-Art-3)

4.2.- Asuntos de Comisiones

Comité Corporativo de Riesgo

4.2.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, el Informe Mensual Integral de Riesgo correspondiente al mes de febrero. (Ref.: Acuerdos CCR-11-ACD-89-2021-Art-7 y CCR-05-Acd-38-2021-Art-4)

4.2.2.- El Comité Corporativo de Riesgo recomienda a la Junta Directiva Nacional aprobar el Plan de uso de recursos correspondiente a la facilidad especial y temporal de financiamiento a mediano plazo (ODP) brindada por el Banco Central de Costa Rica. (Ref.: Acuerdo CCR-11-ACD-88-2021-Art-6)

4.2.3.- El Comité Corporativo de Riesgo remite, para conocimiento, la propuesta de mejoras a la oferta de productos crediticios con el análisis del impacto financiero del ajuste de tasas de interés a la cartera vigente, que tiene como propósito activar el crecimiento de la cartera de crédito. (Ref.: Acuerdo CCR-10-ACD-82-2021-Art-5)".

Se aprueba el orden del día.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, comenta que vienen trabajando muy bien los temas y según lo indicado no tienen una gran acumulación de pendientes.

Ingresó el Director, Sr. Díaz Vásquez, al ser las **dieciséis horas con cuarenta y un minutos**.

## **ARTÍCULO 2**

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5815.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, al no haber observaciones, mociona para:

**Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5815, celebrada el 24 de marzo del 2021.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5815, celebrada el 24 de marzo del 2021". (310)**

## **ARTÍCULO 3**

2.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, informa que el Sr. Gerardo Abarca se pensionó a partir del lunes 5 de abril.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, confirma que el Sr. Gerardo Abarca, efectivamente, se acogió a la pensión.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, afirma que el Sr. Gerardo Abarca trabajó muy bien con esta Junta Directiva y comenta que sería importante enviarle una nota de agradecimiento.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, considera que es una muy buena iniciativa y afirma estar de acuerdo con ella en mandarle una felicitación por el trabajo, la dedicación al Banco y, por supuesto, desearle muchos éxitos en esta nueva etapa de su vida.

**La Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado**, está de acuerdo con enviarle un agradecimiento por la entrega en el tiempo que estuvo con esta Junta Directiva.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, explica que la idea es redactar una nota al Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, compartirla y luego enviársela.

Dicho lo anterior, mociona para:

**Instruir a la Secretaría General a fin de que envíe al señor Gerardo Abarca Monge, por motivo de haberse acogido a su pensión, una nota de parte de la Junta Directiva Nacional donde se le agradezca su trayectoria en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y su trabajo siempre en procura de alcanzar los más altos estándares de calidad y bienestar para las personas trabajadoras del país.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Instruir a la Secretaría General a fin de que envíe al señor Gerardo Abarca Monge, por motivo de haberse acogido a su pensión, una nota de parte de la Junta Directiva Nacional donde se le agradezca su trayectoria en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y su trabajo siempre en procura de alcanzar los más altos estándares de calidad y bienestar para las personas trabajadoras del país”. (307)**

## **ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 5**

2.- Asuntos de Directores.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, consulta si puede comentárseles sobre la situación que se dio con un funcionario; amplía que alguien los alertó, cree que fue el Sr. Pablo Guern, sobre una eventual noticia de interés público que despertaría la situación. Cree que al final no se publicó nada o por lo menos, él no se dio cuenta.

Considera que por un aspecto reputacional sería importante estar al tanto de lo sucedido, por supuesto, hasta donde pueda compartirse la información y guardando siempre la confidencialidad del caso y el respeto a la persona.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, explica que ayer se dio una situación con un funcionario del Banco que fue acusado por una situación específica.

Se generó la denuncia, la detención, tenían algún temor de que se generara alguna situación particular, que los medios lo divulgaran e involucraran al Banco, pero afortunadamente no sucedió, todo se manejó bien, con transparencia y no se presentó ningún evento a nivel de los medios.

Afirma que sí es un funcionario del Banco y ahora serán los tribunales quienes resuelvan el tema.

### **ARTÍCULO 6**

2.- Asuntos de Directores.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, manifiesta que desde hace días ha pensado sobre la estrategia global, si bien desde que inició esta Junta Directiva, pues anunció con bombos y platillos una estrategia, se hizo un despliegue de giras, de ir y convencer a la gente y motivar al personal.

Recuerda que luego se vinieron algunos ajustes al Plan Estratégico, pero personalmente le gustaría mocionar para que el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, y la Jefa de la División de Planificación Estratégica, les hagan una presentación de cómo se desarrolla la estrategia global.

Sabe que se hicieron algunos ajustes a nivel del Plan Estratégico, pero hace días no tienen como un encuentro estratégico de por dónde anda el Banco respecto a los objetivos estratégicos.

Afirma que valdría la pena que empiecen a comentar sobre el tema, observa que las agendas vienen muy operativas y en ocasiones se congelan en la parte estratégica, pero no porque no deseen atender los demás aspectos que son importantes.

Manifiesta que le gustaría conocer los resultados sobre lo que se plantearon a inicios de periodo de esta Junta Directiva Nacional.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, recuerda que la inquietud de la Directora, Sra. Fernández Garita, que también ha tenido. Afirma que se dio la tarea de revisar y precisa que, al final, esto se analiza en la Comisión de Pautas.

Recuerda que esta misma Junta Directiva tomó un acuerdo donde lo único que analizará la Junta Directiva son los temas de gobernanza. Reporta que han estado en esa revisión y lo ha conversado con el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas.

Adicionalmente, reporta que en este momento hay una auditoría de Gobierno Corporativo, cree que todos pasarán por entrevistas, es un punto que se lo ha manifestado al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, y precisa que de alguna manera ven temas, pero no la estrategia en sí.

Comparte la inquietud de la Directora, Sra. Fernández Garita, y aprecia que se reunió con la Sra. Eida Ocampo Rojas, confirma que todo está ahí, pero llega hasta cierto nivel y no sube más porque hay un acuerdo.

Cree que la solicitud de la Directora, Sra. Fernández Garita, es muy adecuada para que empiecen a darle viabilidad a este tema y, ojalá, la Junta Directiva pueda enfocarse en lo que debe concentrarse que es la parte estratégica.

La Directora, Sra. Fernández Garita, acota que independientemente de cómo esté el acuerdo o que la información se dirija a la Comisión de Pautas, desearía conocer los resultados que han logrado a la fecha y sería una presentación como cualquier otra que les informen sobre este tema. Plantea de manera expresa esta solicitud y confirma que desea conocer cómo va la estrategia global a la luz del Plan Estratégico.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, informa que este tema se analiza en la Comisión de Pautas, amplía que se estudian los avances, se monitorea la estrategia y, efectivamente, en algunos momentos hay algunos resultados que son importantes que los vea esta Junta Directiva.

Confirma que en la Comisión de Pautas se lleva el monitoreo de la estrategia global, retoma lo indicado por la Directora, Sra. Fernández Garita, y confirma que lo hicieron con bombos y platillos, pero cree que para el cierre de esta Junta Directiva, deberían pensar y revalorar en algún momento, hacer las visitas que realizaron para informar qué lograron de esa estrategia global en los BP.

Aprecia que deben conversar con los funcionarios y así como en un principio se les solicitó la colaboración para marchar y lograr juntos encauzar este Banco Popular, pues igualmente cree que debe comunicárseles la visita de los directores.

Afirma que son muy pocas veces que los directores llegan a las oficinas y se reúnen con el personal. Cree que es una idea sobre la que se habló en alguna oportunidad al calor del momento, cuando se estableció la primera parte, pero cree que para la salida es importante darle ese seguimiento y realizar una rendición de cuentas a los funcionarios que, considera, lo merecen.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz**, anuncia que los temas estratégicos que está conociendo la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito, están siendo elevados a esta Junta Directiva y posiblemente se agendarán la próxima semana.

Especifica el Informe Anual de Evaluación del Plan de Acción de Acción de Gobernanza, la evaluación del Plan Estratégico 2019-2023, además, el informe sobre los planes de acción de gestión de valor social y ambiental. Afirma que lo anterior se analizará la próxima semana para tomar los acuerdos pertinentes.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, espera que en los informes recién mencionados, se incorpore todo lo que encierra la estrategia global y no por partes. Reitera que le gustaría tener una visión de conjunto de cómo evoluciona esa estrategia.

**Siente, por lo que expresa** la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado, que la Comisión de Pautas ha pedido información que aún está pendiente en esa Comisión. Espera que se agenden los temas mencionados por el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, y, ojalá que estos encierren todo lo que conllevaba la Estrategia Global.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, interpreta que la información llega a la Comisión de Pautas y si no se equivoca, solo una vez al año se traslada a esta Junta Directiva Nacional.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, confirma que llegó a la Comisión de Pautas y lo mencionado por el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, se elevó en esta Junta Directiva. Reitera que le dan monitoreo a todo lo que es el Plan Estratégico Global.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, señala que se conversó con la Sra. Eida Ocampo Rojas sobre la necesidad de ser un poco más amplios al mostrar los informes ante la Junta Directiva.

Recuerda que en la presentación se incluye información muy general y no se describe la situación, por consiguiente, solicitó que se ampliaran más los datos para que este Órgano Director estuviera más informado sobre el grado de avance y exactamente cuáles son las actividades que se han planteado y las que se van completando para confirmar el avance establecido. Solicita que el informe sea un poco más descriptivo.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, expresa que es esta Junta Directiva la que finalmente deberá rendir cuentas y carecen de la información porque los datos no llegan. Aprecia que en este año deberán recibir más información sobre esta estrategia, nota que ya solo les queda un año, debe empezarse a rendir cuentas, afirma que se comprometieron con algo y es necesario cumplirlo.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, coincide con la Directora, Sra. Fernández Garita, y precisa que el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, está convencido de que es importantísimo rendir cuentas.

Aprovecha para recordar que hay un acuerdo pendiente de esta Junta Directiva que involucra una planeación de reuniones, aunque sean virtuales por la situación vivida. Recuerda que se le encargó a la Gerencia hacer un planteamiento de cronograma y afirma que están en ello.

Le consulta a la Directora, Sra. Fernández Garita, si dan tiempo para la próxima semana para poder retomar los acuerdos pertinentes.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, responde que sí y agradece la atención de este tema.

## ARTÍCULO 7

4.1.- Audiencia con el Directorio de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores, con el fin de conversar acerca de la propuesta del Poder Ejecutivo de vender la cartera de créditos de CONAPE al Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en atención a lo acordado en la sesión 5811. (Ref.: Acuerdo JDN-5811-Acd-216-2021-Art-3)

Al ser las **diecisiete horas**, inician su participación virtual, los miembros del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras: el Presidente, Sr. Fernando Faith Bonilla; la Vocal 1, Sra. Fabiola Blandón Camareno; el Vocal 2, Sr. Guido Monge Fernández; y la Directora Ejecutiva, Sra. Edith Ramírez Moreira.

**El Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Faith Bonilla**, agradece la invitación y les da las buenas tardes a los miembros de esta Junta Directiva.

**La Vocal 1 del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Blandón Camareno**, saluda a este Órgano Director y también a sus compañeros del Directorio. Afirma que es un gusto estar en esta reunión para tomar decisiones en bien de este Banco.

**El Vocal 2 del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Monge Fernández**, agradece por el espacio, por recibirlos hoy.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, les da la bienvenida a los invitados, agradece que atendieran la convocatoria que realizaron para poder conversar sobre la propuesta del Poder Ejecutivo de vender la cartera de créditos de CONAPE al Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Trae a colación el oficio recibido desde el Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y mediante el cual se le solicitaba a este Órgano Director tomar un acuerdo.

Explica que la Junta Directiva creyó muy prudente que pudieran conversar para intercambiar cuál ha sido el proceso, cómo han llegado las comunicaciones, cómo se han respondido para estar todos claros y reconoce que desde este Órgano Director y desde el Área Técnica aún no están en capacidad de tomar ningún acuerdo.

Le solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que les colabore para establecer un recuento cronológico de cuáles han sido los pasos que se han dado sobre este tema.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, saluda a los miembros invitados del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y explica que harán una presentación sobre los diferentes eventos históricos que han tenido sobre CONAPE para así contextualizar.

Recuerda que la instrucción que se tiene es contar con una autorización para realizar la debida diligencia y a partir de ahí determinar si hay posibilidades o no de comprar la cartera de CONAPE, por supuesto, a partir de una debida diligencia. Acota que la contraparte que ha sido el Gobierno, pues no les ha facilitado esa posibilidad.

Informa que el proceso inicia el 12 de noviembre del 2020 cuando el grupo Reto Económico del Movimiento Ciudadano Costarricense se plantea el venderle la cartera de CONAPE, en ese momento, al Banco Nacional. Añade que adicionalmente, se planteaba la posibilidad de que los estudiantes de las zonas lejanas no debieran trasladarse al Gran Área Metropolitana.

Posteriormente, el 21 de noviembre del 2020, el periódico El Financiero publicó los acuerdos del diálogo multisectorial desde la perspectiva del ingreso, del gasto y de las exoneraciones y plantea claramente vender la cartera de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación a este Banco Popular por una única vez.

Lo anterior se publicó en los medios, además, el Gobierno lo promueve como uno de los aspectos que se ofrecerán al Fondo Monetario Internacional para lograr el acuerdo.

El tema se analiza en la Junta Directiva, en la Gerencia, el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido, y el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez, comentan que participaron directamente en las mesas donde, efectivamente, el objetivo fue analizar dicha posibilidad.

Informa que en diciembre del 2020 se creó un equipo de trabajo coordinado desde la Gerencia General y compuesto por su persona, estaba también el Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas; el Director Financiero Corporativo, Sr. Abarca Monge; y el Asesor de la Gerencia, Sr. Martín Alfaro.

Amplía que este equipo se estableció con el propósito específico de realizar como condición sine qua non, la debida diligencia de este proceso. Amplía que incluso se estableció un tiempo rápido para hacerlo que no pasaba de mes y medio. Bajo ese supuesto, se estableció una hoja de ruta que se presenta ante esta Junta Directiva el 9 de diciembre del 2020.

Acto seguido, el 14 de diciembre del 2020, el Ministerio de la Presidencia, en ese momento el Ministro era el Sr. Marcelo Prieto, hizo una convocatoria para analizar el proyecto Ley de venta de la cartera de crédito de CONAPE. En esta reunión participa la Junta Directiva Nacional, la Gerencia General Corporativa y se indica que es fundamental realizar una debida diligencia para tener una posición concreta de factibilidad sobre realizarlo o no.

Igualmente, se estableció que, sin ese proceso, el Banco no puede fijar su posición, se le solicitó al Sr. Marcelo Prieto y a la Sr. Pilar Garrido, la autorización para realizar la debida diligencia, además, se pidió designar un enlace de alto nivel que, incluso, no esté relacionado con participación de CONAPE como suele hacerse en este tipo de acciones.

La nota solicitada nunca llegó, se suponía que llegaría al día siguiente, además, hasta febrero de este 2021 se pronunciaron sobre el enlace que se pidió, es decir, pasaron dos meses y medio sin nota ni enlace.

Reporta que el 15 de enero del 2021, el diputado Sr. Óscar Cascante promovió una reunión con el Sr. Edwin Masis quien planteaba una oposición clara a la venta, amplía que asistió a la reunión y lo acompañó el Asesor de la Gerencia, Sr. Jorge Brenes. En esa oportunidad reiteraron la necesidad de realizar el proceso de la debida diligencia, se aclaró que el Banco no avanzó absolutamente nada porque sin la autorización solicitada no pueden realizarlo. Se les aclaró también que la información que tiene el Banco es básicamente la que se establece en la prensa.

Avisa que el 18 de enero del 2021 a solicitud de CONAPE se realizó una reunión en la que se hizo acompañar por el Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, y el Asesor de la Gerencia, Sr. Martín Alfaro. Amplía que de parte de CONAPE asistió su Secretario Ejecutivo, Sr. Efraín Miranda y otros funcionarios.

El objetivo del encuentro era conocerse dadas las circunstancias que estaban dándose y establecer un canal de comunicación en virtud de los aspectos que estaban comentándose a nivel de la posibilidad de la venta de la cartera.

Reporta que el 26 de enero del 2021 se dio una reunión que es convocada por la Vicepresidencia y giraba en torno al seguimiento del acuerdo sobre el proceso de diálogo CONAPE-Banco Popular; indica brevemente que también tenían en mente otro tema sobre los fondos de avales.

Amplía que la reunión fue convocada por el Sr. Marvin Rodríguez Cordero, Vicepresidente de la República, en el encuentro participó la Sra. Geannina Dinarte, como Ministra de la Presidencia, además, la Ministra de Planificación, Sra. Pilar Garrido; el Sr. Marvin Rodríguez Vargas como Asesor de la Vicepresidencia; la Sra. Gabriela Zeledón por parte del Ministerio de la Presidencia; y la Sra. Cristina Cordero por parte de la segunda Vicepresidencia.

Además, participaron los asesores de la Gerencia, Sr. Jorge Brenes y Sr. Martín Alfaro y se reiteró la necesidad de llevar a cabo el proceso de la debida diligencia para poder emitir una opinión sobre la posibilidad real de compra o no, entendiendo, por supuesto, todos los pormenores que implica este tipo de negociación.

Se les comentó que el Banco necesitaba recibir una comunicación formal con la autorización respectiva y el nombramiento del enlace de alto nivel. Reporta que el tema ocupó la menor parte de la reunión, después de esto se enfocaron en el Fondo Nacional de Garantías y Avales como punto principal, aprovechando que estaba el Vicepresidente de la República, Sr. Marvin Rodríguez Cordero; la Ministra de la Presidencia, Sra. Geannina Dinarte y la Ministra de Planificación, Sra. Pilar Garrido. Explica que en ese momento aún el Gobierno no había emitido su posición con respecto al segundo proyecto sobre fondo de avales

El 19 de febrero del 2021 se recibió un oficio de la Ministra de la Presidencia, específicamente, el DM-0197-2021 que se dirige a la Presidencia de esta Junta Directiva, se señala que cumple con el acuerdo No.4, tomado en la sesión 11 de la mesa de diálogo multisectorial.

Amplía que en la nota se remite formalmente una propuesta del proyecto de ley, se solicita el criterio de parte de este Órgano Director sobre si se quiere o no entrar en el proceso de análisis de compra de la cartera de CONAPE. Asimismo, se pide nombrar un enlace representante de parte del Banco y se informa que el enlace por parte del Gobierno sería el Viceministro de Egresos, Sr. Isaac Castro Esquivel.

El 22 de febrero, mediante el oficio GGC-285-2021, la Gerencia a solicitud de la Presidencia de esta Junta Directiva Nacional realiza la propuesta de respuesta al oficio de la Ministra. Anota que en ese oficio se reitera la necesidad del proceso de debida diligencia, se identifican los riesgos involucrados, las ventajas y desventajas de una eventual compra, entro otros aspectos que se derivan de la debida diligencia. En la conclusión se hace hincapié de que el Banco necesita contar con una debida diligencia para poder pronunciarse.

El lunes 22 de febrero del 2021, esta Junta Directiva conoce el oficio de la Ministra y el oficio de la Gerencia, adopta el acuerdo JDN-5806-ACD-160-2021-ART-3 en respuesta al oficio DM-0197-2021. Además, mediante oficio SJDN-0159-2021 se formaliza la respuesta.

Explica que en la respuesta se señala que el Banco Popular entiende las circunstancias que llevan a esta propuesta de venta de la cartera de CONAPE al Banco Popular, se indica que la institución tiene las condiciones financieras, solidez, indicadores regulatorios y de compromiso social que deben mantenerse.

La propuesta se considera como una opción que podría ser viable, pero debe realizarse la debida diligencia para así determinar si existe esa viabilidad o no y hasta tanto no se lleve a cabo esta debida diligencia, pues el Banco no estará en capacidad de indicar la viabilidad de la compra.

El proceso de debida diligencia permitirá hacer una apropiada validación de las características, condiciones, calidad, garantías, expedientes, perfil de riesgo, niveles de morosidad, aspectos legales, etc.

Además, precisa que la debida diligencia es un primer paso indispensable e impostergable para dar la respuesta que se requiere. También se indicó que el enlace para llevar a cabo el análisis correspondiente será la Gerencia General Corporativa.

En conclusión, confirma que el Banco ha actuado responsablemente frente a un requerimiento del país, emanado de un foro de diálogo multisectorial con participación de diversas organizaciones sociales, incluyendo algunas representadas en la Junta Directiva Nacional.

El Banco ha insistido en todo momento y circunstancia que la debida diligencia es fundamental para poder emitir un criterio o una posición sobre la viabilidad de la propuesta.

Igualmente, el Banco ha sido diligente frente al requerimiento de aportar en la solución de un problema país. Igualmente, la actitud del Banco ha sido la correcta y se ha actuado en todo momento apegado a la sana técnica bancaria, financiera, de riesgos y regulatorio.

Además, el Banco ha sido prudente en no comprometerse no en un sentido ni en otro respecto a la eventual compra de la cartera de Conape, hasta no contar con la información necesaria para la toma de decisiones, la cual emana del proceso de debida diligencia. De hecho, él giro la instrucción de que nadie en el Banco diera opiniones sobre este proceso de compra, pues algunos medios estaban solicitando información y de hecho algunos funcionarios estaban saliendo a dar información, pero se giró la instrucción de que no saliera nadie a emitir opinión y que todo tiene que darse a través de la Gerencia General Corporativa, para poder canalizar correctamente el evento.

Así pues, cuando se les preguntó, se dijo que no se podían referir hasta tanto no se hiciera un proceso de debida diligencia y manifiesta que nunca salió nada adicional a nivel de los medios.

Indica además que se tienen los acuerdos de la Junta Directiva sobre cada una de las acciones que se fueron llevando, el seguimiento que se dio y que respaldan todo lo que ha comentado anteriormente. Menciona que esto resume todo el proceso que se ha venido teniendo respecto al tema de Conape.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, comenta que el estado actual no ha variado en lo más mínimo, pero quizá es bueno que quede constando que a estas alturas no se ha tenido ninguna respuesta por parte de la Ministra.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, menciona que efectivamente se envió la nota y él estuvo conversando por medio de Whatsapp con el Sr. Marvin Rodríguez Vargas y no se tiene ningún avance adicional a esto.

Así pues, parte de lo que la Junta Directiva indicó es que si no había ninguna acción se tendría que tomar una decisión por parte de la Junta Directiva con respecto a que si no se tiene la posibilidad de hacer la debida diligencia y no se muestra acción de parte del Gobierno, se tendría que tomar una decisión formal y definitiva por parte de la Junta Directiva.

Reitera que de parte del Gobierno no se ha tenido ninguna noticia más, a partir del envío de la respuesta de la Junta Directiva.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, indica a los miembros del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras que este es el recuento de las comunicaciones que han tenido y como se puede ver siempre se han mantenido al margen, pues la técnica financiera, contable, de riesgos y normativa no permite que en su posición tomen una decisión sino se tienen los números que hagan constar la viabilidad de un posible negocio.

Destaca que esa ha sido la dinámica, el ir y venir y poco más de un mes y medio después no se tiene mayor respuesta, lo cual es un tema por valorar a lo interno de la Junta Directiva, pues es necesario ver si se cierra el tema de parte de ellos, al no tener ninguna reacción por parte del Poder Ejecutivo.

**El Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Faith Bonilla**, agradece el resumen y señala que ellos, al igual que posiblemente el Gobierno, estarán a la espera de que la Junta Directiva responda al acuerdo de la Asamblea, el cual remitieron para que esta Junta lo valorara y tomara una decisión.

Menciona que entiende que no se ha podido tomar ese acuerdo porque estaban esperando la valoración de todos estos acontecimientos. Menciona que de parte del Directorio es muy clara su posición, en el sentido de que están completamente en contra de la venta de la cartera de crédito de Conape a cualquier entidad financiera del sistema bancario nacional, pero especialmente al Banco Popular y de Desarrollo Comunal, pues el Banco no nació para esto y no están en momento para poder aventurar en este tipo de cosas, con o sin información, además con un informe tan contundente como el informe de Sugef, el cual fue uno de los principales puntos en su pronunciamiento.

Señala que entiende que la Junta Directiva es un órgano más técnico, mientras que el Directorio es un órgano más político y en la consideración política tomaron una determinación de forma unánime, que trasladaron con una petición especial a los cuatro miembros elegidos por la Asamblea de Trabajadores, solicitando el apoyo a la decisión que se planteaba y muy respetuosamente a los tres directores nombrados por el Poder Ejecutivo, que aunque se entiende que en el foro y en la vida real representan a sectores muy importantes como el solidarismo y el sector sindical, para efectos de la formalidad de esta Junta Directiva, son tres representantes del poder ejecutivo.

Manifiesta que bajo ese efecto ellos fueron muy respetuosos de instarlos y solicitarlo de una forma más vehemente a los cuatro directores de la Asamblea de Trabajadores, en cuanto a que pudieran tomar una decisión acorde, no solo en la posición del Directorio, sino del clamor de los delegados, de las organizaciones, del país.

Así pues, en la actualidad, se ve que el Poder Ejecutivo no tienen ni pies ni cabeza, pues faltando cinco meses para que termine el Gobierno lo sigue evidenciando, en un proyecto que nadie conoce y un proyecto en el que cuando se presentó a la mesa en la que participó el Sr. Díaz Vásquez y el Sr. Espinoza Guido, era primero el Banco Nacional, pues otros actores del sector empresarial estaban muy cercanos a la mesa de los sectores como de la Asamblea de Trabajadores, fue que se dijo que se trajera el negocio al Banco Popular, en una manifestación más de sentimiento que de un marco de análisis y por esto fue un tema que no se puso en la mesa del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional de Asamblea de Trabajadores.

En este sentido, agradecen que la Junta Directiva Nacional y la Gerencia General Corporativa presenten este resumen. Manifiesta que ellos ya han tomado una decisión y una posición. Comenta que hoy en la mañana recibió llamada del Diario Extra para preguntarle sobre si sabía algo que hubiera pronunciado la Junta Directiva, aunque no sabe si era porque estaba enterada de la audiencia de hoy.

Manifiesta que les expresó que hoy tenían una sesión para hablar del tema aunque no sabía si se iba a tomar una decisión o no, pues en eso si es muy respetuoso, sino que dijo que ellos iban a reiterar lo mismo que se ha hablado, que es venir respetuosamente, complacidos y

agradecidos a que se brindara esta información y reiterar la oposición y su solicitud que a partir de ese acuerdo pueda tomar la Junta Directiva Nacional.

Nuevamente, agradece el espacio, pues son temas que sin duda alguna, por el bien de la entidad y por la tranquilidad de cientos de miles de jóvenes en el país y de una institución que ha dado frutos en abundancia a partir del estado social de derecho, merece que otra entidad nacida en esa época, pueda darles una respuesta definitiva desde la perspectiva de la Junta Directiva Nacional.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece y menciona que es totalmente respetable la decisión que se tomó a nivel del Directorio, además, con el respeto que les caracteriza, se debe entender que las decisiones de la Junta Directiva son más técnicas y se está a la espera, pero en los próximos días esto podría dilucidarse.

**El Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Faith Bonilla**, comenta que efectivamente son decisiones muy técnicas, pero que también tienen un soporte político, pues a diferencia de cualquier Banco del Estado en el que el Poder Ejecutivo daría una directriz política a sus siete directores, aquí como Asamblea de Trabajadores, se emana un criterio para los cuatro directores que representan por quienes fueron elegidos.

Así pues, aunque hay un soporte técnico que entiende, la valoración política también tiene que ser de mucho peso, más si emana de la Asamblea de Trabajadores, que es el órgano que los nombró.

Ciertamente, no puede decir lo mismo de los directores del Poder Ejecutivo pues sería una falta de respeto, pero trata de manifestar y dejar patente en esta acta, para los cuatro directores que fueron elegidos y que tuvo el honor de presentar ante la Asamblea de Trabajadores del 1 de setiembre del 2018, es que vehemente se ha creído que ojalá siempre en la mayoría de los casos, excepto por un tema de fuerza mayor, se puedan hacer valer los acuerdos y las decisiones que se hayan tomado desde el seno de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y su Directorio Nacional.

Comenta que quiere hacer esa aclaración porque entienden el parte técnico, pero ciertamente, respetuosamente, no fue por un concurso técnico que llegaron a la Junta Directiva, sino por un acuerdo político de una Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Añade que no le cabe duda de que si estuvieran en el Banco Nacional, por poner un ejemplo, la directriz del Gobierno ya habría sido tomada en una dirección u otra a partir de la mayoría que tienen.

Indica que ellos saben que desde la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras se ha contado con una mayoría, para unas veces sí y para otras no, pues no necesariamente quienes han sido nombrados por la Asamblea han actuado en favor de ella y hay que ser transparentes en decirlo, pues ha sido la realidad, pero lo cierto es que hoy se acude a la Junta Directiva y se apela a los cuatro directores y se insta a los tres nombrados por el Poder Ejecutivo a tomar una decisión, si por un tema técnico, porque se sustenta con el tema de Sugef, pero también como oportunidad política, para seguir construyendo un estado social de derecho, en el cual han creído todos los que forman parte de las organizaciones sociales.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, externa un saludo a los miembros del Directorio que los acompañan hoy en esta audiencia o conversación. Comenta que ya han hablado de otros temas en el pasado y espera que sigan con esta dinámica tan beneficiosa para el Conglomerado de conversar entre los dos órganos.

Señala que este tema tiene particularidades importantes por tomar en cuenta en una decisión próxima que espera que así sea. Ciertamente la posición del Directorio es completamente respetable. Si se quiere, puede entenderse que estas se basan en consideraciones políticas, pero él observa también aquí consideraciones de tipo social, de observancia del Estado costarricense, de acuerdo con las costumbres y tradiciones históricas, el respeto a la institucionalidad y no a temas técnicos, porque lo cierto es que esta Junta Directiva ha carecido de esta información y no sabe si se va a lograr tenerla.

No obstante, lo que sí sabe y quiere reiterar, pues lo ha dicho en otras ocasiones en esta Junta Directiva y en otras instancias, es que esa decisión no puede ser postergada para cuando algunos otros lo consideren, sino que debe ser una decisión que debe tener una fecha definitiva y comunicarlo a las autoridades gubernamentales.

Indica que dice esto porque esta Junta Directiva tiene un plan estratégico y le gustaría que se le diera la mayor parte de sus energías al seguimiento y control de la ejecución de ese plan estratégico y no se pueden tener temas paralelos que los estén distraendo y que los estén definiendo, lo cual le parecería lo peor.

Expresa que ciertamente se debe seguir el debido proceso pues ese es un tema absolutamente de observancia y él particularmente tomará en cuenta esa información y el análisis que se derive de esa información para tener elementos técnicos con los cuales fundamentar la posición, pero también debe decir que como representante de sectores sociales y por su formación profesional y experiencia de vida, le

parece que es importante considerar temas más allá de las metodologías técnicas que puedan utilizarse y tener criterios de orden humanista, de orden social y de orden incluso de conveniencia política para el país.

Reitera la complacencia de que el Directorio se encuentre acompañándolos hoy para compartir el criterio de ese órgano tan importante que tiene el Conglomerado y espera que siga por esta senda de diálogo y respeto mutuo.

**El Director, Sr. Cruz Marchena**, agradece a los miembros del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras presentes. Comenta que al menos en lo personal ya había adelantado su posición, de hecho antes de que el Directorio tomara ese acuerdo.

Así pues, manifiesta que desde el principio nunca ha estado convencido de este proyecto, a título personal y profesional, más cuando leyó el proyecto de ley de venta de esa cartera y en actas constan sus participaciones.

Reitera que no estuvo convencido desde el principio y no lo va a estar. De hecho, para él, respetando la posición de los demás, no requiere de una debida diligencia para oponerse al proyecto, pues se opondrá, tal y como lo manifestó anteriormente, porque también ha vivido la experiencia de otra entidad muy noble también, que es Fonabe. Señala que se está en el cierre de Fonabe y a él le ha tocado, como miembro de esa junta directiva, el doloroso cierre de una institución de una institución que ha sido un baluarte en el tema educativo y ahora viene el tema de Conape, por lo que considera que su posición debe ser entendible.

En este sentido, señala que el Directorio tomó una decisión que va a acorde con la línea de pensamiento que tenía, pues está ya la había manifestado. Así pues, si el resto del grupo quiere esperar esa documentación, que para él no es necesaria, porque si no están interesados no mandan la información, y considera que se debería tomar una decisión y no esperar a que este asunto se complique un poco más.

Agradece nuevamente al Directorio por acompañarlos y menciona que seguirán trabajando en estas reuniones político-técnicas, pues son sumamente importantes y creen que esta Junta Directiva también debe dedicarse más fuertemente a lo estratégico, pues realmente es eso lo que les interesa al igual que el tema del negocio y posicionar más al Banco Popular en la parte comunal y en la parte popular, que es realmente lo que se les encomendó en una Asamblea.

**El Director, Sr. Díaz Vásquez**, comenta que él va a esperar el desarrollo del planteamiento que tiene que hacerse al Banco. Ciertamente, ellos tuvieron un acuerdo y en este momento no se está votando el proyecto, tomaron acuerdos en esta Junta y se debe esperar a que se cumplan esos acuerdos, pues se tendrá que volver a analizar, por lo que en este momento se va a reservar su participación, dado que se pasó a una valoración política como Junta Directiva y deben verse los dos ángulos, por lo que se reserva su participación en esa dirección.

**El Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Faith Bonilla**, menciona que por un tema de forma, de manera respetuosa debe informar que hoy, después de esta comparecencia, el martes, que tienen sesión del Directorio, muy posiblemente van a estar tomando un acuerdo, para solicitar a la Junta Directiva que puedan indicar alguna fecha de cuando se vaya a tomar decisión, pues no solo la prensa, sino muchos de los delegados preguntan acerca de la decisión de la Junta Directiva a partir del acuerdo planteado y remitido, el cual fue público.

En ese sentido, menciona que se tomará ese acuerdo, para que sea de conocimiento de esta Junta Directiva.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece la información. Además, manifiesta que espera que este tipo de reuniones con este nivel de respeto y consideración de ambas partes se sigan dando.

Menciona que tienen mucho en común y hoy se toca un tema relacionado con decisiones que se toman desde el diálogo multisectorial y como se puede ver, se han atendido oportunamente, con el mayor del respeto y las responsabilidades, cada una de las solicitudes que se han hecho por parte del Ejecutivo y como decía hace un momento, está por definirse el cierre de esta actividad, tomando en consideración lo expresado por el Sr. Espinoza Guido, en el sentido de que el Banco no puede estar distraído en temas que no agregan valor, sino que están muy pendientes del enfoque que requieren de la alta gerencia y de todo el Conglomerado en general y máxime ellos como Junta Directiva, para ir llevando el pulso.

Señala que efectivamente se recibirá el comunicado y cree que de parte de ellos enviarán esa comunicación para que la tengan en sus haberes y que sepan que en próximas fechas estaría definiéndose el tema.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y tres minutos** finalizan su participación virtual los miembros del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras: el Presidente, Sr. Fernando Faith Bonilla; la Vocal 1, Sra. Fabiola Blandón Camareno; el Vocal 2, Sr. Guido Monge Fernández y la Directora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Edith Ramírez Moreira.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, indica que, aunque no lo dijo delante del Sr. Faith Bonilla, quisiera que quedara en actas de que el Sr. Faith Bonilla dijo que a todos se le instó a la propuesta de la Asamblea, pero señala que quiere hacer constar que ella no fue contactada en

ningún momento ni por teléfono o algún otro medio para hacer esa consulta y él afirma que efectivamente hubo una comunicación con los tres directores nombrados por el Poder Ejecutivo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, comenta que efectivamente él tampoco recibió ninguna comunicación. Sin embargo, escuchó la conferencia de prensa y en esa conferencia y en el acuerdo formal que tomó el Directorio se hace referencia a cada uno de los miembros de la Junta Directiva con nombres y apellidos, dividiéndolos en los dos grupos: los electos por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y los nombrados por el Poder Ejecutivo.

Así pues, él tampoco fue contactado con ese fin en específico, pero sí escuchó la conferencia de prensa y la forma en la que lo indicó el Sr. Faith Bonilla, así fue como se dijo en esa oportunidad.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, comenta que quizá es conveniente que se haga un último esfuerzo por parte del Sr. Rodríguez Calderón para ya ir dando por cerrado este tema, pues se ha estado a la espera y no se ha generado ninguna comunicación y cree que todos están en la misma conciencia, pues esto de tener temas sueltos distrae.

Así pues, reitera que se puede hacer un último esfuerzo para consultar cuál es la ruta e ir cerrando el tema y encargar al Sr. Rodríguez Calderón en este sentido.

**El Director, Sr. Díaz Vásquez**, menciona que ellos tuvieron una conversación con el Vicepresidente de la República, se habló de no adelantar criterios y que el proyecto no era ese. Ciertamente la decisión política del Directorio como órgano es efectivamente una decisión que pueden tomar.

Reitera que se tuvo una conversación de aclaración y aparentemente no se iba a dar un proyecto. Así pues, cree que se debe cerrar el tema y no desviarse más en este aspecto, incluso lo han llamado de Coopenae para reunirse con él, pero no quiere meterse en esos embrollos, pero ciertamente se tomó un acuerdo de esperar y analizar los insumos. Así pues, se podría poner una fecha para definir esto para no andar en esos vaivenes y concentrarse en lo que tienen que hacer como Junta Directiva.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, comenta que ella apela a esa buena relación que se ha tenido con el Gobierno, pues cree que cada uno de los directores tiene una comunicación fluida con el Gobierno y considera que el aceptar esa propuesta no ha sido de otro interés que el de coadyuvar en una situación apremiante que tiene el país, pero lo cierto es que si no muestran mayor interés entonces ellos deben ir cerrando el capítulo también.

Vuelve a proponer que se encargue esto al Sr. Rodríguez Calderón, y que en una semana o dos se tenga esto para tomar una decisión definitiva y cerrar el capítulo. Indica que no hace falta comunicar mayor cosa, pero que en su haber quede el capítulo cerrado y no se hable más del asunto.

**El Director, Sr. Díaz Vásquez**, comenta que si a la otra semana no ha llegado la información se podría dar cerrado el tema y no tiene por qué informarse a nadie más, sino que es una decisión interna. Así pues están en espera, por lo que considera que no se debe depender de nadie más que de ellos mismos y de lo que tienen en mano y cerrar esto.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, consulta si es necesario tomar algún acuerdo o si simplemente se traiga el tema a la mesa en unas dos semanas.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, considera que tampoco habría que tomar un acuerdo de cerrar el tema, pues ya ellos pusieron por escrito que estaban a la espera de los insumos y lo cierto es que si no llegan los insumos ahí queda el tema.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, pregunta si se debe fijar una fecha o si esto debe quedar abierto.

**El Director, Sr. Díaz Vásquez**, menciona que tal y como lo plantea la Sra. Fernández Garita, el tema quedaría abierto. Expresa que en la actualidad todo está concentrado en el tema del empleo público que es lo urge aprobar y después de eso, el FMI dará todo el tiempo que quiera dar al Gobierno para que apruebe los otros proyectos, por lo que se seguiría esperando, por lo que cree que se debe cerrar el tema.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, indica que no comparte que se cierre el tema, sino que simplemente se olvidará mentalmente del tema. Es decir, si nunca llega la información es una cuestión del Gobierno, pero ella se olvidaría del tema.

Indica que la Junta Directiva ya quedó firme en un acuerdo en cuanto a que ocupaban los insumos y si los insumos nunca llegan es un problema de ellos y no de la Junta Directiva. Es decir, el tema está del lado del Gobierno y no de ellos como Junta Directiva.

**El Director, Sr. Díaz Vásquez**, menciona que está del lado del Gobierno, pero se pregunta qué pasa si en tres meses llegan los insumos.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, menciona que en ese caso se podría retomar el tema. Aunque puede verse en semana y media.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, comenta que ella lo que está haciendo es recoger los distintos comentarios. Así pues, ha escuchado en varias ocasiones al Sr. Espinoza Guido diciendo que este tema debe cerrarse, al igual que otros directores, para poder enfocarse. Reitera que en su posición lo que está haciendo es tratar de recoger los distintos comentarios para llegar a un consenso.

Ahora bien, apela nuevamente a la buena comunicación que han tenido con el Poder Ejecutivo y menciona que es el deber de la Junta Directiva responder y ciertamente hay un filtro que va a decir si sí es algo viable o no, que es la debida diligencia y cualquiera podría darse cuenta de que ahí se van a tener resultados muy reveladores.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, considera que en esto deben adoptar una posición como Junta Directiva, pues el no hacer nada o quedarse de brazos cruzados quizá no sea la mejor decisión por dos razones.

La primera razón es que tienen una situación administrativa en materia de los productos de crédito, el tema de TI y demás. Además, hay muchos temas en que ocuparse y que programar en las agendas.

Señala que él tiene un particular interés en que aquí se revisen temas de gobernanza, como lo son los comités corporativos, que no siente que están funcionando como deberían, al igual que la propia estructura de la agenda de la Junta Directiva, la filtración de temas, la preparación de temas y la exposición de temas en Junta Directiva puede mejorarse y se tiene muy poco tiempo para resolver esas cuestiones y dejar algún legado en el año 2022.

Expresa que en este momento siente cierta frustración que quiere compartir con la Junta Directiva, pues hay cosas que no permiten avanzar y le gustaría dedicar sus energías a eso. Así pues, un tema como este definitivamente los distrae y no pueden dejarlo abierto. Cree que el Banco no puede estar a la espera de información relevante por un planteamiento, así pues, si esa información no llegó, la decisión simplemente es cerrar el capítulo y decir que no se puede continuar con esto porque no se cuenta con la información.

Es decir, han estado anuentes durante más de cuatro meses y tanto él como el Sr. Díaz Vásquez que estuvieron presentes se pueden sentir con alguna responsabilidad. Ciertamente él no lo propuso, pero en ese momento surgió una participación grabada en actas y en video y no quiere quedar tampoco como el que permitió a que el tema quede a lo que el destino determine. En esta línea, considera que como miembros de la Junta Directiva su responsabilidad es tomar decisiones sobre los temas que llegan y si este análisis no se puede llevar a cabo porque no se tiene la información, simplemente se va a tener que manifestar de esa manera.

Ahora bien, coincide con la Sra. Badilla López en mantener la comunicación adecuada con las diferentes instancias. Ahora se recibió la instancia de la Asamblea de Trabajadores y cree que vale la pena también tener una comunicación con el Poder Ejecutivo sobre este tema, porque ellos lo remitieron y en materia de buena comunicación y empatía hay que ser transparentes en ese sentido. Es decir, no se trata de simplemente de dar cuentas de lo que se está haciendo, sino comunicar la acción que la Junta Directiva tome en su momento.

Menciona que en el momento en el que están, la instancia válida es administrativa y no política y en ese sentido considera que es la presidencia de la Junta Directiva la que debe llevar la batuta en ese aspecto de la comunicación con el Poder Ejecutivo y por supuesto, si ella lo tiene a bien, al igual que supone que lo harán otros directores, él se pone a disposición si puede ayudarla en algo.

Reitera que se debe cerrar esto de una manera responsable, además, de que hay una expectativa a nivel general, sobre una posición de la Junta Directiva y no se puede dejar que esto transcurra simplemente y dejar que se cierre o se reabra cuando llegue la información, pues eso no representa ninguna seriedad en el proceso.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, confirma que está totalmente de acuerdo.

Propone no tomar un acuerdo y generar la comunicación debida. Le parece que lo importante aquí es mantener una comunicación fluida.

Coincide en que deben enfocarse, no pueden estarse distraendo de temas que no le agregan valor al Conglomerado.

Sugiere traer el tema después de una semana para dar un compás de espera y cerrarlo definitivamente si fuera el caso, y si por alguna razón llegara la información, entonces se solicitaría que la Administración se enfoque tal cual lo habían tomado en consideración; pero que esto no pase más de un mes con la intencionalidad de que antes se hable con el Poder Ejecutivo para tener bien claro hacia dónde caminan, atendiendo la reunión y la llamada hecha a toda esta Junta Directiva por parte de la Vicepresidencia de la República, que es una deferencia especial que tienen.

La misma consideración especial se hizo extensiva a los miembros del Directorio Nacional debido a ser los representantes de la Asamblea de Trabajadores, por el respeto y la consideración, pero también en este campo le parece que la técnica debe prevalecer y de una forma u otra, gracias a un acuerdo, están en esta circunstancia donde debe prevalecer el equilibrio y la razonabilidad de los temas para poder llevar a buen puerto la decisión, cualquiera que sea la que se tome.

Si lo tienen a bien lo manejarían de esa forma y en dos semanas estarían trayendo el tema para que todos estén conformes y conscientes de la ruta que se vaya a llevar, hablando primero con el Poder Ejecutivo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, fuera del tema, desea hacer notar un asunto de forma. Ignora cómo pueden hacer para evitar que se metan en la reunión invitados. Estaban discutiendo los temas que la Presidencia estaba exponiendo a los Directores, y de repente vio ya conectados y en la reunión a los tres representantes del Directorio Nacional.

Le parece que es inconveniente y deben tener algún filtro, ignora de qué manera, pero deben tenerlo para que los invitados ingresen en el momento en que la Presidencia lo autorice.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, está totalmente de acuerdo y cree que se requiere hacer una solicitud especial a la Secretaría General, para que les colabore más en firme con esto de no darles ingreso. Ignora de qué forma se puede hacer dentro del Teams para no permitir los accesos.

Ratifica que tiene toda la razón y, de hecho, estaban ingresando inclusive antes de que empezaran la sesión. Por ende, solicita al Sr. Lizano Muñoz que les colabore con este tema.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, añade que, incluso, les sale la pantalla de admitirlos y les obstaculiza visualizar la presentación. Sugiere que no toquen ese botón de admitir, que la sala de espera sea administrada por la Secretaría General.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, indica que ella comprobó hoy que si los rechaza, se van automáticamente a sala de espera, porque reconoce que le molesta que salga la pantalla de accesos que no los deja ver la presentación, pero si les niegan el acceso, no pasa nada; el problema es cuando los admiten porque pueden ingresar.

Consulta si les parece esa ruta plantada para el tema del Directorio, ella personalmente hablará con el Poder Ejecutivo y tiene la plena seguridad de que se estarán involucrando todos.

Mociona para:

**Dar por atendido el acuerdo JDN-5811-Acd-216-2021-Art-3, mediante el cual se solicitó al Directorio de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores una audiencia con el fin de conversar acerca de la propuesta del Poder Ejecutivo de vender la cartera de créditos de CONAPE al Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por atendido el acuerdo JDN-5811-Acd-216-2021-Art-3, mediante el cual se solicitó al Directorio de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores una audiencia con el fin de conversar acerca de la propuesta del Poder Ejecutivo de vender la cartera de créditos de CONAPE al Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (311)**

## ARTÍCULO 8

4.2.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, el Informe Mensual Integral de Riesgo correspondiente al mes de febrero. (Ref.: Acuerdos CCR-11-ACD-89-2021-Art-7 y CCR-05-Acd-38-2021-Art-4)

Inicia su participación virtual el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, al ser las **dieciocho horas con cuatro minutos**.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, explica que en este informe con corte a febrero, se hace un análisis bastante interesante que incluso involucra a cada una de las Sociedades Anónimas; es decir, las cinco Unidades de Negocio del Conglomerado se someten a algún tipo de análisis por parte de la Dirección Corporativa de Riesgo y se hacen algunas observaciones importantes, ciertamente con recomendaciones para ser atendidas por la Administración de cada una de estas Sociedades.

En el Comité también acordaron que la Dirección Corporativa de Riesgo compartiera esta información con las Gerencias de cada una de las Sociedades a efectos de incorporar los mitigadores de esos riesgos y poder hacer el informe completo a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas.

Ese es, básicamente, el contexto de este análisis que es bastante profundo, bastante amplio y que el Director Corporativo de Riesgo comentará de forma muy ejecutiva en esta oportunidad.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** coincide plenamente como miembro del Comité de Riesgos también, ayer lo vieron en el Comité, el informe es muy profundo y reconoce que hay un claro interés de que se vea con las Gerencias de las Unidades Estratégicas con la intencionalidad de que se puedan atender.

Inclusive, el Comité Corporativo de Riesgos aprobó que se esté presentando en dos semanas el plan de mitigación. Si lo ven con detenimiento es muchísima información relevante, cree que se hizo un trabajo bastante exhaustivo donde presenta el indicador de riesgo del Conglomerado, sin llegar a la alarma, que es lo más importante.

Considera que genera conciencia en cada uno de los miembros como últimos responsables de la organización, del cuidado y del seguimiento que deben darle a cada uno de los señalamientos que hace la Dirección Corporativa de Riesgo, y también esa conciencia que se quiere generar para la Alta Administración de tomarlo, como siempre se hace, con el mayor de los rigores e ir presentando ese plan de acción para atender las debilidades que presenta el informe.

Si bien es cierto está a febrero, por lo menos en lo personal le reduce la ansiedad, pero cree que merece también toda la atención de parte del Comité y el seguimiento de parte de la Administración para llevar el control.

Asegura que hay temas muy serios, muy importantes que cada uno de los presentes lo vio por lo menos cuando hicieron una lectura rápida, y que merecería también en esta Junta Directiva enfocarse en la parte estratégica, en el seguimiento de riesgos y demás.

Es necesario garantizar que desde el Comité se vio con profundidad, con detenimiento, cada uno de los puntos, es una presentación bastante larga, con compromisos reales estando presentes todos los Gerentes para presentar ese plan de mitigación lo más pronto posible.

Da la bienvenida al Sr. Aguilar Rojas, le agradece el haber atendido la convocatoria y le cede el uso de la palabra.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas,** indica que compartirá los principales resultados del informe de Riesgo con corte a febrero, tal y como se mencionó en la introducción por parte de la Presidenta y del Coordinador del Comité, el enfoque de este informe fue evaluar las perspectivas que tienen cada una de las industrias en donde se desempeñan las Unidades Estratégicas de Negocios del Conglomerado.

De previo desea repasar algunos indicadores para después concentrarse fundamentalmente en las Sociedades Anónimas.

Obviamente cualquier esfuerzo que se haga desde el punto de vista estratégico debe tomar en cuenta cuál es el entorno que caracteriza el desempeño de los negocios en este momento y lo que se espera tanto en el corto como en el mediano plazo.

Se hace un recuento de aspectos, no entrará a detallar cada uno de ellos, pero es un contexto en donde hay una ligera recuperación en la actividad económica, se aprecia algún desempeño favorable desde el punto de vista de la fuerza laboral y del empleo, hay una situación que sigue siendo apremiante desde el punto de vista de las finanzas públicas.

Se experimentó un fuerte incremento en el tipo de cambio, que también hay una expectativa en función de lo que se pueda gestionar en los próximos meses en la Asamblea Legislativa respecto de la situación con el Fondo Monetario Internacional y lo que eso implicaría desde el punto de vista de acceder a líneas de crédito con fuentes de financiamiento externas que vengan a fortalecer las reservas monetarias.

Lo que incide en las cuatro empresas del grupo y también en el Banco Popular, es el mayor apetito que tienen los agentes económicos por tener sus riquezas financieras en el corto plazo, eso condiciona de alguna manera las estrategias y la misma forma de gestionar los flujos, y los premios negativos que se están presentando en cuanto a invertir en colones versus la opción en dólares.

El riesgo que se tratará de modelar desde el punto de vista de los portafolios que manejan las Sociedades, es el tema de un deterioro en la calidad crediticia del emisor Gobierno en virtud de que ahí se tiene una porción muy importante de sus portafolios y también alguna afectación que se pueda dar en las tasas de interés.

En este momento, las tasas de interés siguen siendo bajas, hoy el Banco Central decretó una reducción en la Tasa Básica Pasiva que se encuentra en 3,20% y los distintos indicadores de tasas de interés están alineados de alguna manera con ese nivel de liquidez que se tiene actualmente. Por lo menos en el corto plazo no estarían visualizando ninguna presión importante desde el punto de vista de las tasas de interés.

Sin embargo, hay que modelar el caso de que esto se dé vuelta y empiecen a tener ajustes hacia el alza en las tasas de interés, y valorar cómo se pueden golpear los portafolios y el desempeño de las Unidades Estratégicas de Negocio.

Desea ilustrar desde el punto de vista del perfil de riesgo, como se ponderan los distintos factores de riesgo: riesgo operacional, riesgo de cumplimiento y riesgo de contraparte, riesgo de tipo de cambio, tasa de interés, precio, riesgo de liquidez. Se tiene un nivel de riesgo medio-bajo.

Son cuatro niveles los que tiene la estructura, en este momento se ubican en un nivel de riesgo bajo con perspectiva estable, incluso a mejorar; porque el factor que incide mucho en este indicador es la parte cualitativa, en la cual se da una mejora en el mes de febrero con respecto del mes de enero.

En cuanto a los indicadores se da la misma situación que se ha venido señalando en los últimos meses. Realmente de los indicadores que tienen monitoreados, tanto en la parte de riesgo de crédito, de liquidez, mercado cambiario y tasa de interés, se tiene 11 indicadores que se encuentran fuera de apetito de riesgo, se encuentran en nivel de tolerancia o en nivel de capacidad, se están gestionando y no representan en este momento un incumplimiento normativo ninguno de ellos. Son límites internos que se han venido gestionando y que son producto, fundamentalmente, del comportamiento de las variables a nivel del mercado.

Destaca la parte de riesgo crediticio, en donde resalta la parte empresarial y de Pymes, pero señala como positivo que a partir del mes de agosto del año pasado empezaron a mostrar una mejoría en los indicadores, y aunque se mantienen fuera del apetito, confirma una mejoría.

Por ejemplo, las Pymes alcanzaron su nivel máximo en la mora mayor a 90 días en el mes de agosto pasado, donde se ubicó en un 9% la mora mayor a 90 días. Hoy están en un 7,5%, por lo cual hay un cambio que es importante destacar.

Igual pasa con personal-empresarial, que en el mes de agosto pasado alcanzó un 10% de mora mayor a 90 días y se ve en 7,54%. Lo que desea destacar es que si bien, se mantienen fuera del apetito y en nivel de capacidad, la tendencia es favorable.

Lo mismo sucede con vivienda, que si bien no se encuentran en tolerancia, pero sí es importante destacar que en septiembre pasado, la mora mayor a 90 días para la cartera de vivienda se ubicaba casi en 4% y hoy está en 2,78%.

Desde el punto de vista de riesgos operativos, señala fundamentalmente que se encuentran con cuatro indicadores fuera de apetito, uno de ellos corresponde a los indicadores de riesgo que están fuera del apetito. De los 64 que se monitorearon, 12 se encuentran fuera de apetito y eso los ubica en un nivel medio con ese indicador en capacidad.

El otro es el cumplimiento de objetivos estratégicos y luego se referirá, con un poco más de detalle, a los riesgos que se han identificado en los distintos planes de acción que potencializan el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

En cuanto al riesgo reputacional, los aspectos que han incidido en ese indicador son los impactos que han tenido con el tema del COVID-19, el avance en los proyectos de ley que tienen impacto directo en el Conglomerado y, en su momento, la situación de sistemas.

La caída de sistemas se estabilizó bastante al final del año pasado; sin embargo, hubo alguna manifestación de una situación que se estaría reflejando en el indicador.

Presenta una gráfica que contiene el total de riesgos asociados a los distintos planes de acción que potencializan el cumplimiento de los objetivos estratégicos, el objetivo asociado con el aspecto clientecéntrico; la parte de gobierno, riesgo y cumplimiento; la parte de la Triple Línea Base y el tema de transformación digital.

Para cada uno de estos se han venido identificando los factores de riesgo que pueden comprometer o que pueden obstaculizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Precisa que se han identificado 200 factores que se están gestionando, distribuidos en los distintos planes de acción.

Hay un elemento que se comentó y es muy importante porque tiene que ver con el objetivo clientecéntrico, que es el esfuerzo que ha hecho la Administración para unificar las fuerzas de ventas de tal manera que se pueda centralizar y se pueda atender, independientemente del sector que requiere el servicio, a través de las distintas oficinas del Banco Popular.

Ese esfuerzo, obviamente, como cualquier tipo de decisión, no está exento de riesgos, lo importante es que se tengan oportunamente identificados, valorados y mitigados. En este caso, ese proceso que es positivo y que tiene el objetivo de mejorar el servicio al cliente, sí tiene una serie de riesgos que fueron identificados con las áreas de Negocio.

En este caso se identificó un total de 13 eventos de riesgo que podrían materializarse en ese proceso de la unificación de las fuerzas de ventas. Se aprecia que de esos 13 eventos, 12 se encuentran fuera del apetito, se encuentran en nivel de riesgo medio y nivel de riesgo alto.

Detalla algunos de esos factores de riesgo, no hará referencia a cada uno de ellos, son los eventos que se han mapeado como eventos de riesgo superior asociados con ese esfuerzo. Obviamente, para cada uno de estos existe un plan de mitigación claramente definido con un responsable de atenderlo, de tal manera que ese factor de riesgo que se ha identificado no se materialice y afecte el cumplimiento del objetivo que es mejorar el servicio al cliente a través de la unificación de las fuerzas de ventas.

Añade que hay otros riesgos en esa misma línea, pero ya con una valoración menor. Son riesgos medios y también cuentan con su respectivo plan de acción.

Otro proceso que se revisó en el mes de febrero, a nivel de riesgo operativo, tiene que ver con el proceso de fondos de vivienda de interés social. Ahí se identificó un total de 10 riesgos, la mitad se ubican dentro del apetito del riesgo y hay cinco que no, y expone los distintos planes de acción que se están emprendiendo con el fin de gestionar y mitigar adecuadamente los factores que pueden incidir sobre el cumplimiento de los objetivos de los fondos de vivienda de interés social.

Teniendo como referencia esos elementos, entrarían directamente a los elementos mencionados por la Sra. Badilla López y el Sr. Espinoza Guido.

Lo que se trata de modelar y de proyectar es cuál es el comportamiento esperado desde el punto de vista del Core de Negocio de cada una de las Sociedades en función de las expectativas que tienen de los factores del entorno económico, por un lado, y también desde el punto de vista de la propia dinámica del negocio.

Dan inicio con Popular Pensiones y recuerda que el principal foco de ingreso que tiene Popular Pensiones son las comisiones por administración de los fondos de pensiones, ya que estos se calculan fundamentalmente sobre el total del activo neto que se administra.

Aquí se modeló sobre el ROPC, siendo que es el fondo o portafolio más representativo que tiene la Operadora de Pensiones. Además, tenían como elemento que este año se decreta una reducción en la comisión de administración, que pasó de 0,50% a 0,35%; entonces, también había que simular cómo esto puede afectar finalmente los ingresos por comisión.

Lo primero que se hizo fue modelar qué podría afectar el activo neto durante este año, ya tomando en cuenta que hay un parámetro que es ajeno a la Operadora de Pensiones, como es el porcentaje de comisión que se puede cobrar sobre esos fondos, que fue reducido alrededor de un 30%, pasando de 0,50% a 0,35%.

Se tiene un contexto en donde el número de asalariados se ha reducido, que son los aportantes a los fondos de pensiones. Tienen solamente la rentabilidad asociada con la gestión del portafolio y se tiene el crecimiento inercial del fondo ROPC. En esa línea, se trataba de determinar qué elementos podrían incidir sobre el activo neto.

Se presenta el comportamiento del activo neto en millones de colones, donde se aprecia que están administrando, para principios de este año, ₡3,2 billones en los fondos del ROPC e igualmente se presenta la rentabilidad real que han tenido esos fondos. Asimismo, se tiene la parte de asalariados, obviamente hubo una caída importante durante el año 2020 asociada al tema de suspensión de actividades económicas e igualmente en la tasa de crecimiento de los aportantes.

Al final de cuentas, lo que se llega a determinar es que la variable significativa que incide sobre el comportamiento del activo neto es la rentabilidad real que pueda obtenerse de la gestión de los portafolios, no tanto así, por lo menos en el corto plazo, el tema asociado con el comportamiento de las variables de empleo.

Añade que también se debe tomar en cuenta que hay una fuerza inercial histórica por el volumen que ya maneja el activo, que también contribuye con ese propósito.

Lo que se hizo fue modelar, hay un modelo econométrico, una regresión, en la cual se identificó las variables que podrían explicar de alguna manera el comportamiento esperado en el activo neto.

Se construyeron escenarios: un escenario optimista, un escenario moderado y pesimista, para cada uno de ellos se trató de justificar el valor esperado para cada una de las variables que resultaban determinantes a la hora de valorar la gestión de la industria de pensiones. En este caso, el desempleo, un desempleo optimista al 10%, personalmente no ve que el desempleo vaya a bajar aunque se activara la economía, pero la idea es alcanzar niveles cercanos a los que tenían antes de la crisis, estaban alrededor del 12% pero es un nivel de desempleo que espera que la economía lo alcance en alrededor de tres o cuatro años.

Se establece un nivel moderado, del 15% y le parece que aún este año no se alcanza pero sí espera que el próximo año se acerquen, y el pesimista es que se queden cercanos a los niveles que hoy están, del 19%.

Menciona la misma situación para la rentabilidad real, un escenario optimista del 10% y esto porque el año pasado, la tasa de rentabilidad de los fondos de pensiones fue de 10,34%. Ahí se combina una serie de factores que incidieron sobre ese rendimiento, por ejemplo, la parte de la devaluación, recuerda que se ha incrementado en fondos del ROPC la participación de instrumentos en dólares y el año pasado tuvieron una devaluación de alrededor del 7%.

Otro aspecto es el comportamiento de la porción internacional, en donde los distintos mercados mostraron un repunte importante a nivel de los índices y también los retornos líquidos que generó la porción del portafolio de renta fija.

Al final se llegó a determinar, y esto es positivo para efectos de pensiones, es que independientemente del escenario que estén construyendo, ya sea el optimista, el moderado o el pesimista, se ve que en el caso del ROPC, el crecimiento esperado en el activo neto al cierre del 2021 estaría, en el peor de los casos, apenas creciendo un 14%, que es un crecimiento muy importante, y en un escenario optimista estaría creciendo alrededor de un 18,70%.

El año pasado, el activo neto de diciembre 2019 a diciembre 2020 creció en el ROPC un 18,53%. Esto en la parte de Popular Pensiones.

En la parte de Popular Valores son cuatro los negocios o las fuentes de ingresos, está la gestión de recursos propios, está la gestión de los recursos con terceros, está el tema de la gestión de las recompras y la gestión en los mercados internacionales, que realmente ahí es pequeño.

Esta es la información de los principales instrumentos que componen el portafolio propio, el patrimonio, que es invertido en instrumentos fundamentalmente de renta fija y que son de Gobierno.

Lo que destaca es que dada la misma naturaleza del negocio del Puesto de Bolsa, ellos se han ubicado en la parte media de la curva en torno a una duración entre 5 años y medio y 6 años y medio; de hecho, la duración promedio anda alrededor de 4,60 y la duración modificada de 4,40.

Es claro que conforme se alarga más el portafolio, es más sensible a duraciones en las tasas de interés.

Lo que se hizo es estresar y modelar ajustes esperados o que podrían presentarse en las tasas de interés. Los tres escenarios construidos fueron un ajuste de 150 puntos base, otro de 250 puntos base y otro de 350 puntos base. Tal como se aprecia, el impacto desde el punto de vista de la pérdida esperada podría sufrir dependiendo del nivel de ajuste de tasas. Hoy no lo están viendo porque está claro que hoy, en el corto plazo, no están viendo ajustes de tasa, por lo menos en las corridas actuales, hacia el alza.

Ese se llama un escenario donde haya un ajuste de tasas en esas dimensiones y los precios caigan producto de ese ajuste, pero en estos escenarios el impacto en la pérdida esperada del portafolio de recursos propios del Puesto de Bolsa. En términos del valor del portafolio se estaría ubicando entre un 6% y un 15%.

Aquí claramente hay mucha expectativa sobre el tema de la aprobación de los distintos instrumentos o medidas que están ligadas al programa de apoyo del Fondo Monetario Internacional, eso obviamente podría condicionar que la situación desde el punto de vista de la calidad crediticia del emisor Gobierno y, asimismo, los ajustes que se puedan dar en el mercado puedan cambiar de manera significativa.

Otra cosa que se hizo fue tomar el portafolio del Puesto de Bolsa, porque les interesaba saber si están en un fondo donde la perspectiva del riesgo crediticio del Gobierno se deteriora, entonces, valorar qué posibilidades hay de rotar el portafolio.

En este caso y producto fundamentalmente de la situación que maneja el Puesto de Bolsa, se encuentra que del total de recursos propios, el 90% casi de esos recursos propios tienen duraciones mayores de 2,5 años.

Esto porque el Sr. Espinoza Guido preguntó en el Comité por qué 2,5 años, pero explica que históricamente se ha observado que cuando se incrementa la percepción de riesgo de Gobierno, los agentes económicos tratan de ubicarse en un nivel máximo de inversiones de 2,5 años.

La duración promedio ponderada que tiene el portafolio es casi de cinco años y también es importante señalar que ante la eventualidad de que haya un ajuste en los precios, hay un tema que tiene el Puesto de Bolsa como paliativo y es parte de su negocio porque debe tener mayor rotación y aprovechar también las oportunidades que le da el mercado. Ellos al invertir en plazos largos, con un promedio de cinco años, tienen acceso a un cupón promedio bastante alto.

Se observa que el promedio del cupón es un 8%; entonces, ese es un paliativo que tienen obviamente bajo el escenario de que si hubiera un ajuste en los precios producto del ajuste en las tasas de interés, eso no llegue a una situación crítica de suspensión de pagos de un *default*, porque aunque tengan un buen rendimiento, si no tienen pago de flujos, entonces el tema se complicaría.

Pero si la situación no fuera esa y si solamente hay una corrección de precios, dada la estructura que tiene actualmente el Puesto de Bolsa, pues le permitiría paliar en gran parte, no en un 100%, pero sí paliar de alguna manera esa situación.

prácticamente el 97% se encuentra en bonos de renta fija y la duración de ese portafolio es menor que la que tiene para recursos propios, ya que recursos propios casi que duplica la duración que tienen las posiciones de terceros. A su criterio, es una posición baja.

Igualmente se hizo con el portafolio de la posición propia, se estresó con ajustes esperados en las tasas de interés de 150 puntos básicos a 350 puntos básicos, cuál sería el impacto sobre la valoración de ese portafolio de terceros y los niveles de impacto de pérdida esperada se ubicarían entre un 4% y un 9%.

Confirma que es una cartera menos expuesta, solamente el 28% de esa cartera tiene una duración mayor a 2,5 años. El resto tiene una duración promedio de 4,8, la que está a plazos mayores a 2,5 años.

El mercado internacional realmente es un portafolio pequeño, expone los distintos instrumentos donde tiene participación el Puesto de Bolsa, representan menos de 1%, es un tema que también se aprecia como una oportunidad.

de los cuales el 57% son acortadas dada la flexibilidad con respecto de tener cruzadas las operaciones, pues no tienen la necesidad de recurrir al mercado secundario para atender los vencimientos.

Aquí el tema es cuáles son los subyacentes sobre los cuales se apalancan esas recompras. La mayoría son de Gobierno, obviamente está altamente vinculada. Igualmente se estresó para ver la incidencia desde el punto de vista de la llamada a margen que podría presentarse. En colones sería de un 6% a un 10% del portafolio.

La duración media de los subyacentes con los cuales se montan las recompras en colones ronda 4,14%.

En dólares la situación es un poco más crítica. Si bien se ha venido bajando la posición de recompras en dólares, en mayo pasado casi se, pero a diferencia de lo observado en colones, la mayoría de las recompras son acordadas, si la cuestión se complica desde el punto de vista de la liquidez en dólares, que se ha enfrentado alguna situación durante los últimos meses, pues ahí sí tendría el Puesto de Bolsa que ir a conseguir al mercado secundario alrededor de \$35 millones.

Igualmente se simuló el impacto en la pérdida esperada de un ajuste de los precios de los subyacentes producto de los ajustes a las tasas de interés de los niveles de 150 puntos base y 250 puntos base. Aquí los ajustes son más moderados.

Recuerda que llegaban hasta 350 puntos base pero en dólares, históricamente, los ajustes son menores.

En términos de fondos de inversión, expresa que ha sido una industria favorecida por los excesos de liquidez, por lo que se analiza el comportamiento del activo neto que se administra en dichos fondos en relación con el comportamiento de las tasas de interés de los instrumentos de liquidez, fundamentalmente, la tasa de política monetaria, la tasa promedio del MIL y la tasa de financiamiento definida por el Banco Central para los depósitos.

Así, se evidencia una correlación negativa, es decir, conforme los rendimientos en ese tipo de instrumentos caen, aumenta el nivel de los activos administrados por los fondos de inversión.

Destaca que un elemento positivo es que una gran parte de los activos de los fondos que administra Popular SAFI están concentrados en instrumentos de liquidez, por ejemplo, el Fondo Mercado Dinero Colones tiene un 78% en instrumentos de liquidez, específicamente, en cuentas corrientes; mientras que solo un 21% está en instrumentos diferentes.

Manifiesta que una situación similar muestra el Fondo Mixto Colones, pues el 68% de los instrumentos se encuentran en liquidez, mientras que el Fondo Mercado Dinero Dólares presenta un 65%. Detalla que en el Fondo Mixto Dólares la situación es más balanceada en cuanto a los porcentajes que se destinan a instrumentos de liquidez.

Entonces, explica que se analizó cuál puede ser la afectación, dado que se encontró que histórica y estadísticamente se respalda la evidencia empírica de que hay una correlación negativa entre el activo neto administrado por Popular Fondos de Inversión y las tasas que pagan los instrumentos de liquidez en el mercado.

Por ende, informa que se construyó un modelo para tratar de determinar el impacto en el activo neto administrado en cada uno de los fondos, por lo que se ajustó en varios puntos básicos las tasas de referencia.

En este caso, comenta que las dos tasas de referencia con las cuales se hace el análisis es con la política monetaria y con la tasa promedio del mercado integrado de liquidez.

Indica que el coeficiente de elasticidad que se obtiene con respecto a la tasa política monetaria es negativo, ya que los aumentos reducen el activo neto, mientras que las disminuciones de esa tasa, lo aumenta. En este caso, el coeficiente es de un 10,66%.

Por tanto, cita que se estableció la tasa de política monetaria en 0,75%, en 0,50% y en 0,25%.

Puntualiza que en la medida de que cae la tasa de política monetaria, el nivel del activo neto experimenta incrementos importantes. Por ejemplo, si disminuye a un 0,50%, se incrementaría en 2,12% para ₡4.274 millones; mientras si cae en 0,25%, el incremento en el activo neto, en términos absolutos, ₡8.529 millones, lo cual representa un 4,23%.

Igualmente, señala que se hizo el ejercicio con la corrida, donde el efecto es mayor. Esto, con respecto a la tasa promedio del MIL.

Explica que, si esas tasas de los instrumentos de liquidez empezaran a subir, el efecto sería inverso, dado los signos de elasticidad.

Especifica que igual situación se observa en el Fondo Mixto Colones, donde que el activo es menor, el impacto es más significativo y representa, incluso, un 10,30% con un ajuste al 0,25% de la tasa política monetaria y de un 10,30%, si se ajusta en un 0,25% en la tasa promedio del MIL.

En dólares, expone que se también se realizó el ejercicio, pero no se utilizó la tasa política monetaria, pues esta es solo para colones; por ello, se emplea la tasa promedio del MIL.

Al respecto, muestra que la necesidad es mucha más sensible, pues se mantienen los signos negativos, pero con niveles altos, por lo que el impacto para el mercado público en dólares representa un 13,77%, con una variación de 0,90% y 27,43% para el Fondo Mixto Dólares.

Sobre los fondos inmobiliarios, puntualiza que es un tema que se gestiona, dado los elementos coyunturales y estructurales, que podrían incidir en el futuro de la industria de estos fondos.

Manifiesta que los dos fondos inmobiliarios que administra Popular SAFI tienen niveles de desocupación similares al promedio de la industria, de alrededor de un 75% de ocupación y un 25% de desocupación.

Si bien es cierto, la Gerencia y la Junta Directiva están llevando a cabo acciones para mitigar los efectos, destaca que se han dado cambios estructurales en la demanda y alquileres de oficinas. Esto, podría cambiar a partir de las nuevas condiciones de operar de las empresas.

Finalmente, expone lo concerniente a la Correduría de Seguros y puntualiza que este es un negocio altamente correlacionado con el Banco, pues el 97% de las primas de los seguros que gestiona la Correduría del Conglomerado se relaciona con la cartera de seguros colectivos e individuales, que a su vez están ligados a los ingresos por comisión de la Corredora.

Así, manifiesta que el porcentaje de prima de autoexpedibles es bajo y muestra una gráfica del comportamiento del nivel de comisiones.

Explica que el análisis efectuado tomó en cuenta la afectación en los ingresos si la gestión de la Correduría no impulsa gestiones adicionales en los gastos. Esto, producto de las primas colectivas en individuales.

Cita que se modeló un escenario para el 2021 y 2022, por lo que a través de modelos Bust se determinó el comportamiento esperado de la tasa de variación del crédito del Banco Popular y el proyectado para dichos años. Esto, tanto en colones como en dólares.

En ese sentido, se observa una variación en el modelo, el cual se está revisando para realizar una depuración en el crecimiento esperado del crédito para este año.

Ahora bien, con la información que se tenía en el momento y al hacer la proyección con la serie histórica, el resultado era un crecimiento en la cartera de casi un 1%, porcentaje similar para el próximo año.

Lo expuesto, incidiría en el total de las primas y, por ende, en la tasa de variación de las comisiones que recibiría la Correduría del Banco Popular, pues para los dos años es prácticamente nula.

Expresa que lo presentado es el resumen del Informe.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, acota que los Gerentes de las Sociedades Anónimas se mostraron atentos a la presentación de los Informes en el Comité Corporativo de Riesgo y manifestaron inquietudes respecto a ciertos riesgos señalados en el documento, ya que están trabajando de manera responsable en la atención de los riesgos detectados, incluso, por las unidades de riesgo propias de cada Subsidiaria.

En ese sentido, afirma que en un par de semanas en el Comité Corporativo de Riesgo se estarán conociendo los efectos mitigadores de los riesgos señalados en el Informe. Esto, con la finalidad que también sea conocido en esta Junta Directiva.

Reitera que en la actualidad se está en un ambiente tenso, que genera preocupación en términos de los productos tradicionales y preponderantes en el Banco, como lo es el crédito. Esto, pues el sistema financiero está lleno de liquidez, con el agravante que esta no rota.

Recuerda que algunas de las Sociedades del Conglomerado están líquidas con el comportamiento de los productos crediticios, como lo es Popular Seguros.

Por tanto, le agradece al Director Corporativo de Riesgo la exposición del Informe, pues la finalidad es el análisis con Sociedades sobre lo actuado ante los riesgos señalados.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece, igualmente, el Informe y mociona para:

**Dar por conocido, en cumplimiento del inciso 2 del acuerdo 183 de la sesión 5624 y en atención de lo establecido en el acuerdo SUGEF 02-10, artículo 13 inciso b), los Informes Mensuales Integrales de Riesgo correspondientes a diciembre del 2020 y febrero del 2021 e instruir a la Administración para que valore las recomendaciones.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido, en cumplimiento del inciso 2 del acuerdo 183 de la sesión 5624 y en atención de lo establecido en el acuerdo SUGEF 02-10, artículo 13 inciso b), los Informes Mensuales Integrales de Riesgo correspondientes a diciembre del 2020 y febrero del 2021 e instruir a la Administración para que valore las siguientes recomendaciones:**

- **Dar un cercano seguimiento a los casos de créditos con vencimientos de prórrogas o periodos de gracia para este año, pero con más énfasis en los que ocurrirán durante el primer semestre, con la finalidad de gestionar proactivamente cualquier potencial deterioro en la cartera.**
- **Trabajar en la gobernabilidad de los proyectos, la cual debe apoyar a la generación de valor que la organización requiere, mejorando la eficiencia, la estructura de gestión y logro de objetivos, metas y recuperación de la inversión.**
- **Es necesario que las áreas responsables que aún están pendientes de aprobar los planes de mitigación formulados procedan a hacerlo o, de ser el caso, informen de variaciones u otras propuestas, para mitigar los riesgos y dar seguimiento al avance y cumplimiento de los planes”. (312)**  
(Ref.: acuerdos CCR-11-ACD-89-2021-Art-7 y CCR-5-ACD-38-2021-Art-4).

## **ARTÍCULO 9**

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, dado que todavía hay dos temas pendientes por analizar de la agenda, mociona para:

**Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5817 hasta las 8:00 p. m., a fin de concluir con los temas los agendados para esta sesión.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5817 hasta las 8:00 p. m., a fin de concluir con los temas agendados para esta sesión”. (308)**

## **ACUERDO FIRME.**

Al ser **las dieciocho horas con cincuenta y tres minutos**, inician su participación virtual el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández; y el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora.

## ARTÍCULO 10

4.2.2.- El Comité Corporativo de Riesgo recomienda a la Junta Directiva Nacional aprobar el Plan de uso de recursos correspondiente a la facilidad especial y temporal de financiamiento a mediano plazo (ODP) brindada por el Banco Central de Costa Rica. (Ref.: Acuerdo CCR-11-ACD-88-2021-Art-6)

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández**, explica que este procedimiento es una formalidad requerida por el Banco Central de Costa Rica, ya que han planteado a los intermediarios financieros la posibilidad de contar con una mayor cantidad de recursos, que consiste en la facilidad especial de financiamiento (ODP) del BCCR, que se rige mediante el acuerdo de Junta Directiva 5955/05.

Al respecto, puntualiza que es importante realizar una recapitulación, y en ese sentido comenta que el Banco ha accedido a estos recursos. En una primera fase se autorizó una distribución de ₡77.892 millones, mediante el acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5787-Acd-1059-2020-Art-5.

Expresa que hubo una segunda fase de distribución a la que el Banco podía acceder a ₡40.108 millones adicionales, lo cual también se aprobó por la Junta Directiva Nacional en el acuerdo JDN-5801-Acd-097-2021-Art-4.

Acota que mediante el comunicado GER-148-2021 del 19 de marzo del 2021, el Banco Central de Costa Rica, nuevamente remite una invitación para participar a saldos remanentes de una tercera distribución, por lo que se le comunica al Banco la posibilidad de tener acceso a ₡9.291 millones.

En ese sentido, el procedimiento por seguir consiste en que la Administración realiza una manifestación de interés por esos recursos y posterior a la valoración del Banco Central, se solicitan los planes de aprobación respectivos ante la Junta Directiva.

Por tanto, se cuenta con la disposición de ₡9.291 millones y, según la propuesta inicial, se destinarán a beneficiar a clientes físicos y jurídicos precalificados de la Cartera de Corporativa- Empresarial, los cuales han demostrado una afectación por la pandemia Covid-19.

Ello, pues se les otorgaría a dichos clientes una disminución de 250 p.b. porcentuales de la tasa nominal de interés vigente.

Explica que el planteamiento, coordinado con la Dirección Corporativa Financiera, es que los recursos estarían ingresando en mayo y junio del 2021, que es la fecha máxima para la asignación fijada por el Banco Central de Costa Rica.

Desde la perspectiva del análisis financiero, cita que se actualiza la información, con la finalidad de validar de que se cuenta con la opción de requerir esos recursos. Esto, pues no solo se debe considerar el traslado a los clientes y el impacto de la disminución de 250 p.b. en un saldo de ₡9.291 millones, sino que también es necesario revisar el plan de usos a través del cual se compensan los costos que asume el Banco en esta operación, por medio de un procedimiento de cancelación de captación a plazo, que tiene costos mayores.

De esta forma, se cuenta con el aval positivo de la Dirección Corporativa Financiera.

En ese sentido, se sugiere a la Junta Directiva que dé por recibida la presentación por parte de la Administración, referente a la implementación del "Plan de Uso de recursos, correspondiente a la facilidad especial y temporal de financiamiento a mediano plazo (ODP) brindada por el BCCR (Acuerdo JD-5955/05)", remitido al BCCR y aprobado por la Junta Directiva Nacional, según los acuerdos JDN-5787-Acd-1059-2020-Art-5 y JDN-5801-Acd-097-2021-Art.

Asimismo, debido a que por medio del GER-148-2021 del 19 de marzo, el Comité de Mercados del Banco Central de Costa Rica en sesión 580-2021, analizó la solicitud del Banco Popular de Desarrollo Comunal para acceder a recursos adicionales por ₡9.291, los cuales fueron definidos por el Banco Central de Costa Rica según la participación en el saldo del crédito del sector privado, se le solicita a la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal que ratifique y apruebe la manifestación de interés gestionada y comunicada al BCCR por la Administración para acceder a un monto adicional de ₡9.291 millones de la ODP.

Lo anterior, con el objetivo de beneficiar a clientes físicos y jurídicos de la cartera Corporativa Empresarial con características definidas y validadas por la Dirección Corporativa de Riesgo, los cuales han demostrado una afectación por la pandemia Covid-19, a quienes se le aplicará una disminución de 250 p.b. porcentuales de la tasa nominal de interés vigente por un plazo máximo de 48 meses.

En resumen, destaca que el beneficio que se aplicaría a los clientes sería de, aproximadamente, ₡127.291 millones en total.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, consulta, exactamente, a cuál segmento de clientes se estarían dirigidos los fondos.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández**, responde que cuando se realizó la precalificación de la cartera, se consideró fundamental darle prioridad a la carretera empresarial y que hayan mostrado afectación por el Covid-19.

En ese sentido, cita que no hay una restricción y podrían participar todos lo que hayan tenido esta afectación, tanto empresas pequeñas y medianas.

También se evidenció que era importante darles acceso a los recursos a clientes físicos con actividad empresarial, así como a la cartera de vivienda y consumo.

De tal forma, afirma que los recursos han llegado a una gran cantidad de clientes y que hayan demostrado la afectación por la pandemia.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, agradece la aclaración.

**El Director, Sr. Campos Conejo**, en cuanto a la gestión de los fondos ODP, pregunta cuál es la fecha límite para remitir la solicitud al Banco Central.

Por otra parte, como parte de la retroalimentación, comenta que, recientemente, el Banco Central amplió el plazo tanto para la colocación, como para la rendición de cuentas de estos recursos.

En se sentido, a partir de los datos presentados, le parece que la dinámica es muy buena y que se va a cumplir con la fecha inicial brindada.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández**, explica que en el acuerdo 5955/05 de la Junta Directiva del Banco Central se había planteado que la facilidad iba a llegar hasta abril del 2021.

No obstante, aclara que posteriormente se dio un ajuste de los plazos, pues se percibió que había mucha complicación operativa para brindar los recursos a los clientes, por lo que fue necesario ampliar los plazos hasta junio del 2021.

Por ello, en su exposición citó que los plazos son para mayo y junio del 2021.

Expresa que el procedimiento de asignación previa de los recursos ha sido muy ágil, sin embargo, conforme se agote la cartera, será necesario un esfuerzo mayor para garantizar la colocación total de los recursos. Por esta razón, se plantea hacer uso del plazo disponible, el cual vence en junio del 2021.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, a partir de lo expuesto, mociona para:

**1. Dar por recibida la presentación por parte de la Administración, sobre la implementación del “Plan de Uso de recursos, correspondiente a la facilidad especial y temporal de financiamiento a mediano plazo (ODP) brindada por el BCCR (Acuerdo JD-5955/05)”, remitido al BCCR y aprobado por la Junta Directiva Nacional, según Acuerdo JDN-5787-Acd-1059-2020-Art-5 y acuerdo JDN-5801-Acd-097-2021-Art-4.**

**2. En atención del oficio GER-148-2021 del 19 de marzo, donde se indica que el Comité de Mercados del Banco Central de Costa Rica, en sesión 580-2021, analizó la solicitud del Banco Popular y de Desarrollo Comunal para acceder a recursos adicionales por ₡9.291 millones, los cuales fueron definidos por el Banco Central de Costa Rica según la participación en el saldo del crédito del sector privado, la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ratifica y aprueba la manifestación de interés gestionada y comunicada al BCCR por la Administración, para acceder a un monto adicional de ₡9.291 millones, cuyo objetivo es beneficiar a clientes físicos y jurídicos de la cartera Corporativa Empresarial con características definidas y validadas por la Dirección Corporativa de Riesgo, los cuales han demostrado una afectación por la pandemia COVID-19, a quienes se le aplicará una disminución de 250 p.b. porcentuales de la tasa nominal de interés vigente por un plazo máximo de 48 meses.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por recibida la presentación por parte de la Administración, sobre la implementación del “Plan de Uso de recursos, correspondiente a la facilidad especial y temporal de financiamiento a mediano plazo (ODP) brindada por el BCCR (Acuerdo JD-5955/05)”, remitido al BCCR y aprobado por la Junta Directiva Nacional, según Acuerdo JDN-5787-Acd-1059-2020-Art-5 y acuerdo JDN-5801-Acd-097-2021-Art-4.**

**2. En atención del oficio GER-148-2021 del 19 de marzo, donde se indica que el Comité de Mercados del Banco Central de Costa Rica, en sesión 580-2021, analizó la solicitud del Banco Popular y de Desarrollo Comunal para acceder a recursos adicionales por ₡9.291 millones, los cuales fueron definidos por el Banco Central de Costa Rica según la participación en**

**el saldo del crédito del sector privado, la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ratifica y aprueba la manifestación de interés gestionada y comunicada al BCCR por la Administración, para acceder a un monto adicional de ₡9.291 millones, cuyo objetivo es beneficiar a clientes físicos y jurídicos de la cartera Corporativa Empresarial con características definidas y validadas por la Dirección Corporativa de Riesgo, los cuales han demostrado una afectación por la pandemia COVID-19, a quienes se le aplicará una disminución de 250 p.b. porcentuales de la tasa nominal de interés vigente por un plazo máximo de 48 meses”. (309)**  
(Ref.: Acuerdo CCR-11-ACD-88-2021-ART-6)

## **ACUERDO FIRME.**

Al ser **las diecinueve horas con nueve minutos**, inicia su participación virtual el Director Financiero Corporativo, Sr. Esteban Meza Bonilla.

## **ARTÍCULO 11**

4.2.3.- El Comité Corporativo de Riesgo remite, para conocimiento, la propuesta de mejoras a la oferta de productos crediticios con el análisis del impacto financiero del ajuste de tasas de interés a la cartera vigente, que tiene como propósito activar el crecimiento de la cartera de crédito. (Ref.: Acuerdo CCR-10-ACD-82-2021-Art-5)

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, comenta que este tema ha sido analizado en el Comité Corporativo de Riesgo y se ha enfocado en las acciones que desde el punto de vista de crédito se deben realizar para atenuar la caída en este y, por ende, generar una propuesta de negocio que permita competir fuertemente para incrementar la cartera de crédito.

Entonces, recuerda que el problema central estaba definido sobre las acciones que originaban las amortizaciones sobre las operaciones, por lo que planteó una estrategia para esto.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández**, manifiesta que el objetivo general de la estrategia es:

*“Asegurar la sostenibilidad y crecimiento de la cartera de crédito, a través de una mejora en la oferta de valor de los productos que ofrecemos a nuestros clientes actuales y potenciales, mejorando sus flujos de caja”*

En cuanto a la descripción del problema, cita que se plantea el decrecimiento en el saldo de la cartera de un 0,38% interanual a diciembre 2020 para el Banco Popular.

Sin embargo, es importante reconocer que el Sistema Financiero Nacional crecía a una tasa del 3,76% 2020.

En ese sentido, especifica los siguientes elementos del problema:

- ❖ *La competencia crece en la crisis. Bancos del Estado 1,64%; Bancos Privados 5,06% y Cooperativas 3,25%.*
- ❖ *Impacto del traslado de operaciones a cobro judicial.*
- ❖ *Amortización natural de la cartera (sin proceso de reposición de saldo).*
- ❖ *Fuerza de ventas enfocada en proceso de recuperación de clientes lo que impacta ritmo de crecimiento de la cartera. (marzo 20 – febrero 21)*
- ❖ *Cancelación anticipada con pérdida de los mejores perfiles de crédito de clientes y pérdida de integración.*

Comenta que cuando se pierde un cliente de un buen perfil de crédito, se debe tener claro que el competidor que le brindó la oferta buscará brindarle una mayor integración.

En cuanto a las causas, expresa que este ha sido un tema profundizado en sus presentaciones por el Director Corporativo y ha subrayado los elementos macroeconómicos que han enmarcado la contracción del crédito a nivel nacional.

Una de las causas es la contracción de la demanda del crédito desde 2018; así como un exceso de liquidez en el mercado. A esta última se le debe sumar la inyección de recursos que realiza el Banco Central de Costa Rica con la colocación de los ODP.

Asimismo, cita que se acentúa la contracción de la demanda de crédito en medio de la pandemia Covid-19, por lo que algunos indicadores macroeconómicos plantean valores para que en el corto y mediano plazo se mantengan condiciones favorables para el acceso del crédito. Sin embargo, el dinamismo en la actividad económica impide que sean aprovechadas esas condiciones.

Por otra parte, entre las causas se plantean niveles bajos de inflación, así como altas tasas de desempleo.

Puntualiza que se visualiza un riesgo latente, el cual se ha asimilado de mejor forma con las actualizaciones del riesgo país, pues el tema clave se centra en los acuerdos del Fondo Monetario Internacional.

Acota que las condiciones de bajo crecimiento no solo afectan al Banco Popular, sino a todo el sistema, pues al verse limitado la demanda natural de crédito, el accionar se centre en la gestión de cancelación de pasivos.

Cuando se analizan las causas desde la perspectiva del cliente, la pandemia del Covid-19 acentuó los bajos niveles de crecimiento económico. Por ende, los clientes sufren disminuciones en sus niveles de ingreso, en sus jornadas laborales hasta la pérdida de su empleo o de miembros de su núcleo familiar.

Lo anterior, genera los siguientes efectos desde el punto de vista de los clientes:

- *Riesgo de incurrir en mora, cobro judicial.*
- *Bajas en el nivel de ingresos se traduce en una disminución de su poder adquisitivo.*
- *Buscará o le será atractivo aceptar una oferta de mejora o recomposición de deudas que mejore su liquidez.*
- *Su prioridad será obtener mayor liquidez "una menor cuota lo hará más feliz"*

Lo citado, porque cuando las empresas y las personas han experimentado una afectación tan importante en su nivel de ingresos o flujo de caso, los ajustes liberan recursos.

Asimismo, especifica que, para aquellos que no han visto incrementado su nivel de ingresos, una operación de cancelación de pasivos o recomposición de deuda mejorará su nivel de liquidez.

En lo pertinente a las acciones tomadas para atender la situación, se han desarrollado las siguientes:

- 1) *Enfoque "Cliente Céntrico": Nuevo Modelo Operativo y de unificación de Fuerzas de Ventas (Abordaje único del cliente).*
- 2) *Plan piloto del proceso de Análisis de Crédito; centralización y establecimiento de métricas del proceso para su mejora continua. (productos hipotecarios y empresariales).*
- 3) *Puesta en producción del proceso automatizado para el análisis masivo de tarjetas de crédito: Credit Score. Reducción de tiempos de respuesta.*
- 4) *Mejora en precios (tasas de interés) de los productos de crédito para equiparlos a la competencia.*
- 5) *Mejoras en los requisitos de crédito con énfasis en esquema de medición de capacidad de pago.*
- 6) *Mejora la oferta de valor del portafolio de productos. (Unificación de líneas, ajuste de tasas de interés, ajuste de plazos, comisiones, simplificación de la oferta, montos máximos).*

Explica que en el Banco se contaba con un portafolio amplio de líneas de crédito, lo cual hacen complejas su administración. Así, parte del esfuerzo realizado consiste en una síntesis de este para poder contar con una oferta más fácil de promover.

Otras de las acciones realizadas son:

- 7) *Implementación de BOT. Ofrece información de diferentes productos de crédito: Alhajas, back to back, gastos médicos, vehiculos, personal e hipotecario.*
- 8) *Campaña de crédito – personal.*
- 9) *Diseño de herramientas (BI) para gestión de bases de datos.*
- 10) *Definición de la Micro-Segmentación del portafolio.*
- 11) *Uso de recursos ODP – BCCR; por ₡118,000 millones, ajuste a la baja de 250 p.b. a cartera de clientes precalificada. Beneficia a clientes físicos y jurídicos cartera de vivienda y empresarial, los cuales han demostrado una afectación por la pandemia Covid-19; a fin de lograr un mejor impacto en la reactivación económica que requiere nuestro país. Plazo máximo 48 meses.*

En cuanto al último punto, tal y como lo citó, el Banco ha sido muy exitoso en la colocación de los recursos ODP del Banco Central de Costa Rica.

Indica que las siguientes acciones corresponden al despliegue de una campaña de crédito personal, diseño de herramientas de inteligencia de negocios para la gestión de bases de datos, y una definición de la microsegmentación del portafolio.

Asimismo, como lo mencionó antes, la institución ha gestionado con bastante éxito y montos destacables la colocación de los recursos facilitados por el Banco Central de Costa Rica, de los que hasta la fecha se mantiene acceso a ₡118.000 millones, y dentro de poco tiempo a ₡9.200 millones adicionales.

Por otra parte, señala que se ha planteado un esfuerzo importante para la retención de clientela de excelente perfil de riesgo, A1 y A2; incremento del saldo mediante una mejora en la oferta de productos, sumado a la atracción de clientela nueva a partir de la línea de cancelación de pasivos (No. 59).

Unido a lo anterior, se encuentra un análisis más detallado del abordaje de la cartera de clientes de Vivienda, Desarrollo y Personal Hipotecario, ancladas en tasas piso o revisables y ajustables. Finalmente, afirma que se han propuesto ajustes de las variables porcentaje máximo de aceptación de garantía, incremento del monto máximo por otorgar por producto de crédito y extensión de los plazos.

De seguido, subraya que durante el proceso también se ha brindado una atención especial al cumplimiento del marco normativo relacionado con las modificaciones de dichas variables, esto es, el Acuerdo Sugef 2-10, Reglamento de Administración Integral de Riesgos.

Además, sus propios Lineamientos Generales, que sugieren criterios de aceptación de riesgo de crédito, entre ellos, de tipo de contraparte y atributos claves para su admisibilidad; los niveles máximos permitidos de carga financiera, por ejemplo, mediante indicadores de cobertura del servicio de la deuda; la calificación interna o puntaje obtenido por la persona deudora a partir de las metodologías desarrolladas por la entidad supervisada; la estabilidad de la fuente de ingresos de la persona deudora; plazo máximo por tipo de producto de crédito, y el tipo de colaterales elegibles como mitigadores de riesgo y los criterios de aceptación de garantías.

De tal forma, con fundamento en el marco de gobernanza citado, procede a mostrar la propuesta de cambios a las características de los productos de crédito. En primer término, se plantean mejoras a líneas de consumo de sector público y privado sin fiador en colones a partir de una estrategia *push* con presupuesto y tiempo limitado.

Detalla que ese presupuesto asciende a ₡50.000 millones en el producto No. 59, de los cuales ₡30.000 millones se destinarán al sector público, con una tasa de interés del 15,5% y un plazo de catorce años, mientras que ₡20.000 millones se trasladarán al sector privado, con una tasa de interés del 17% y el mismo plazo de catorce años.

También, según explicó antes, se efectuó un replanteamiento de líneas de crédito en las cuales el mismo producto ofrecía condiciones distintas en cuanto a tasas de interés, por ejemplo, en la No. 29, Recuperación Sector Público, se planteó una propuesta de tasa de interés del 15,75%, el plazo se extiende de doce a catorce años, la comisión continúa sin cobrarse, el monto máximo de otorgamiento pasa de \$37.000 a \$50.000, o su equivalente en colones, junto con un aumento en el nivel de endeudamiento, del 40% al 65%.

Mientras tanto, para el Segmento Preferente y Selecto Sector Privado, No. 90, del mismo modo se aplica un reagrupamiento en las tasas de interés, que llegarían al 17%, el plazo se extendería de diez a doce años, con una comisión que se reduce del 4% al 2,5%, además del aumento en el monto máximo por otorgar (de \$37.000 a \$50.000, o su equivalente en colones) y el nivel de endeudamiento (del 50% al 65%).

Asimismo, la línea No. 59, Cancelación de Pasivos, se unifica en un solo producto, con una tasa de interés del 15,5%, el plazo se incrementa de diez a catorce años, la comisión permanece en un 2%, y se incorporan ajustes similares en el monto máximo por otorgar (de \$37.000 a \$50.000, o su equivalente en colones) y el nivel de endeudamiento (del 40% al 65%).

En cuanto a créditos para los sectores público y privado hipotecario en colones, señala que la propuesta en la línea No. 12, Personal Hipotecario en colones, en la actualidad presenta opciones del 12,75%, que bajaría al 11%, en tanto la del 10,5% se mantendría sin variación, pues se trata de una cifra bastante competitiva, con una comisión que se ajusta en ambas del 2% al 1,5%, mientras que el costo del peritaje se cobraba según el monto del crédito, pero en el planteamiento se coloca en un costo fijo de ₡200.000.

Por su parte, para el crédito de los sectores público y privado hipotecario en dólares, también se genera un ajuste en la línea No. 98, Personal Hipotecario en dólares, cuya tasa de interés se reduce del 9,5% al 7%, con una comisión que se reduce del 2% al 1,5%, una aceptación de garantía que se eleva del 70% al 80%, a la vez que el monto por cobrar en el avalúo se colocaría fijo en \$275.

Aclara que, en el otorgamiento tanto en colones como en dólares, dichos montos cobrados fueron revisados en función de lo manejado por la competencia, a fin de encontrar un equilibrio con la industria nacional.

Respecto del crédito de vivienda, indica que en la actualidad existe una estructura bastante amplia en la cantidad de líneas, con una oferta muy atractiva. Para el caso de Vivienda Cuota Única, detalla que el modelo presente estipula que, de la cuota 1 a la 12, la tasa de interés se ubica en tasa básica más cuatro puntos, pero la propuesta la llevaría, de la cuota 1 a la 24, a tasa básica más 2,9 puntos.

Asimismo, el rango de la cuota 13 a la 48, que permanece en tasa básica más cinco puntos, se modificaría para que, de la cuota 25 a la 48, llegue a tasa básica más 3,15 puntos porcentuales. Acerca del resto del plazo, la versión actual establece una tasa básica más seis puntos a partir de la cuota 48, que cambiaría a tasa básica más 4,75 puntos.

Añade que el monto máximo por otorgar se ajusta de \$250.000 a \$355.000, y el porcentaje de aceptación de garantía se eleva del 80% al 90%.

En cuanto al producto Vivienda Tasa de Interés Referenciada, la estructura utilizada previamente determinaba una cifra del 8,9% de la cuota 1 a la 12, del 9,25% de la cuota 13 a la 60, y de tasa básica más cuatro puntos para el resto del plazo, la cual se unificar en una sola variante, de tasa básica más cuatro puntos por la totalidad del periodo de vigencia de la operación. Subraya que el monto máximo por otorgar se mantiene en \$355.000, y el porcentaje de aceptación de garantía se eleva del 80% al 90%.

Para el caso de la línea Vivienda Colones Tasa Revisable y Ajustable, esta llegaba al 10,75% en condiciones normales, y al 9% en condiciones de "Expo", en tanto la propuesta la reduce a un 8,5%, con un monto máximo por otorgar de \$355.000, que no muestra alteraciones, y el porcentaje de aceptación de garantía asciende del 80% al 90%.

Sobre Vivienda Dólares, explica que la tasa de interés en condiciones normales se ubicaba en un 8,5%, y en un 7,75% en condiciones de "Expo", que recibieron ajustes en dos vertientes: la primera opción establece la tasa en un 7% ajustable y revisable, mientras que para condiciones de "Expo" se referencia con la tasa Prime más 3,5 puntos porcentuales. El monto máximo por otorgar permanece en \$355.000, y el porcentaje de aceptación de garantía también se eleva del 80% al 90%.

En el crédito de desarrollo, gestionado por la Banca Empresarial y Corporativa, indica que existe una amplia cantidad de líneas segmentadas en micro, pymes, grandes empresas y asociaciones administradoras de acueductos rurales (asadas), tanto en colones como en dólares.

Detalla que en tal estructura se planteó disminución de 100 puntos base, o del 0,75% para pymes y grandes empresas en dólares, con un 0,25% en cancelación de pasivos 1 en esa misma moneda, en tanto las micro y cancelación de pasivos 2 se reducen en 100 puntos básicos.

Añade que los beneficios de la propuesta en general y el despliegue de la estrategia en particular consisten en mejorar la competitividad de los productos de crédito que ofrece el Banco; actualizar el portafolio a las condiciones que ofrece el mercado; permitir una mayor accesibilidad a la población y las mipymes, así como mejorar su liquidez.

También, atracción de nueva clientela mediante la línea de cancelación de pasivos (No. 59); retención de clientela con categorías de riesgo bajas (A1 y A2) de las diversas carteras, además de aportar en el proceso reactivación económica desde una oferta atractiva de crédito, en especial con el traslado de ventajas a la cartera empresarial, sean empresas o personas con activo empresarial, donde recayó el énfasis del otorgamiento de recursos de la asignación del Banco Central.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora**, explica que, respecto de la propuesta de la Subgerencia General de Negocios, detallará dos planteamientos concretos, con uno que se encuentra en revisión por parte de la Gerencia General Corporativa, atinente a la disminución de la tasa de interés en un promedio de 1,75 puntos porcentuales, o 175 puntos base, enfocado en reducir la tasa piso de una línea que se ubica por encima de las cifras del mercado, con el objetivo de atraer clientela.

En ese sentido, procede a mostrar un cuadro que contiene el escenario financiero aprobado por esta Junta Directiva Nacional para 2021, donde la utilidad proyectada antes de impuestos y participaciones asciende a ₡24.920 millones, con un impuesto sobre la renta previsto por ₡4.971 millones, y ₡2.703 millones en participaciones, para una utilidad neta de ₡17.246 millones.

La siguiente columna, por su parte, detalla los efectos financieros de los ajustes en la tasa activa de las carteras vigentes A1 y A2, por un total de ₡7.694 millones, y de los ₡50.000 millones destinados a la reducción de las tasas activas citadas antes, para colocación en 2021, que provocarían un saldo negativo de ₡758 millones.

Agrega que, a fin de solventar esa disminución de la tasa piso y de la tasa de interés de las distintas líneas, el Banco plantea, y ya ejecutó, una reducción en las tasas de captación de cuentas corrientes y ahorro voluntario, de 95 puntos base, lo cual representa una baja de ₡3.551 millones en el gasto financiero, que se suman a una restricción general de las erogaciones administrativas mediante un plan de gestión que incluye negociación de alquileres y desocupación de edificios, para una cifra de ₡1.223 millones.

Unido a lo anterior, subraya que no se habían proyectado ganancias de capital cuando se llevó a cabo el primer escenario de las estimaciones financieras de 2021, pero que ahora se prevé un monto de ₡2.853 millones, aunque aclara que ello sin sacrificar inversiones de corto plazo para el largo plazo.

También, se presenta una disminución, ya conocida por esta Junta Directiva Nacional, de ₡2.170 millones producto del plan de movilidad laboral y migración voluntaria, que espera la homologación por parte del Ministerio de Trabajo.

Así, señala que la diferencia final entre la disminución de los ingresos financieros y la disminución de los gastos diversos conlleva un resultado final positivo de ₡1.344 millones, es decir, la utilidad antes de impuesto y participaciones ajustada pasaría de ₡24.920 millones a ₡23.595

millones, el impuesto sobre la renta por pagar se reduciría de ₡4.971 millones a ₡3.549 millones, debido a un escudo fiscal gracias al gasto diferido que se registró en 2020 en el tema de la movilidad laboral, y las participaciones bajarían ligeramente de ₡2.703 millones a ₡2.605 millones.

De esa forma, la utilidad neta prevista aumentaría desde ₡17.246 millones hasta ₡17.441 millones, lo cual llevaría el índice de eficiencia (gastos administrativos sobre utilidad operacional) de un 64,98% a un 64,52%, mientras que la rentabilidad sobre el patrimonio pasaría del 2,31% al 2,32%.

Finalmente, indica que la utilidad neta del Banco, sin el aporte de las Sociedades, se elevaría de ₡10.620 millones a ₡10.757 millones. Añade, a su vez, que la entidad ha evidenciado un comportamiento muy acertado en 2021 respecto de la proyección de utilidades, por lo que estima que en el apartado financiero existe la posibilidad viable de ejecutar los cambios propuestos en las políticas y disminución en la tasa piso para lograr una mayor competitividad.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece la presentación y recuerda que este punto ha resultado discutido a profundidad en el seno del Comité Corporativo de Riesgo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, afirma que, en efecto, se conoció en un par de ocasiones y ofrecieron algunas sugerencias, varias de las que fueron atendidas en la propuesta actual de la Administración.

Subraya, no obstante, que el Comité no se encarga de validar directamente el plan porque no forma parte de sus competencias, pero sí le corresponde corroborar que permanezca dentro del umbral de apetito de riesgo ya aprobado por esta Junta Directiva Nacional, lo cual se confirmó, de modo que el acuerdo solo consistiría en dar por conocido el planteamiento, no su aprobación.

Sin embargo, externa una observación en cuanto al elemento de la competitividad, y otra sobre el tema operativo. En primer término, estima que la estrategia podría complementarse con un análisis más detallado de las condiciones del mercado y las acciones de las restantes instituciones, pues se trata de una gestión bastante agresiva, en tanto la coyuntura de la pandemia ha afectado a la totalidad del sistema financiero, no solo al Banco Popular, aunque lo hizo en este con especial fuerza, según lo mostró el Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, en los indicadores de crecimiento de las carteras en 2020.

En particular acerca del portafolio de créditos empresariales, señala que mantiene muchas inquietudes en cuanto a los tiempos de respuesta, pues en días recientes ha sostenido conversaciones con clientela del Banco que le ha expresado su preocupación e incluso molestia por los lapsos tan prolongados que se toman en el análisis de un préstamo o la constante solicitud de renovación de requisitos, porque estos vencen, desde luego, como certificaciones, constancias, acuerdos y otros aspectos que se deberían arreglar en la entidad.

Añade que todo ello forma parte del factor de la competitividad, donde las tasas de interés constituyen solo un elemento, así que, si se establecen en porcentajes bajos, pero se continúa con la ineficiencia en la parte operativa, no se logrará levantar la colocación de crédito, que responde a un comportamiento normal de las personas solicitantes de recursos financieros.

En consecuencia, manifiesta que le gustaría observar una propuesta más concreta y retadora de parte de la Administración, tema que externó, junto con la Presidenta, Sra. Badilla López, en el Comité Corporativo de Riesgo, además de que solicitaron en la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial, una revisión completa de toda la normativa interna, encomendado al Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, del que todavía no recibe la información, por lo que desconoce si muestra avances o no, y que no se incluye en la propuesta recién presentada.

Por otra parte, considera que el plan también carece de asignación de personas responsables, fechas y compromisos formales respecto de indicadores, más allá de la eficiencia, en la que se aspira solo a una reducción de medio punto porcentual, pero que se mantiene demasiado elevada, unido a que las utilidades se reducirían de forma sustantiva.

Así, concluye que la pregunta radica en si con esas acciones propuestas se resuelve el problema, una responsabilidad que, desde luego, atañe a la Administración, pero que, en una perspectiva estratégica, esta Junta Directiva Nacional debe ejercer el control correspondiente, de modo que necesita obtener información con una mayor frecuencia para monitorear de mejor manera lo que se definió.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, sin intención de restar méritos al valioso trabajo realizado, señala que en el planteamiento mostrado se observa una serie de acciones y estrategias; no obstante, resiente la falta de un compromiso con un plan de trabajo, es decir, se carece de verdadero plan de acción alineado al objetivo estratégico definido en esta Junta Directiva Nacional, apegado a un listado de actividades, metas, indicadores y responsables.

Agrega que en la presentación no resulta posible apreciar la forma concreta como, por ejemplo, se llevará a cabo en la realidad la estrategia de retención de clientela, con la meta de cantidad de personas o porcentajes de la cartera que se pretendería conservar.

En consecuencia, estima que se enumeran varias operaciones o gestiones valiosas en sí mismas, pero que deberían desgranarse en un plan de acción que permita, no solo a esta Junta Directiva Nacional, sino a la Gerencia General Corporativa o la Administración en su integralidad, cuantificar logros a partir de objetivos periódicos, con datos tangibles, incluso si se tratase de cifras conservadoras, pues al final se busca medir el efecto de cada una de las acciones y estrategias propuestas.

Subraya que, en caso contrario, no encuentra un sentido en que se relate a esta Junta Directiva Nacional un planteamiento como el recién expuesto si después no existe un mecanismo para solicitar cuentas en función de un plan que no existe.

Sin embargo, aunque le parece que el esfuerzo es positivo, incluida la investigación realizada a fin de identificar los escenarios ideales, opina que falta un verdadero plan que contenga el compromiso plasmado de todas las unidades del Banco en su contribución para que, en efecto, se alcance una reactivación plena de la cartera de crédito.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, coincide con las dos intervenciones previas y se muestra de acuerdo en lo referido a la documentación, pues ha experimentado las situaciones de primera mano durante el seguimiento de algunos casos.

Por ejemplo, indica que la semana anterior participó en la negociación de una operación bastante grande con un cliente en Pérez Zeledón, que inició en 2020, y su preocupación radicó en la tardanza para compilar toda la documentación, por lo que le consultó si provenía del Banco o la empresa, ante lo cual este explicó que se trataba de las dos partes, con retrasos aceptados por el cliente, aunque también se aprecian lapsos de respuesta demasiado extensos en el Banco.

Así, considera que existe un compromiso real, sumado a la gestión de un plan piloto de crédito que se encuentra en etapa de revisión y el establecimiento de fechas, una de cuyas preguntas relevantes consistió en el tiempo que conlleva documentar la operación, pues si bien en ocasiones el problema recae en la persona cliente, la entidad también posee un grado de responsabilidad en los retrasos.

Añade que en 2020 se construyó un procedimiento de control permanente cuando se implementó el tema del cobro reforzado porque no se estaban alcanzando las metas, que incluyó las conversaciones individualizadas con la clientela, y resultó muy exitoso para las personas ejecutivas y las sucursales, con la aplicación de un control semanal, por lo que se ha planteado establecer una acción similar para la reactivación del crédito, además de la retención de clientela.

Asimismo, sugiere la posibilidad de presentar en la próxima sesión un avance del plan piloto, con los parámetros que se definirán, para conocimiento de esta Junta Directiva Nacional a fin de que profundice en la totalidad de los planes de trabajo y las fechas concretas, junto con los mecanismos de supervisión de la labor de las oficinas, ya que se encuentra consciente de la necesidad de mejorar tales aspectos, parte del grupo de asuntos prioritarios y estratégicos que proporcionan valor.

También, señala que se afinará la gestión de la Banca Empresarial, además de los créditos hipotecarios, con el objetivo de complementar a fondo los contenidos de la propuesta recién mostrada con el resto de las acciones efectuadas en la actualidad o planeadas.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, se muestra de acuerdo, y respecto del plan de prioridades, cuya fechas de seguimiento corresponden a abril y mayo, pero que se podría adelantar según se requiera, recuerda que la primera consiste en el servicio a la clientela, para la que ya se observan ciertos progresos, aunque sin lograr una satisfacción plena, sin embargo.

En esa línea, propone al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que se recopilen los comentarios expresados para que, en efecto, se pueda responder a las necesidades evidenciadas, pues, así como experimentó esa situación con el cliente en Pérez Zeledón, todas las personas presentes han conocido casos muy semejantes, con dos o tres meses de retrasos, agudizados porque el Banco no se comunica con el solicitante, quien permanece en espera por largos periodos, algo que genera malestar y una imagen negativa para la organización.

Estima que tales críticas se reducirían en buena medida si la institución mantuviera un acercamiento permanente con la clientela, ya que, como lo ha indicado en varias ocasiones, la gestión operativa parece estancada en épocas cuando las personas clientas debían llegar a las oficinas para ser atendidas, mientras que la realidad actual es bastante distinta y la competencia aparece muy fuerte, algo que obliga a aumentar la eficiencia, pero el cambio proviene del convencimiento interno.

Agrega que juzga oportunas todas las intervenciones, de manera que espera que se recopilen e incorporen en las propuestas, no solo la recién presentada, sino en la totalidad de los planes ofrecidos para el conocimiento de esta Junta Directiva Nacional, pues ello proporciona una mayor satisfacción y brinda una trazabilidad en materia de gobernanza, de modo que permita brindar un seguimiento.

De seguido, extiende un agradecimiento al Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, y al Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, por el esfuerzo notable que han llevado a cabo. Además, solicita a este último que en una sesión próxima

exponga un adelanto del asunto de la revisión de la normativa interna encomendado tiempo atrás, aunque comprende que se trata de una labor compleja.

Por otra parte, consulta al Director, Sr. Espinoza Guido, si en el seno del Comité Corporativo de Riesgo se había acordado mantener un seguimiento del tema.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, confirma que eso es correcto, y añade que espera que la Administración elabore el plan de trabajo en un formato de matriz o columnas que detalle las personas responsables, fechas e indicadores, pues no deseaban retrasar el trámite de conocimiento por parte de esta Junta Directiva Nacional, para que la Administración proceda a su aplicación.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, desea por último secundar las palabras de la Directora, Sra. Fernández Garita, en el sentido de no restar méritos a la importante labor efectuada en el desarrollo del tema, dado que esta Junta Directiva Nacional siempre se ha esforzado por trabajar con los equipos gerenciales, aunque la serie de cambios constantes interfirió de alguna manera.

Sin embargo, estima valioso el contar ahora con una Alta Gerencia en propiedad, con el objetivo de que en el último año del periodo de nombramiento se materialice la estrategia planteada a partir de una gestión conjunta, con mentalidad de equipo, en especial mediante el acortamiento de tiempos para apreciar movimientos reales en la organización y posicionarla como se pretende.

Así, reitera el reconocimiento por el esfuerzo para el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, el Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, y el Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, pregunta si entonces resultaría posible que la Administración, en efecto, elabore el plan de acción mencionado, con la definición de responsables, resultados, metas e indicadores en la forma de una matriz que funcione como un norte para cuantificar los logros alcanzados a partir de líneas base y actividades concretas.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, explica que sí se encuentra en proceso de construcción, en un modelo similar al llevado a cabo con el reforzamiento de la gestión de cobro.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, aclara que justamente con ello se refería al seguimiento que acordó efectuar el Comité Corporativo de Riesgo, para su posterior elevación a esta Junta Directiva Nacional, aunque no recuerda de momento la periodicidad exacta.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, indica que es mensual.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, señala que en lapsos de un mes resulta difícil apreciar los resultados de corto plazo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, afirma que se trata de un tema vital, pero el seguimiento no recae solo en un asunto de control, sino de trabajo conjunto para determinar las decisiones que se requieren adoptar porque se acerca la finalización del periodo de nombramiento, de modo que se hace imperativo un trabajo intenso.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, señala a la Directora, Sra. Fernández Garita, que esa es la intención, pues no desea sobrecargar la gestión con acuerdos, pero que se reciban todas las inquietudes y se incluyan en los reportes de seguimiento presentados al Comité Corporativo de Riesgo.

De seguido, mociona para:

**Dar por conocida la propuesta de mejoras a la oferta de productos crediticios con el análisis del impacto financiero del ajuste de tasas de interés a la cartera vigente, que tiene como propósito activar el crecimiento de la cartera de crédito.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por conocida la propuesta de mejoras a la oferta de productos crediticios con el análisis del impacto financiero del ajuste de tasas de interés a la cartera vigente, que tiene como propósito activar el crecimiento de la cartera de crédito”.**

(313)

(Ref.: Acuerdo CCR-10-ACD-82-2021-Art-5)

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

Sra. Grace Badilla López  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

## **SESIÓN ORDINARIA 5818**

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS DIECIOCHO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y CINCO MINUTOS** del **LUNES DOCE DE ABRIL DE DOS MIL VEINTIUNO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Mario Campos Conejo. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

### **ARTÍCULO 1**

Inicia la sesión.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, saluda a todas las personas participantes y confirma que se cuenta con el quórum requerido para iniciar la sesión.

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5816

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos.

4.1.- Asuntos de Comisiones

Comisión de Pautas Políticas y Juntas de Crédito Local.

4.1.2.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento y aprobación, el Informe de Evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular 2019- 2023 al 31 de diciembre de 2020. En atención al acuerdo JDN-5624-Acd-183-Art-16 de la calendarización de Informes de la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-5-ACD-32-2021-Art-2)

4.1.3.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el informe con el detalle de los Planes de Acción de Gestión del valor social y ambiental, así como los elementos de contribución al logro de los indicadores de resultados del Plan Estratégico del CFBPDC 2019-2023 y de las llaves de pago en las dimensiones social y ambiental, esto en atención del acuerdo 1045, artículo 9, tomado en la sesión 5786 de la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-5-ACD-33-2021-Art-3)

4.1.4.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local remite, para aprobación, la propuesta para la actividad de juramentación e inducción de las Juntas de Crédito Local período marzo 2021 – febrero 2023, el sábado 24 de abril del 2021. Asimismo, se solicita instruir a la Administración y a la Secretaría General para llevar a cabo toda la logística y ejecución de esta actividad. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-7-ACD-45-2021-Art-2)

4.2.- Criterios Legales.

4.2.1.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva, atiende acuerdo JDN-5804-Acd-139-2021-Art-9, relacionado con la contratación de una empresa que brinde asesoría en temas de Tecnología de Información. (Ref.: Oficio AJD-053-2021)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa que mediante oficio UTEG-032-2021 de la Unidad Técnica Evaluación de la Gestión, comunica que se procedió a la actualización en el sistema CAR-SI de los acuerdos de acción administrativa del 2020. Lo anterior, en atención al acuerdo 143 de la sesión 5804. (Ref.: Oficio GGC-488-2021)

5.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa la actualización realizada del proceso de construcción de cubículos para cajeros automáticos y la fecha de instalación. Además, el detalle de cajeros automáticos que se encuentran en inventario en el Almacén de Suministros. (Ref.: Oficio GGC-516-2021)

5.3.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, le envía nota de agradecimiento en nombre de la Junta Directiva Nacional al Sr. Gerardo Abarca Monge, por sus 21 años de laborar para la institución. En atención al acuerdo JDN-5817-Acd-307-2021-Art-3. (Ref.: Oficio SJDN-504-2021)

6.- Varios.

6.1.- Reunión Privada Directores”.

Se aprueba el orden del día.

## **ARTÍCULO 2**

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5816.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, al no haber observaciones, mociona para:

**Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5816, celebrada el 5 de abril del 2021.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5816, celebrada el 5 de abril del 2021”. (318)**

Al ser las **diecisiete horas con tres minutos** finaliza su participación virtual el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, e inicia la Jefa de la División de Gestión Estratégica, Sra. Eida Ocampo Rojas.

## **ARTÍCULO 4**

4.1.2.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento y aprobación, el Informe de Evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular 2019- 2023 al 31 de diciembre de 2020. En atención al acuerdo JDN-5624-Acd-183-Art-16 de la calendarización de Informes de la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-5-ACD-32-2021-Art-2)

**La Jefa de la División de Gestión Estratégica, Sra. Ocampo Rojas**, indica que en las sesiones n°3-2021 y n°5-2021 de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local celebradas el 10 de febrero de 2021 y el 10 de marzo de 2021, respectivamente, realizaron un análisis profundo y detallado de este informe. El objetivo es realizar una presentación más ejecutiva.

Manifiesta que presentará el Informe de Evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular 2019- 2023 al 31 de diciembre de 2020.

Detalla que la Evaluación es de los cuatro objetivos estratégicos de la Estrategia Global y tienen su propio tablero de instrumentalización para el Banco Popular y para cada una de las Sociedades Anónimas. En este caso, se presenta un resumen de los resultados.

En cuanto al detalle de cada uno de los tableros de estas unidades estrategias de negocio, especifica que en el tablero del Banco Popular el objetivo 1 tiene como enfoque principal la experiencia del cliente y en ese se logró una calificación del 100%.

De ese objetivo se despliegan tres indicadores de resultados relevantes; el primero es un estudio de monitoreo y el propósito para el 2020 era establecer una línea base. Comenta que antes se aplicaba una encuesta general de satisfacción y para el 2020 se llevó a cabo un estudio más integral en donde se consideraron las variables de satisfacción y de fidelidad de largo plazo.

De ese modo, se podía medir la disposición para sugerir la marca y separado para cada uno de los segmentos: social, personas, preferencial BP Global y el segmento corporativo.

Todos estos elementos permitieron reunir información relevante sobre los diferentes atributos de valor y cómo los clientes valoran al Banco Popular.

Agrega que el segundo indicador de resultados es la principalidad y este se basa en el relacionamiento del cliente y permite conocer la cantidad de aumento de esa principalidad. Comenta que la meta era un punto porcentual adicional y lograr un indicador de 2,4% de crecimiento. Entonces, de la medición anterior con la metodología anterior cuando se obtuvo un 12,3% llegaron a 15,7%.

La principalidad demuestra cuánto de todos los clientes del Banco Popular tienen a esa Institución como su principal alternativa financiera para solventar sus necesidades.

Para el tercer indicador de resultados también se refiere al relacionamiento de clientes tenían como meta contar, en promedio, con 3,06 productos o servicios por cliente; es decir, de los clientes activos del Banco conocer cuántos productos o servicios tienen en promedio. Este indicador se logró al 100%.

Con respecto al objetivo dos, el enfoque se dirige hacia la gobernanza de la gestión del Conglomerado. Para este se cuenta con el índice de gobernanza, el cual no se había incluido para el 2020, pero ya se agregó para el 2021.

Asegura que ya iniciaron con el proceso metodológico que les permitirá contar con un índice de gobernanza para medir su evolución.

Acerca del control interno, comenta que dio un resultado en el nivel de madurez con una calificación del 75%, lo cual está dentro de la característica diestro, conforme los instrumentos de la Contraloría General de la República que les aplica, incluyendo varias dimensiones de evaluación, se evalúa el ambiente de control, valoración de los riesgos, las actividades control, los sistemas de información y las actividades de seguimiento. Por tanto, se logró un nivel de madurez conforme lo planificado.

En cuanto al apetito al riesgo, que es el otro indicador relevante en el objetivo 2, también fue cumplido en un 100%, cuyo fin es ubicarse en un rango medio bajo y en este caso, de acuerdo con el perfil de mapa de riesgo están en ese rango. Asimismo, en el perfil basado en suficiencia patrimonial, está con un perfil bajo, cumpliendo la meta establecida.

En relación con el cumplimiento normativo, también era la línea base, donde tuvieron un resultado del 83%, lo cual implica que se cuenta con un marco documental de cumplimiento normativo robusto. La brecha que se tiene y que se debe gestionar, pues se trata de una línea base, arrojó algunas oportunidades de mejor en función de la gestión con proveedores y la política "Conozca a su Cliente" y "Conozca a su Empleado".

En lo referente a la gestión de la estrategia, se llevaron a cabo las actividades del plan de comunicación en un 100%, también se realizó una prueba de diagnóstico, que fue la base para dar continuidad a la parte de comunicación.

En torno al objetivo 3, cuyo enfoque es la rentabilización en triple línea base, fueron considerados los elementos de gestión financiera, social y ambiental, donde fue obtenido un 99,22% de cumplimiento.

Sobre la rentabilidad sobre el patrimonio la meta fue superada, pues en el PAO fue incluida una meta del 1,73% y lograron un 1,93%.

Respecto a la cobertura de los ingresos por servicios a gastos administrativos, fue lograda la meta en un 100%, se tenía un 16,86% en el PAO y el desempeño real un 17,06%.

En la parte del margen de intermediación financiera lograron un 4,04% y la meta en el PAO era de un 4,14%, por tanto, se tuvo una brecha en este objetivo.

Comenta que al cierre de diciembre se tuvo un rendimiento total de un 9,26% y el PAO era de un 9,68%, cerrando un poco por debajo de lo estimado y en cuanto a costo, también cerraron por debajo con un 5,22% de un 5,55% que se tenía proyectado.

Lo anterior es para de la gestión que se lleva de manera conjunta y coordinada de la gestión de la cartera de crédito, cartera de inversiones y otros activos. Además de toda la gestión de las fuentes de financiamiento que se realiza desde la Sugerencia General de Operaciones en coordinación con la Sugerencia General del Negocios. Por tanto, esos resultados obedecen a todas las estrategias desarrolladas, principalmente el año pasado, bajo el contexto de la crisis generada por el COVID-19 y todo el respaldo que brinda el Comité de Activos y Pasivos en la gestión de este importante indicador.

En cuanto a los elementos de ajuste organizacional, no aplican, pues se trata de implementar cualquier cambio organizacional que se derive de alguna aprobación formal y el año pasado no hubo ese tipo de elementos.

En lo concerniente a los indicadores de valor social, se está midiendo una de las dos dimensiones y se trató del plan de trabajo desarrollado por la BIC, el cual fue cumplido en un 100%

Debe resaltar algunos de los elementos desarrollados, dentro de ellos, la integración de la fuerza de ventas, el establecimiento del BP Total de Pavas y de San Carlos como oficinas modelo, el fortalecimiento del análisis de un modelo de inclusión comunitaria y algunas actividades de sensibilización al personal y jefaturas, además de una metodología para la selección de territorios.

Comenta que la medición de valor social es un elemento que aplica para poner en operación y en ejecución para el 2021, por ello que para el 2020 no tuvo resultados.

En lo que respecta al valor ambiental, se obtuvieron 20 galardones de Bandera Azul, 16 BP total y las 4 Sociedades Anónimas, las cuales fueron inscritas en el programa en el 2019 y premiadas en el 2020. Por su parte, el programa de gestión ambiental institucional logró un 100% y una calificación de excelencia por parte del MINAE.

Respecto a la colocación de crédito para líneas ambientales, sumó ₡9.724 millones por encima de lo presupuestado, meta compartida tanto para personas como para la parte empresarial.

Para el objetivo 4 de transformación digital e innovación, se obtuvo un resultado del 96,78%, resaltando algunos de los elementos de la estrategia de innovación, que logró un 91,50%, cuya meta era de un 100%, se lograron elementos importantes sobre capacitación y la valoración de la competencia de innovación en los procesos de contratación de personal.

Señala que donde se tiene la brecha es precisamente en la tasa de implementación de productos mínimos viables que alcanzó un nivel por debajo del planeado, por ello la disminución en el promedio del indicador.

En relación con las mejoras de las tecnologías actuales, se tienen cuatro iniciativas en la ruta crítica, donde la iniciativa de control de arrendamientos y activos fijos mostró un desfase, de ahí que el indicador sea un 92,85%.

Sobre la implementación de iniciativas de transformación digital e innovación, se puede decir que el programa avanzó en un 100% al 31 de, incluyendo tanto la asesoría y acompañamiento en agilidad, capacitación y el cumplimiento de los elementos programados para las iniciativas de estructura de datos y de neobanco.

En lo referente a la capacidad de los procesos, hubo cuatro que quedaron debidamente implementados, fue posible valorar el incremento en los niveles de capacidad utilizando metodologías Lean, logrando un 100%, tanto para los tres procesos de crédito, que incluye institución y corporativo, personas y crédito social, así como el proceso de productos y servicios. Los cuatro procesos presentaron mejora en su desempeño.

Explica que la cultura organizacional no aplicaba dado que se midió al inicio del 2020 y es un indicador que se mide cada dos años.

En torno a la estrategia de comunicación para la transformación digital, fue logrado el 100%, donde se había establecido un mínimo del 95%.

En el caso de Popular Pensiones, obtuvo un 99,99% de calificación, hubo dos indicadores relevantes, para el objetivo 1, enfocado en la experiencia del cliente, se logró un 90,5% en el indicador de satisfacción del cliente, respecto a una meta mínima del 90% que se había establecido y un 100% de desempeño en todos los procesos que están orientados al cliente.

Respecto al objetivo 2, también se logró un 100% de cumplimiento y en el proceso de autoevaluación de control interno se había propuesto una meta del 90% y se logró ese desempeño. El perfil de riesgo se ubicó dentro del rango aprobado por la Junta Directiva, cuya meta fue bajo o medio-bajo y para el periodo logró ubicarse en esa posición.

En la parte de gestión estratégica, se logró cumplir un 100% en función de las estrategias de comunicación y de todas las iniciativas realizadas, impulsando la implementación y la puesta en ejecución de la estrategia.

El esquema de gobernanza tiene alcance de Conglomerado, tal como se vio en el caso del Banco, ya se está iniciando ejecución en el 2021, por lo que se valora como un no aplica.

En torno a la rentabilidad financiera y creación de valor social, Popular Pensiones cumplió con el conjunto de modelo de indicadores que aprobó la Junta Directiva, en cuyo caso se cumplió en un 100%, cuando el mínimo es lograr un promedio ponderado de ese conjunto de indicadores, al menos con un 90%.

La estructura financiera también logró un desempeño del 100%, los ajustes organizacionales no aplican y el programa de educación financiera y la certificación de empresas socialmente responsables, lograron un desempeño del 100%.

Por otra parte, la Operadora de Pensiones en sus indicadores de valor ambiental obtuvo un nivel de excelencia en el programa de gestión ambiental institucional, emitido por el MINAE, así como la certificación de empresa socialmente responsable y la certificación de carbono neutralidad.

En cuanto al objetivo 4 sobre transformación digital e innovación, fueron atendidos en un 100% todos los requerimientos de la estrategia de innovación que le fue aplicada a la Sociedad. Así como la ejecución de los elementos de la estrategia de comunicación para la transformación digital.

Respecto a los procesos clave, el desempeño de ellos en la Operadora de Pensiones, logró una calificación del 99,93% cuando se tenía como meta un 100%, por ello la pequeña brecha que presenta el objetivo.

Además, todas las iniciativas de tecnología enfocadas en el cliente se lograron implementar en un 100%.

En relación con la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, Popular SAFI, obtuvo un promedio ponderado del 83%.

En torno al objetivo 1, en satisfacción del cliente no aplicaba en ese momento para el periodo y la participación de las organizaciones sociales en el volumen administrado, lograron cumplir en un 100% de participación, así como la participación de mercado que fue establecida en un 12,48%, por lo que se cumplió en un 100%.

La brecha de este objetivo está relacionada principalmente con la calificación de riesgos de los fondos, que son independientes que emiten las sociedades calificadoras de riesgo. De los seis fondos administrados el Fondo Inmobiliario FINPO no logró mantener o mejorar la calificación, los elementos que lo afectaron están ligados a los eventos de la pandemia que ha impactado con mayor fuerza a los fondos inmobiliarios.

Es importante mencionar que hay una serie de mejoras en la gestión que ha buscado Popular SAFI para contrarrestar los efectos de la pandemia, por lo que se espera que dichas medidas surtan los efectos y se pueda revertir los resultados que en ese momento se presentaron.

Comenta que el índice de ambiente laboral es un indicador que se aplica cada dos años.

En el objetivo 2, sobre gobernanza y gestión de conglomerado, se logró un 68,75%, que igual al caso anterior, el esquema es de alcance conglomeral, por lo que es importante resaltar que en control interno la Sociedad obtuvo un 100% de cumplimiento, al igual que en los elementos de cumplimiento normativo y gestión de la estrategia, donde la brecha la generó el tema de apetito al riesgo, donde fueron las volatilidades del mercado las que generaron que uno de los fondos se ubicara en la línea de riesgo de mercado fuera de los umbrales aprobados.

Sobre el objetivo 3, de rentabilización financiera y creación de valor social y ambiental, en el modelo de indicadores que le aplica a la Sociedad, se logró un 100% de desempeño, de igual manera un 100% del cumplimiento de la utilidad real, que fue de ¢2.041 millones. Así como la rentabilidad de los fondos financieros, donde todos lograron su cometido, pero no los fondos inmobiliarios, ninguno de los dos logró la rentabilidad establecida.

Es importante mencionar que la rentabilidad se vio afectada por las condiciones impuestas por la pandemia y la situación económica donde fue necesario renegociar contratos con inquilinos en lo que a tarifas se refiere, incluso algunos elementos de cambio de modelo en algunos de los inmuebles que están dentro de dichos fondos.

Todo ese conjunto de acciones para contrarrestar los efectos, Popular SAFI lo incorporó dentro de sus planes de gestión y los elementos, tanto los de riesgo como los de rentabilidad, buscan revertir esas tendencias para el 2021.

Por otra parte, respecto al valor social, se incorporó en todos los elementos contractuales elementos de salud financiera y de compras sostenibles, es parte del alcance que se había definido para el 2020 y se logró al 100%. Asimismo, en los elementos de valor ambiental se logró un nivel de excelencia en el programa Bandera Azul Ecológica y la certificación donde le fueron sumadas tres estrellas.

En lo que corresponde al objetivo 4, sobre transformación digital e innovación, se debe resaltar el cumplimiento de los requerimientos que se derivan desde la estrategia de innovación en un 100%.

El cumplimiento de todas las iniciativas tecnológicas enfocadas en el cliente, cuya implementación alcanzó el nivel esperado y los elementos de transformación cultural, que son medidos cada dos años, no aplicó en este caso, igual que el estudio de cultura y el de proceso orientados al cliente. En las estrategias de comunicación se logró el 100%.

En torno a Popular Seguros, que logró un promedio del 96,87% como promedio ponderado, se debe indicar que, respecto al objetivo 1, sobre la experiencia del cliente, se logró en un 100% en la parte de nivel de satisfacción y otros indicadores no aplicaron para el periodo.

Por otra parte, se dio un 98% de cumplimiento de todas aquellas metas de integración de negocios con las empresas de la economía social y en clima laboral no aplicó.

Sobre el objetivo 2 de gobernanza, sobre el índice de gobernanza se hizo una autoevaluación y se logró un 100%, en control interno, en el ejercicio de autoevaluación lograron ese nivel y en apetito al riesgo se valoró con un cero, debido a que el indicador se compone de tres líneas, hay un nivel de riesgo operativo, cuya meta es ubicarse en nivel medio, el cual fue bien logrado, el riesgo de mercado, donde el apetito es de un 2,20% y se ubicó con un desempeño real del 1,86% y el tercer elemento es el de liquidez, donde la meta fue ubicarse entre el 1,40% y un 1,70%, pero el real se ubicó en un 3,64%.

La decisión de tomada por la Gerencia General de la Sociedad en su momento fue precisamente para mantener una reserva de liquidez por encima de los niveles aprobados, en el sentido de que estaba pendiente de ejecutarse una orden judicial para cancelar un laudo con la empresa Prosoft, suma importante que superaba los \$900 millones de colones y por la incertidumbre de que no se sabía el momento exacto cuando se recibiría la orden judicial, se decidió mantener los recursos en disponibilidades.

Entonces en diciembre del 2020, cerró con efectivo disponible por encima del nivel límite y para los primeros días de enero del 2021, se realizó el traslado correspondiente. Por tanto, ese indicador de liquidez hizo que, a pesar de que las otras dos líneas sí se encontraban dentro de los niveles de apetito, en el nivel ponderado el indicador no se cumplió, lo cual impactó la gestión del objetivo.

En la parte de cumplimiento normativo se logró el 100%, y los elementos de seguridad de la información no aplican y gestión de la estrategia se cumplió en un 100% en sus actividades.

En torno al objetivo 3, sobre rentabilidad financiera, hubo varias medidas de rentabilidad, está el rendimiento sobre el patrimonio, comparado con el mercado y se logró un 93%, pero si se compara con la proyección financiera real, sí se logró la meta.

De igual manera la rentabilidad sobre el activo superior al mercado tampoco se logró, estuvo en un 93%, pero si se compara con la proyección se cumplió en un 100%.

Por otra parte, se alcanzó satisfactoriamente el cumplimiento de la utilidad interanual, así como un crecimiento de la utilidad que sea superior a la proyección.

En lo correspondiente al crecimiento en el rendimiento de inversiones, se logró en un 100% y el crecimiento de la cartera en un 99,6%. La atención de los clientes fue mejorada sustancialmente y todas las iniciativas de valor social fueron cumplidas en un 100% y de igual manera las de valor ambiental, que también incluyó la certificación de la Bandera Azul Ecológica.

En cuanto a los elementos de transformación digital, fueron atendidos los requerimientos de la estrategia de innovación, se implementaron satisfactoriamente todas las iniciativas de negocios, basadas en la tecnológica actual y la implementación de nuevas tecnologías.

Los elementos de procesos y de cultura no tuvieron medición para el 2020 y la estrategia de comunicación para la transformación digital fue atendida en un 100%.

Por otra parte, en lo que respecta a Popular Valores, Puesto de Bolsa se obtuvo un 100% de resultado, para el objetivo 1 se obtuvo un 94,4% de satisfacción del cliente, cuyo mínimo en la meta fue de un 90%.

El indicador de relacionamiento de clientes, Popular Valores-Popular SAFI, se habían propuesto una integración mayor al 65% y se obtuvo un 65,27%. De las cuentas nuevas de alto valor, es decir, cuentas corporativas, se tenía como meta seis y fueron logradas siete.

En la parte de reactivación de clientes, se propuso un mínimo de un 1,3% en función del comportamiento histórico y se logró un 2,17% y la inactivación de clientes se estableció un porcentaje menor o igual al 17% y se logró un 9,25%, lo cual implicó un excelente desempeño y el ambiente laboral se mide cada dos años.

Respecto al objetivo 2 sobre gobernanza, el índice de gobernanza no aplicó y en control interno se obtuvo un 100% de una nota de 90%, el apetito al riesgo se ubicó en medio de acuerdo con el perfil aprobado y en elementos de cumplimiento normativo se hizo la aplicación del instrumento, lográndose determinar un cumplimiento del 100%, de igual manera ese porcentaje en la gestión de la estratégica.

En cuanto al objetivo 3, sobre la rentabilización financiera, se logró un 99,70% en el conjunto de indicadores establecido por la Junta Directiva para Popular Valores, donde un mínimo es el 90%. Los ingresos por servicios a gastos administrativos fueron cubiertos en un 1,09 veces cuando la meta es de -al menos- una vez.

En torno al costo financiero, que debe ser menor al proyectado, se obtuvo un desempeño del 19,54%, sustancialmente por debajo del 26,5% proyectado. El modelo de gestión de negocios no aplicó para el 2020 y en valor social se logró un 100% y en valor ambiental la obtención de las tres certificaciones, Bandera Azul, Carbono Neutralidad y de Esencial Costa Rica para un cumplimiento del 100%.

En el objetivo 4 de transformación digital e innovación, fueron atendidos en un 100% de los requerimientos de la estrategia de innovación, el 100% de la implementación de las iniciativas de TI, basadas en tecnología actual y el 100% de los elementos de transformación digital que tenían alcance para la Sociedad.

En cuanto a la mejora de la capacidad de los procesos, se logró un avance del 100% del cronograma según el plan de trabajo y la transformación cultural, que es un elemento de medición con alcance de conglomerado y que se mide cada dos años, por lo que no aplicó para el 2020.

Por último, se obtuvo un 100% de desempeño en la estrategia de comunicación para la transformación digital.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece la presentación y menciona que los elementos están bien resumidos de acuerdo con lo planteado y responde a la estrategia.

Señala que este informe debería ser presentado con mayor periodicidad, por lo que habría que revisar el acuerdo correspondiente, pero cree que este no es el momento.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, indica que se siente contenta de conocer estos resultados. Más allá de ellos, lo importante es mantenerse al día y determinar si se requiere algún apoyo por parte de esta Junta Directiva para mejorar alguno de los indicadores que se han podido ir quedando por fuera.

Considera que vale la pena esa continuidad en hacer una rendición de cuentas sobre cómo van avanzando en las metas.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, agradece el informe tan detallado y explicativo en la parte numérica del cumplimiento de las metas. En general llama la atención que entidades tan complejas como el Banco y algunas de sus Sociedades tengan cumplimientos tan altos, incluso del 100%, 98% y 99,99%, si es así, qué bueno, pues ello denotaría un rendimiento muy alto, pero también muy alta madurez.

Por tanto, le gustaría ahondar en ese tema contando con más información y contrastar estos resultados, por ejemplo, en el objetivo 2 del Banco, que es gobernanza y gestión de conglomerado, salió calificado con un 100%, por lo que le gustaría conocer cuál es el resultado de lo que se habló en el punto de agenda anterior presentado por la Dirección Corporativa de Riesgo.

Indica que, como ya se tiene toda la mecánica y herramienta pormenorizada, vale la pena determinar si es que las metas se están poniendo relativamente bajas o fáciles de alcanzar o si están teniendo resultados numéricos muy buenos -por un lado-, pero percepciones no tan buenas por otro.

Aclara que no se trata de buscar un punto negro en la hoja blanca, sino tratar de determinar de qué manera ejecutar una mejora continua conforme los resultados presentados, lo cual reitera que se trata de una batería de datos muy importantes, por lo que su deseo es que se tenga muy bien administrada y poder dar un seguimiento histórico.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, coincide e indica que le llama la atención como en la parte social se tiene un 100%, sobre lo cual se le explicó que el indicador fue la implementación de la Banca de Integración Comunitaria, el cual fue mínimo para el 2020 y por ello se logró alcanzar ese porcentaje.

Por tanto, vale la pena una revisión siendo la Administración la responsable de hacerla, con el seguimiento de esta Junta Directiva, pero quizá se deba hacer un esfuerzo por ir calibrando y que realmente se demuestre, no solo el resultado por la implementación, por ejemplo, cuántas Banderas Azules fueron obtenidas en el 2019, comparado con el 2020 o determinar si es que la meta se mantuvo igual o se logró superar.

Esos pormenores se deben escudriñar dentro del documento, pero eso les obliga a repensar qué es lo que se plantea para esas metas, pero de igual manera se une a las palabras del Director, Sr. Espinoza Guido y agradece el informe, pues considera que desde el área de Planificación Estratégica se realiza un enorme trabajo por llevar el ritmo a cada uno de los objetivos y actividades planteadas y cómo se van integrando para poder visibilizar de manera ordenada los resultados que hoy se presentan.

**La Directora, Sr. Villegas Alvarado**, manifiesta que cuando vieron estos resultados en la Comisión, conversaron sobre varios aspectos, por ejemplo, por qué en gobernanza se obtuvo un 100% y cómo lo lograron obtener, parte de ello, la respuesta fue que el rubro por calificar era la empresa que se contrataría para ese diagnóstico y ya se contrató.

Por tanto, como estaba en proceso, lo que se dijo fue que estaban en tiempo y estaban logrando. También hay otros puntos, por ejemplo, en SAFI con un 83%, cuál fue el punto más bajo donde había que mejorar y que en la Junta Directiva debería ser conocido, pues su misión es hacerlo para colaborar en lo que corresponda.

Considera que hay varios aspectos sobre los que preguntó, incluso lo hizo sobre la parte social y qué fue lo logrado, cuáles fueron los resultados obtenidos, etc., todas esas preguntas se hicieron en su momento, lo mismo que en la parte ambiental.

Siempre ha dicho que se planifica la parte ambiental en lo interno, pero se debe trabajar a lo externo para determinar cómo ven al Conglomerado en lo externo, pero las mediciones que se han hecho en cuanto a la Bandera Azul, solo ha sido por los galardones obtenidos, pero cuando se ve como Conglomerado, se ha visto que las Sociedades también colaboraron en mucho porque ellos han tenido muy buen trabajo en relación con la parte ambiental.

Esa es una inquietud que han manifestado en la Comisión y se une a lo ya dicho.

**La Jefa de la División de Gestión Estratégica, Sra. Campos Rojas**, expresa que, los tableros de cuadro de mando integral tienen su complejidad, se tienen variables diversas, donde las financieras son más fáciles de interpretar en cuanto a los avances y cumplimiento y otras de naturaleza más cualitativa, donde se deben ir delimitando alcances en función de cada año y ver cómo paulatinamente se irán logrando los diferentes elementos.

Por ejemplo, la parte de la gestión de la gobernanza en el Conglomerado, que el año pasado se dio seguimiento al proceso de contratación de la empresa que dará el acompañamiento para ir evolucionando en ese nivel de madurez, pero no se le puede dar una calificación desde el punto de vista de un resultado, porque todavía están en la parte de gestión, a los que se les podrá dar mucho mayor seguimiento y tendrán mayor detalle en el nivel de los planes de acción.

Sin embargo, en el nivel del tablero que se tiene en la estrategia, no se cuenta todavía con un resultado concreto. En la parte de la Bandera Azul Ecológica, también conlleva un esfuerzo importante, pues no solo se obtiene, se debe gestionar dado que todos los años se renueva, pero además de mantener el galardón, se ponen metas para ir sumando banderas en diferentes oficinas o sumarle estrellas a cada Bandera, esos son los grandes desafíos, que en variables cualitativas se vienen trabajando y los elementos de métricas y de ser más críticos respecto a los resultados, es precisamente lo que permite la mejora continua en un proceso como el de la gestión de la estrategia.

Explica que se trata de un tema constante, no se trata de escribir un plan y dejarlo, se debe estar revisando desempeño, métrica y cómo los diferentes elementos, sea los internos o externos del mercado, los irán obligando a mejorar métricas y que el Plan Estratégico sea siempre un documento vigente y que le imponga los desafíos a la Institución.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece la aclaración, sin embargo, insiste sobre la necesidad de que la Administración realice una revisión y recoja las inquietudes planteadas con el fin de determinar que el Plan Estratégico está vigente y que responde a las necesidades de los clientes del Banco.

Mociona para:

**Dar por conocido y aprobado el Informe de Evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2019-2023 al 31 de diciembre de 2020.**

**Lo anterior, en atención a la Calendarización de Informes de la Junta Directiva Nacional** definido mediante el acuerdo JDN-5624-Acd-183-Art-16-Inciso-30a-RR1, del 13 de marzo de 2019, relacionado con el ítem 30 *Informe de Evaluación del Plan Estratégico Corporativo* y al cambio de periodicidad establecido en el acuerdo JDN-5725-Acd-339-Art-5, Inciso: 1a - RR1 del 15 de abril de 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido y aprobado el Informe de Evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2019-2023 al 31 de diciembre de 2020.**

**Lo anterior, en atención a la Calendarización de Informes de la Junta Directiva Nacional** definido mediante el acuerdo JDN-5624-Acd-183-Art-16-Inciso-30a-RR1, del 13 de marzo de 2019, relacionado con el ítem 30 *Informe de Evaluación del Plan*

**Estratégico Corporativo y al cambio de periodicidad establecido en el acuerdo JDN-5725-Acd-339-Art-5, Inciso: 1a - RR1 del 15 de abril de 2020". (320)**

La **Presidenta, Sra. Badilla López**, felicita a la Sra. Eida Ocampo Rojas porque es la primera vez que los acompaña como Jefa de la División de Gestión Estratégica.

**ARTÍCULO 5**

**4.1.3.-** La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el informe con el detalle de los Planes de Acción de Gestión del valor social y ambiental, así como los elementos de contribución al logro de los indicadores de resultados del Plan Estratégico del CFBPDC 2019-2023 y de las llaves de pago en las dimensiones social y ambiental, esto en atención del acuerdo 1045, artículo 9, tomado en la sesión 5786 de la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-5-ACD-33-2021-Art-3)

Ingresan: el Director de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. Róger Conejo Cubero y el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García, al ser **las diecisiete horas con cincuenta minutos**.

**El Director de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. Conejo Cubero**, informa que se focalizará en el Plan de Acción de Gestión del valor social. Este plan y el de Gestión del valor ambiental por gobernanza los gestiona el Consejo de Sostenibilidad Corporativa.

Cuando a él se le designó atender el valor social con respecto a la triple línea base (valor económico, social y ambiental), lo primero que se preguntó fue qué es y cómo se gestiona un valor social. Hace una gran diferencia para que en la parte de su disertación no se crucen con otros conceptos. En su caso el valor social no tiene relación con el impacto social, aunque es parte, pero no es un programa de impacto social, ya que están siendo gestionados desde la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial, además, se han definido algunos modelos.

Buscó en la academia y encontró en un sondeo hecho por el Incae de que ningún banco a nivel mundial había intentado calcular algo similar al valor social. En el mundo existen múltiples variables para calcular el valor económico y financiero de un banco. Por otra parte, es posible verificar si un banco está gestionando el valor ambiental por medio de estándares internacionales, como Bandera Azul, ISO, planes del milenio.

Pero cuando se investiga cómo se ha gestionado el valor social, no se encontró ninguna referencia. Si se encontraron muchos bancos focalizados en temas de programas de responsabilidad social, pero esto no tiene nada que ver.

En el Banco Popular, puede ser que se esté haciendo un gran trabajo como responsabilidad social.

Este Banco es diferente, porque si se revisa su ley constitutiva, nació como una institución que genera valor social, lo cual es diferente a la responsabilidad social, porque se podría pensar que ir a pintar escuelas o donar es parte del valor social, sin embargo, no lo es.

Este Banco no fue creado para ser un banco comercial como los demás, sino que fue creado para generar valor social. Se cuestiona cómo establecer una forma para definir si el Banco está generando valor social.

Por este motivo, se trató de establecer un indicador de valor social percibido. Explica que se procurará medir los grupos de interés del Banco y se les preguntará si genera valor social. Se buscará conocer su percepción, ya que es medible, cuantificable, gestionable en el tiempo.

Consulta si se considera que la Caja Costarricense del Seguro Social es una institución que genera valor social. Le parece que la mayoría de las personas dirán que sí.

Pero, si pregunta si el Banco Popular es una institución que genera valor social, cuál sería la respuesta.

Su apreciación personal es que este Banco genera mucho valor social, pero las personas no lo perciben así. Por eso, aunque se hace un gran esfuerzo, la población no lo está percibiendo.

De esta forma, el plan consiste en tratar de medir cuál es el valor social percibido de los grupos de interés del Banco Popular, a través de una empresa externa y con una metodología válida. Para poder establecer científicamente cómo la perciben los grupos de interés.

A partir de ese estudio establecer un valor cuantitativo y cualitativo, y trabajar desde ese momento para que las personas perciban al Banco como la institución que realmente es: una institución que genera valor social.

Estos resultados permitirán evaluar los modelos actuales y determinar si generan esta percepción de valor social.

Otra posibilidad es que la empresa no posea una estrategia de comunicación adecuada y que esta sea la razón por la que las personas la perciben como un banco comercial igual a los otros. En su opinión, esta Junta Directiva y sus otros participantes conciben al Banco Popular como un banco de valor social.

Cita una simple definición de valor social: es el resultado generado de cuándo los recursos, productos, servicios financieros y de acompañamiento se combinan para buscar la mejor calidad de vida de las personas.

En esta investigación se dieron cuenta que, dentro de los grupos de interés, uno se llama Empleados de la corporación, y no se puede medir el valor social percibido de igual forma para los internos que para los externos. Por lo tanto, es necesario medir el valor social percibido por los grupos de interés externos al Banco y el valor social percibido por el grupo de interés interno del Banco.

Anuncia que la empresa ya está contratada, este ejercicio debió haberse hecho en el año 2020, pero por la pandemia la empresa consideró que no era el momento adecuado.

El objetivo general es el siguiente: lograr la creación de valor social a partir de una óptima gestión financiera y de riesgos sostenible en el tiempo con visión integral, una estructura organizacional adecuada y un sistema de medición que cuantifique y cualifique la gestión social con impacto en la comunidad.

Por esto, el modelo o el plan de valor social tiene asignada una parte de indicadores financieros que se están gestionando por medio de la Banca Social.

Son cinco elementos los que se vienen trabajando desde el 2019, el primer objetivo de este proyecto es *definir e implementar con qué instrumentos se irá a medir la percepción social a lo interno y a la externo.*

El segundo objetivo: *implementar el modelo de negocios de la Banca de Integración Comunitaria, BIC, la cual siempre fue concebida como un modelo que iba a insertarse en los territorios para generar calidad de vida, dentro del Conglomerado Financiero Banco Popular.*

En esta parte se observa cómo los indicadores de valor social empiezan a jugar su rol, porque los impactos sociales se pueden medir a través de estrategias específicas. Se pensaría que cuando la BIC esté operando en estos territorios será factible generar indicadores de impacto social y podría ser sujeta a todas las organizaciones comunales que van a participar dentro de las futuras encuestas para ver si ellas perciben al Banco Popular como una organización que les genera valor social.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, comenta que cuando se habla de organizaciones comunales no solo se habla del movimiento comunal, sino que se refiere a todos los sectores que componen al Banco, tales como: el solidarismo, las asadas comunales, organizaciones comunales, es decir, todos los grupos que están insertos en las comunidades para su desarrollo.

**El Director de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. Conejo Cubero**, le agradece a la Sra. Marta Villegas por su aclaración, le parece muy válida. Él quería dejar claro que en objetivo 2 el éxito de la BIC determina que el Banco pueda proyectar una mejora en la gestión de su valor social.

Ahora bien, el tercer objetivo indica *evaluar y mejorar los modelos de negocios existentes en contribución al Valor Social*. A los grupos de interés se les preguntará si conocen el Fodemipyme, la BIC, los fondos especiales, las propuestas de vivienda, porque se supone que estos modelos de negocio son únicos del Banco Popular, y fueron diseñados para impactar y hacer de este banco una entidad con enfoque social.

En las preguntas que la empresa les hará a las personas el contenido estará basado en los modelos de negocio que son únicos del Banco Popular. Ilustra con un ejemplo: se preguntará si la persona conoce el Fodemipyme, si no lo conoce no se pregunta más sobre este tema, pero sí lo conoce, se buscará ampliar su respuesta al consultarle si lo ha usado, si el cliente responde afirmativamente, se le pregunta si le funcionó.

Regresa un momento al objetivo uno para definir que su meta es poder establecer la línea base en el 2021. La meta del objetivo dos es que se cumpla con todo el plan de trabajo definido para la BIC. La meta del objetivo tres es definir las metas financieras que en estos momentos tienen esos modelos de negocios y se les ha pedido que por el momento cumplan con esas metas. Se partirá de un supuesto duro de que el cumplimiento de esas metas está incidiendo en la generación de valor social

El cuarto objetivo es *generar e implementar los programas que potencie el conocimiento, habilidades y competencias dirigidos al bienestar del personal, cultura organizacional basada al impacto Social.*

El quinto objetivo indica *generar una estrategia permanente de Comunicación del Valor Social Interno y Externo.*

Están convencidos de que una de las oportunidades de mejora es que tienen que empezar a comunicar de mejor manera todo lo bueno que hace el Conglomerado Financiero Banco Popular, porque esto incide en la percepción de los grupos de interés y, por lo tanto, eso es lo que debe generar una medición.

El indicador de resultados para el objetivo número uno es la medición del impacto a partir de los grupos de interés sobre si hay o no una buena percepción de valor social.

Existe una fórmula de cálculo que el Banco está contratando con una empresa grande, la cual presentó su metodología.

Un supuesto es que el valor social percibido para el 2021 puede ser bajo.

Como el modelo está para el 2023, se pensaría que, si fuera bajo en el 2021, se debe trabajar tanto mejorando los modelos de negocios que impactan comunidades y personas o bien optimizando la comunicación, buscando siempre mediante mediciones periódicas, ya sea anuales o bianuales, medir bajo la misma metodología e ir viendo en el tiempo cómo lograr incidir en los grupos de interés para que si la percepción de valor social es baja, pues, que sea relativamente mejor; si es media que suba a alta y que se mantenga siempre alta.

Es un ejercicio sui generis, porque no se ha intentado, por lo tanto, es totalmente novedoso.

Indica que se analizará la medición del valor social percibido a lo interno y a lo externo. Esta es la actividad más relevante para el 2021, de modo que en el Banco se debe hacer un esfuerzo para lograr tener esa primera medición y poder informarle a esta Junta Directiva cómo es que la comunidad lo percibe. Después de 50 años así es cómo lo ven.

Se refiere a los modelos de negocio que generan impacto social: la Banca Social debería ser un generador de valor social, la Banca de Personas con su programa de vivienda, la Banca Empresarial Corporativa con su producto BP Empresarias, el Programa de Educación Financiera que ahora es un programa de gran impacto, MAPAN (Programa de Adultos Mayores).

En la BIC, lo que se espera es que los responsables del cumplimiento de la BIC cumplan con el cronograma que está definido y se esperaría que para el 2022 se pueda incorporar a la BIC como parte de uno de los modelos de negocio que sean sujetos de revisión en la próxima encuesta.

En cuanto a acciones numéricas, en el objetivo número 3 lo que se ha pedido al Fodemipyme, a la Banca Social, a la Banca Empresarial y Corporativa es que sigan gestionando los modelos que hoy tienen hasta que no se tenga una medición. Una vez que se establezca la línea base, la pregunta que sigue es ¿los modelos están generando valor social percibido o hay que cambiarlos? O ¿será que la comunicación del Banco no es la mejor desde la perspectiva del valor social?

Fodemipyme fue incluido como un modelo de negocios que debería por sí mismo, por su razón de ser y por ser único en el país, ser percibido como un modelo de negocios que genera valor social.

Anota que esta actividad fue incorporada este año, no se ha empezado a trabajar, se le ha querido dar una visión conglomeral al Plan de Valor Social. Deben analizar cómo harán para que algunas actividades de las sociedades anónimas que puedan estar generando o mejorando la percepción social de las personas hacia el Conglomerado, puedan ser medidas. Por ejemplo, Popular Seguros con su programa de microseguros.

El plan al inicio era eminentemente del Banco Popular, y sin duda, alguna la inclusión de las sociedades anónimas dentro de este plan como del Plan Ambiental, obliga a replantear todo el modelo.

El Programa de Educación Financiera pasó de ser una actividad interna a una actividad conglomeral. Es bastante ambicioso por sí mismo; podría ser parte de una encuesta de valor social percibido, pero no está considerado para este año. Una vez que empiece a operar, debería incluirse en la encuesta.

El Programa de Adulto Mayor no está considerado todavía en esta encuesta, con él se atiende a los pensionados. También, podría ser sujeto de las futuras encuestas que se realicen en el Banco Popular.

El grupo de interés denominado Banco Popular reúne características muy propias. Nadie puede promover ni divulgar lo que no cree o no entiende, por lo tanto, en este 2021 la Dirección de Capital Humano está desarrollando cuatro programas más un plan, a saber:

1. Programa de inserción laboral que favorezca e impulse el desarrollo e igualdad de oportunidades.
2. Programa de sostenibilidad en materia de educación financiera para empleados.

3. Programa de gestión ética.
4. Programa bienestar del personal.
5. Plan conglomeral de cierre de brechas de género 2020-2023.

Se espera poderles preguntar a los empleados: ¿cree que además de que el Banco es un buen patrono y paga buenos salarios, es un banco que le genera calidad de vida?

Con las respuestas se espera conocer cuál es la percepción que tienen los empleados del Banco Popular (como institución no como patrono). Esta parte la tiene asignada la Dirección de Gestión a cargo de la Sra. Maybelle Alvarado Desanti.

El objetivo más relevante del modelo del Plan de Valor Social es detectar si las campañas de publicidad realmente divulgan lo que el Banco Popular está haciendo y si impacta en la calidad de vida de las personas, o si solo se realiza una comunicación de carácter comercial (de productos).

Un elemento investigado es que las personas tienen una baja percepción de la empresa.

Dice una frase: un banco es lo que los clientes creen que es y no lo que el banco es en realidad.

Muchos clientes creen que su banco es el más tecnológico, pero en la realidad no es así. Lo importante es que el banco sea vendido como tal.

Es fundamental comunicar permanentemente y de manera asertiva cuáles son los efectos que está teniendo la gestión del Banco en las personas y en las comunidades.

Sin duda alguna, este plan ya fue presentado dentro del Plan de Sostenibilidad, los responsables son la Sra. Maybelle Alvarado y el Sr. Fernando Rojas. Este año deben empezar a desarrollarlo.

Se verá más adelante el resultado de la medición para ajustar la comunicación.

Acota que cuando un banco se enfoca en la triple línea base, de modo que se preocupa por el valor económico, el valor ambiental y el valor social, y estos tres valores pueden ser acreditados por entes externos a la propia institución, como ya sucede con el valor económico donde hay calificadoras de riesgo, la Sugef, la Auditoría Externa, la Auditoría Interna; en el área ambiental se tienen certificaciones como el Galardón Bandera Azul o los ISO; con todo esto el banco se vuelve más eficiente y más competitivo, porque hoy está demostrado que los bancos que lideran en estos tres indicadores son más apetecidos por las nuevas generaciones, pues, se preocupan por valorar el ambiente y la sociedad.

Un banco que gestiona la triple línea base puede acudir a los organismos internacionales y presentar esos datos, los cuales le permitirán ser más competitivo. Además, se volverá un banco más atractivo para los clientes.

El plan sigue en revisión permanente, en marzo se hicieron unos ajustes de objetivos.

Se sentiría satisfecho si este año lograran obtener la respuesta de cómo perciben al Banco Popular las personas y las empresas, si realmente está cumpliendo los objetivos de la Ley establecida en el año 1969 cuando el Legislador dispuso que este era un banco que por su naturaleza jurídica tiene que generar valor social.

Finaliza su exposición.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, considera que este tema es apasionante; tiene razón el Sr. Róger Conejo en que se debe ser innovador en la medición del valor social.

Sí le gusta esa propuesta de consulta, sin embargo, aunque puede ser de doble filo, sí está de acuerdo en que se haga.

Además, le gustaría que en esa consulta popular se incorpore la pregunta: ¿qué espero yo del Banco?, ¿qué productos espero yo del Banco?

Comenta que la semana pasada le llamó la atención lo que le dijo una colega, ella le expresó: ¿qué le pasó al Banco Popular porque perdió todo el sentido de ser el banco de los trabajadores?

Este cuestionamiento le caló, porque pensó que si esta es la percepción de muchas personas que esperan un banco de los trabajadores, tiene que haber productos diseñados para los trabajadores. Entonces, considera que esta es la pregunta que hay que hacerse y esa encuesta

se debe revisar bien para que realmente se tengan buenos resultados, no en cuanto a que lo vean bien o mal, sino de que realmente se quiere recoger lo que se ocupa para mejorar.

Sugiere que ese instrumento debe ser revisado por una empresa calificada para que realmente se recoja la percepción del valor social que se tiene del Banco Popular.

Felicita al Sr. Róger Conejo Cubero por el enfoque que le dio a la presentación.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, está de acuerdo con que esta actividad les ayude a realizar las acciones necesarias para que realmente se perciba ese valor social. El Sr. Róger Conejo indicó que se sentiría muy satisfecho si en el segundo semestre 2021 se lograra captar cuál es el valor social del Banco Popular que es percibido por la población. Pero a ella le parece que la meta debe ser que se logre en este año 2021.

Opina que esta organización es demasiado noble como para que se sigan haciendo acciones que de una forma u otra describan al Banco Popular como una institución que perdió su génesis, su origen, su forma natural de hacer negocios y de atender a los trabajadores y a las trabajadoras del país.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, en primer lugar, resalta la labor que está haciendo el Sr. Róger Conejo Cubero y su equipo, este es un tema en el que esta Junta Directiva ha estado considerando de que es necesario definir a qué se refieren cuándo se habla de valor social y cómo se mide, porque no se puede hablar de una institución que genera triple utilidad sin ni siquiera saber qué es lo que se quiere medir, cómo se quiere obtener y cuáles son las metas que se quieren impactar.

Cree que este es el inicio de una ruta más fuerte en ese sentido y está seguro de que se tendrá éxitos liderados por el Sr. Róger Conejo en este punto.

Presenta sus dos sugerencias, una acerca de la declaratoria del objetivo principal y la otra es de carácter metodológico. La primera es que el objetivo principal terminaba con "impacto en la comunidad", percibe que esto restringe mucho los hallazgos concretos de valor social, además, de que medir un impacto resulta complejo y es bastante costoso, porque si se deja de medir el impacto en una comunidad y en algún otro momento se quiere medir en esa misma comunidad no se sabe si hay terceras variables que están influyendo en esos impactos, y las cuales se deben controlar por medio de una metodología.

Por lo cual, sugiere considerar que en vez de que concluya con la frase "impacto en la comunidad" se diga "cualifique la gestión social en el bienestar personal o comunitario", ya que habrá valor social personal y valor social comunitario.

El otro tema es el siguiente: es común que cuando no se tiene un punto de partida se empiece con los temas de percepción y surja el cuestionamiento ¿cómo perciben las personas lo que yo estoy haciendo? Es un ejercicio muy interesante que puede ser también muy frustrante, porque va a venir cualquier tipo de respuestas.

Después de hacer esto es más fácil definir qué es lo que se quiere hacer en el Banco en el futuro y realizar los ajustes administrativos u operativos para que se pase a la siguiente fase. Esta es la fase de convicción, es decir, cómo se quiere impactar y qué se quiere impactar en el ámbito social, porque definitivamente el Banco no puede resolverlo todo. Sin embargo, sí puede definirse metas muy concretas en las áreas del campo social y ambiental.

Extiende felicitaciones al Sr. Róger Conejo.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, expresa que cuando conoció este tema en la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local le pareció que era un paso para definir claramente el rol social que tiene el Banco Popular, y que de una y otra forma se ha abogado en esta Junta Directiva por definirlo. Que sea realmente el Banco de la triple línea base y de ese rol social que se queda debiendo, ya que está implícito, pero no llega a las personas como debería, pues, no se comunica cómo debería comunicarse.

Ejemplifica con la historia de cuando se tienen gallinas en la casa. Comenta que en el momento en que una gallina va a poner un huevo cacarea y las personas están pendientes de dónde lo va a poner. Con esta imagen ilustra que el Banco Popular debe anunciar sus buenas acciones.

Sugiere cuestionarse cómo se ha llegado a los trabajadores, si se está lejos de ellos y si es así, cómo retornar hacia ellos y la comunidad en general.

Felicita al Sr. Róger Conejo.

Está de acuerdo con el Sr. Raúl Espinoza de que este es el inicio, es la oportunidad para decirle al mundo que se tiene un banco especial, un banco diferente, e incluso, es posible que se abran muchas puertas internacionales.

**El Director de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. Conejo Cubero**, agradece las recomendaciones de los directores.

La encuesta se llama Encuesta de grupo sobre expectativas y necesidades.

Personalmente este ha sido un tema que lo apasiona y ha querido que su legado sea en esta área.

Está totalmente de acuerdo con el Sr. Raúl Espinoza y la Sra. Margarita Fernández, en cuanto a que medir la percepción social es arriesgado, pero hasta que no se tenga la línea base no se tiene otra forma de saber cuál es el punto de partida. Con el resultado de esta encuesta se podría definir si lo que el Banco está haciendo son modelos de negocio que no generan valor social o es que la comunicación no está siendo tan específica.

Posee la esperanza de que si le preguntan a alguna persona del país qué opina sobre el Banco Popular esta diga lo que él hoy piensa: que es un Banco que genera mucho valor social y que se preocupa mucho por mejorar la calidad de vida de todos los costarricenses.

Con respecto a la corrección del objetivo, al principio dijo que no quería involucrarse en su redacción porque estaría a la espera del resultado y habría que hacer un replanteamiento, pero conociendo la eficiencia de la Sra. Eida Ocampo que está presente, seguramente ella ya tomó nota y no tiene duda de que pronto le estará informando de la corrección de ese objetivo para aclararlo un poco más en su parte final.

Agradece por las palabras.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, le agradece al Sr. Marvin Rodríguez Calderón por emprender este proyecto y por haber delegado al Sr. Róger Conejo como su líder. Le parece que definitivamente reúne las características idóneas para liderarlo. Considera que es un proceso urgente para el Banco Popular y le solicita que no se deje pasar este año para tener toda la información necesaria para que este proyecto realmente sea un éxito.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, manifiesta su compromiso de que se genere para este año todos estos indicadores y estas mediciones, pues, considera que se tiene la responsabilidad de definir y construir la reputación del Banco que se quiere y que así sea realmente percibido.

Tuvo una conversación con la empresa *Thinking Heads*, es una firma española especialista en creación de imagen; recientemente terminó un estudio para ABC, el cual resultó ser muy interesante y lo podría exponer en una próxima sesión si se lo permiten.

Explica que es una firma española, especializada en creación de imagen, la cual recientemente terminó un estudio que, si lo tienen a bien, lo presentará en la próxima sesión. Sin duda, encontrarán elementos muy interesantes en él, pero, sobre todo, cómo podrán construir esa reputación, de acuerdo con la línea que el Banco desea seguir. Además, esto se basa en el compromiso para este año de cumplir con las metas y los indicadores programados, a fin de seguir una ruta clara y definida.

Al ser las **dieciocho horas con treinta y cinco minutos**, finaliza la participación virtual el Director de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. Conejo Cubero.

**El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García**, prosigue la exposición con la presentación del Plan Ambiental. Inicia por decir que la tercera columna del Banco corresponde a todos los elementos ambientales. Explica que, a diferencia del valor social, el Banco desde hace muchos años ha realizado una serie de acciones y actividades para generar reputación en el ámbito ambiental.

No obstante, es hasta ahora que se ha propuesto un plan en el que se mapean esas actividades para procurar posicionar al Banco en subgrupos de interés, como una entidad que gestiona, también, el aspecto ambiental.

Agrega que el valor ambiental no es, ni más ni menos, que la gestión de políticas y actividades ambientales dirigidas a contribuir con el desarrollo sostenible de un territorio, procurando un equilibrio de los elementos económicos, sociales y ambientales. Todo esto busca generar el bienestar de la población. Estas son las señas que comienzan a brindar el plan y mapeo de las actividades.

Quizá ha faltado difundir todos estos esfuerzos. Sin duda, generar un galardón ambiental le permite al Banco tener una serie de costos, gastos y esfuerzos internos para cumplir con la calificación del MINAE, lo que permite una oportunidad de exposición de la marca, por ejemplo.

Detalla que el plan tiene tres pilares principales. El primero es generar dentro del ADN de los funcionarios la necesidad de entender que los esfuerzos del Banco en la materia deben procurar un beneficio para la institución. Entonces, se plantean no solo acciones para generar

cambios en la cultura organizacional, sino que también es importante mapear las actividades realizadas en todo el Conglomerado para lograr una vinculación real y el entusiasmo de todos los funcionarios sobre el tema ambiental.

Ahora bien, el segundo pilar tiene que ver con una materialización de todos los esfuerzos de los productos financieros verdes; es decir, un portafolio de productos sostenibles que coadyuven en el tema. De este modo se relacionarán más con la clientela y los diversos grupos de interés. Se trata de las acciones mapeadas en ese gran pilar.

El tercer grupo también tiene que ver con los grupos de interés y con procurar acciones en materia de educación ambiental, a fin de crear alianzas estratégicas.

Entonces, de acuerdo con los tres objetivos que conforman el plan de valor ambiental, el fortalecimiento del posicionamiento interno sobre las acciones que realiza el Banco en esta materia es importante.

También conviene aumentar el interés ambiental con una propuesta de valor hacia los diferentes grupos mediante con un portafolio de productos asociados al tema y reitera la importancia de fortalecer las alianzas de aquellos que están interesados en la materia.

Explica que el primer objetivo contiene acciones y campañas diseñadas, así como un plan de cambio de la cultura organizacional. Informa que la Sra. Vargas Castillo, Directora de la Dirección de Capital Humano, ha hecho un gran trabajo al respecto y ha presentado un plan de formación y capacitación. También se ha llevado a cabo un gran esfuerzo para realizar campañas de concientización al respecto, además de las buenas prácticas ambientales y de educación ambiental.

También, el primer objetivo se relaciona con la formulación de la estrategia de galardón del plan Bandera Azul, para lo cual se ha planificado que al 2023 cuenten con 76 oficinas debidamente certificadas. Esto implica un reto importante para el Banco, pero están dispuestos a generar las acciones requeridas para obtener el galardón y el Plan de Gestión Ambiental. Esto se trata, por ejemplo, de generar ahorros energéticos, del uso del agua y del papel, etc.

Esto contribuye con el posicionamiento que, en materia ambiental, el Banco necesita. Cabe mencionar que se cuenta con un plan previsto a cuatro años. Anteriormente los planes eran anuales. Sea como sea, en esta ocasión la planificación fue a mayor plazo al recomponer todas las metas o acciones ambientales.

Comenta que el año pasado obtuvieron el galardón ambiental, por lo que el Banco fue reconocido y se hicieron las publicaciones correspondientes. Esto representa un valor competitivo para el Banco, principalmente para aquellos grupos de interés o clientes que le dan mucho valor a la escogencia del banco por el aspecto ambiental, pues según los estudios de percepción de la clientela y de sus necesidades, se apunta a que uno de los factores de escogencia de su banco es este tema, sin duda alguna.

En seguida muestra una serie de acciones realizadas en las diferentes oficinas, las cuales se han intervenido, también, para incluir algunos procesos de iluminación sostenibles y amigables con el ambiente, grifos que ahorran agua, etc. En fin, el Banco tiene un plan de intervención en todas sus oficinas para generar ahorros energéticos.

Ahora bien, en lo referente al objetivo dos, comenta que tiene que ver con la relación entre la clientela y generar un portafolio de productos. Al respecto, comenta que en 2020, aunque la meta fue un poco austera, de los 4.000 millones de colones, lograron colocar 9.500 millones de colones, lo cual deja ver que el Banco sí puede generar negocios asociados a temas ambientales.

Más adelante se apreciará que la colocación de productos impactó en cinco ejes al plan de descarbonización nacional. Esto demuestra que los esfuerzos realizados por el Conglomerado impactan a la sociedad y permite posicionar al Banco de mejor manera ante la clientela.

Explica que el proceso de gobernanza determina los cambios del plan. Agrega que están realizando una revisión integral sobre los alcances de dicho plan para incorporarlo más concretamente a las sociedades y que las actividades indicadas en las subsidiarias estén mapeadas en el plan. Así se evita que se integren hasta el final, con el objetivo de hacer un consolidado.

Incluso se determinó que esto era necesario para evolucionar y que para que el plan sea más visible hacia los grupos de interés se deben mapear los esfuerzos de las sociedades que también han obtenido galardones.

Seguidamente comenta que existen varias campañas de comunicación a lo interno y externo del Banco, con el fin de difundir todas esas acciones, las cuales cuestan muchos recursos. Por ello tienen a cargo el proceso de comunicación masiva de los logros ambientales de la entidad, así como la recolección de residuos, el aporte que esto implica para el ambiente y todas las acciones relacionadas con los esfuerzos realizados.

Luego, el objetivo tres se trata de las alianzas estratégicas. En este punto imperan los acercamientos con las diferentes entidades para generar no solo temas de educación desde el ámbito cualitativo y cuantitativo, sino que puedan emprender negocios juntos y hacer alianzas comerciales sobre el aspecto ambiental. Este es el trabajo que realiza la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti, a quien se le ha encargado a partir de este año ejecutar el plan de acción.

Establece que las acciones realizadas por el Banco han impactado los cinco ejes: han colocado productos que han ayudado a la movilidad sostenible, al transporte de cero emisiones, a diferentes cooperativas para emprendimientos de la generación eléctrica renovable y la gestión integral de residuos, aparte de algunas otras construcciones con elementos sostenibles y de bajas emisiones.

Luego menciona que el valor ambiental se aprecia en la gestión de actividades que impactan el ámbito económico, social y ambiental de manera equilibrada. Esto se aprecia en el impacto de los cinco ejes del plan de descarbonización, reitera.

De este modo finaliza con la presentación.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece por la presentación y por el trabajo desarrollado en torno al tema.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, manifiesta que no desea reiterar lo recién expuesto, pero indica que se le ha dado un seguimiento permanente al tema. No obstante, sobre todo buscan acciones mucho más concretas y afinadas, con impactos que puedan percibir y valorar, desde la perspectiva y el aporte que hace el Banco en el plano interno como externo.

Agrega que el concepto ambiental no aplica solo para el Banco, sino para el Conglomerado al incorporar e involucrar a las sociedades desde el inicio. Lo que buscan es un trabajo en equipo organizado, controlado, planificado y darle el debido seguimiento. Lo último que se hizo fue que se le asignó el proyecto al área de Responsabilidad Social para que lo potencie.

La idea es que el Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García, se enfoque en los temas que estratégicamente lo necesitan más, como la parte de contratación administrativa. Solo espera que los buenos resultados se puedan mostrar con mucha claridad.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece por el comentario y mociona para:

**Dar por recibido y conocido el detalle de los Planes de Acción de Gestión del valor social y ambiental, así como los elementos de contribución al logro de los indicadores de resultados del Plan Estratégico del CFBPDC 2019-2023 y de las llaves de pago en las dimensiones social y ambiental, esto en atención del acuerdo 1045, artículo 9, tomado en la sesión 5786 de la Junta Directiva Nacional.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por recibido y conocido el detalle de los Planes de Acción de Gestión del valor social y ambiental, así como los elementos de contribución al logro de los indicadores de resultados del Plan Estratégico del CFBPDC 2019-2023 y de las llaves de pago en las dimensiones social y ambiental, esto en atención del acuerdo 1045, artículo 9, tomado en la sesión 5786 de la Junta Directiva Nacional”.** (321)  
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-5-ACD-33-2021-Art-3)

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y cuatro minutos**, finaliza la participación virtual del Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García, y de la Jefa de la División de Gestión Estratégica, Sra. Eida Ocampo Rojas.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y cinco minutos**, inicia la participación virtual del Asesor de Junta Directiva, Sr. Javier Vindas Esquivel.

## **ARTÍCULO 6**

4.1.4.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local remite, para aprobación, la propuesta para la actividad de juramentación e inducción de las Juntas de Crédito Local período marzo 2021 – febrero 2023, el sábado 24 de abril del 2021. Asimismo, se solicita instruir a la Administración y a la Secretaría General para llevar a cabo toda la logística y ejecución de esta actividad. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-7-ACD-45-2021-Art-2)

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, indica que como el tema ya se vio ampliamente en la Comisión, pasen directamente a su aprobación.

**El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena**, manifiesta estar de acuerdo.

**El Director, Sr. Díaz Vásquez**, desconoce si querrán escuchar todo el proceso, pues ya fue visto y analizado. Solo resalta la gran labor realizada por el Asesor de Junta Directiva, Sr. Vindas Esquivel, junto con todo el equipo de apoyo de la Administración y agradece al Sr. Rodríguez Calderón porque les facilitó el personal necesario, ya que estaban muy preocupados en materia de tiempo con el tema. También trabajaron con T.I. y la Dirección de Capital Humano.

Informa que hubo una sesión bastante minuciosa al respecto. Dice que la propuesta de juramentación para el 24 de abril es virtual y presencial, con todas las medidas respectivas. No obstante, a partir de la aprobación, la Administración debe avanzar con los preparativos. Además, todo el proceso quedará documentado. Existe una agenda que desean se trabaje desde las 7:30 a. m. hasta las 12:30 p. m. Agrega que se han realizado pruebas, porque desean que en cada sede presente se proyecte todo lo que se ha planificado.

Por ende, propone que se dé por aprobado el acuerdo en general y reitera que el trabajo realizado ha sido muy minucioso para el buen funcionamiento. Después del 24 de abril, estas Juntas de Crédito Local podrán sesionar.

Resume que se siente satisfecho con la labor y espera que el proceso lo analice cada director, para su conocimiento.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, propone que se dé por conocido, en vista de que la Comisión ya vio el tema.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, dice que ya la Comisión vio todo el tema y menciona que toda la actividad será virtual, de manera que la debida logística ya se coordinó con la Administración. Por ende, considera que se puede dar por conocido el tema. Solamente solicita que el acuerdo sea firme, porque requieren que se le dé trámite rápido al asunto.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece por el trabajo del Sr. Vindas Esquivel, de lo cual es consciente para que todo llegue a buen término. Pregunta si será a partir de las 8 a. m.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, responde afirmativamente.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, pregunta el motivo de aprobar el tema y no solo darlo por conocido.

**El Asesor de Junta Directiva, Sr. Vindas Esquivel**, responde que, por el tema del presupuesto, se debe aprobar, lo cual es resorte para la Junta Directiva. Hay aspectos de capacitación y otros, pero ya todo está dentro del presupuesto.

**El Director, Sr. Díaz Vásquez**, manifiesta que también es resorte de esta Junta Directiva ordenar la juramentación. Por último felicita a todo el personal involucrado, ya que estuvo totalmente comprometido con el trabajo.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**1. Aprobar la propuesta para la actividad de juramentación e inducción de las Juntas de Crédito Local período marzo 2021 – febrero 2023, el sábado 24 de abril del 2021, la cual será mixta: presencial para el Gerente y los miembros propietarios y suplentes en cada Sucursal y virtual entre los Órganos de Dirección, la Administración, los expositores y las 22 Juntas de Crédito Local.**

**2. Instruir a la Administración y a la Secretaría General para llevar a cabo toda la logística y ejecución de esta actividad de juramentación e inducción de las Juntas de Crédito Local período marzo 2021 – febrero 2023, el sábado 24 de abril del 2021.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“1. Aprobar la propuesta para la actividad de juramentación e inducción de las Juntas de Crédito Local período marzo 2021 – febrero 2023, el sábado 24 de abril del 2021, la cual será mixta: presencial para el Gerente y los miembros propietarios y suplentes en cada Sucursal y virtual entre los Órganos de Dirección, la Administración, los expositores y las 22 Juntas de Crédito Local.**

**2. Instruir a la Administración y a la Secretaría General para llevar a cabo toda la logística y ejecución de esta actividad de juramentación e inducción de las Juntas de Crédito Local período marzo 2021 – febrero 2023, el sábado 24 de abril del 2021”.** (314)

(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-7-ACD-45-2021-Art-2)

**ACUERDO FIRME.**

Al ser las **diecinueve horas con dos minutos**, finaliza la participación virtual del Asesor de Junta Directiva, Sr. Javier Vindas Esquivel.

## ARTÍCULO 7

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

**Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5818 hasta las 7:52 p. m., a fin de concluir con los temas agendados para esta sesión.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5818 hasta las 7:52 p. m., a fin de concluir con los temas agendados para esta sesión”. (315)**

## ACUERDO FIRME.

## ARTÍCULO 8

4.2.1.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva, atiende acuerdo JDN-5804-Acd-139-2021-Art-9, relacionado con la contratación de una empresa que brinde asesoría en temas de Tecnología de Información. (Ref.: Oficio AJD-053-2021)

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco**, explica que este acuerdo es producto de varios análisis que se han realizado en el pasado sobre la posibilidad de que la Junta Directiva cuente con una asesoría. Se había considerado una persona física, en primer lugar, a través de la asesoría de un funcionario.

Después de la última sesión, se conversó sobre lo más conveniente: que la asesoría sea más integral, mediante una compañía que ayude no solo a esta Junta Directiva, sino al Comité de T.I. para cumplir con sus funciones.

Por ende, en esa ocasión se escogió hacer un análisis adicional a lo que se había planteado y que se coordinara con el Comité de T.I. tener la visión completa de la Junta Directiva y de las necesidades de T.I. Informa que en este proceso se dio la oportunidad de conversar la evolución y el perfil que se le está dando a la atención del acuerdo.

Explica que, como primer punto, se hizo un comparativo de la industria para determinar cómo se encontraba el tema del asesoramiento en T.I. y de los comités de tecnología. Sobre este particular, la idea es profundizar la importancia de que la normativa prudencial que tienen a disposición son principios y temas generales que deben ser atendidos por las entidades supervisadas. Además, de acuerdo con la necesidad, ya que están en una supervisión basada en riesgos, hay muchos temas que siguen dispuestos en la normativa, pero cada uno de los jugadores de la industria los adapta conforme a sus necesidades.

Cabe mencionar que, según el *benchmark* realizado, se identificó que en el caso de T.I. es una forma de atender la supervisión y de autodeterminación, según sus necesidades.

Aclara que la información expuesta es de carácter público, por eso mencionará los integrantes de la industria que están trabajando en este esquema. Por ende, se estableció si la Junta Directiva tiene o no un asesor de T.I. o si hay alguno en el Comité de T.I.

En primer lugar informa que el BAC San José sí tiene uno. Dice haber puesto como reposito al Comité principal, que en este caso es muy sucinto. Además, para efectos de análisis de esta Junta Directiva, anotó la conformación de los integrantes. También cuentan con un asesor externo al grupo financiero.

En el BCR se dice que es un órgano de apoyo a la Junta Directiva, con el objetivo de asesorar sobre las metas y políticas relacionadas con T.I. También debe cumplir con las funciones y vigilar su implementación. Asimismo se hace referencia a la Sugef 14-17; Reglamento de gestión de T.I. Se conforma por dos directores de junta directiva general, el gerente, subgerente, gerente corporativo de operaciones de banco y el gerente corporativo de T.I. También el gerente de la compañía que ha desarrollado una parte importante de T.I. y el jefe de la Unidad de Informática de la subsidiaria.

El Banco Nacional tiene un propósito similar al anterior. Solo agregan algunos otros elementos y su conformación es la siguiente: un director propietario, el gerente general, el subgerente, el director corporativo de T.I. Por su parte, el Comité dice que podrá asesorarse con las personas que considere necesarias; ya sean servidores del Banco o externas. Se evidencia que en la normativa del BN es posible que el Comité de T.I. tenga una asesoría de carácter externo para apoyar las decisiones de los miembros.

Después alude al Banco Promerica, donde se explica el propósito y los miembros que conforman el equipo: el gerente, un miembro de la junta directiva, el gerente de operaciones, el gerente de negocios y el gerente de riesgos. Destaca que es posible contar con la participación de algún asesor externo.

Además, dice haber buscado otros participantes de la industria, de índole financiera, quienes explicaron su modo de funcionar también. Se evidenció que, en el caso de Coocique, el comité se conforma por dos directores, por el gerente general, el gerente de dirección de operaciones y el director de riesgos.

Coopeande, por su parte, también tiene un propósito escueto en la definición. Sea como sea, tiene cuatro directores propietarios, un gerente general, un gerente de T.I. y un director de riesgos. Además participa el director y el director que forma parte del Consejo.

En el Banco Popular, las cinco entidades supervisadas tienen incluidos dentro de sus propósitos y de la integración la posibilidad, en algunos casos, de que otros formen parte del Comité de T.I.

Luego indica que la Sugef 14-17 establece la posibilidad de contratación como otros que así lo hacen dentro del mercado. El objetivo fundamental es determinar cómo se encuentra la industria actualmente. Esto es información pública, reitera, lo cual ayuda a conocer la manera en la que se conforman los diferentes comités y el apoyo que pueden obtener de una asesoría externa.

Dicha normativa menciona a un profesional independiente de T.I. dentro de las funciones del órgano de dirección. Esto da luces de si es posible o no contar con un asesor de esta naturaleza.

Agrega que parte de lo que discutió esta Junta Directiva derivó en consultar a Garner, empresa multinacional dedicada a las mejores prácticas y a las tendencias más avanzadas en materia de T.I. y en corporaciones que dentro de su estrategia tienen la incorporación de temas relacionados con T.I., al respecto.

Informa que Garner es un proveedor del Banco, de manera que junto con la Administración fue posible realizar un ejercicio bastante interesante. En caso de que no alcance el tiempo para discutirlo, dice que cuenta con dos documentos a los que hará referencia, los cuales se encuentran en inglés, aunque fue posible obtener la traducción en español y marcan las tendencias sobre T.I. en 2021 de la industria financiera. Este es un insumo importante.

Dice haber preparado una serie de preguntas específicas sobre el Banco Popular para que esta Junta Directiva cuente con más elementos para determinar si el rumbo que pretenden tomar en este sentido cuenta con el respaldo de carácter técnico sobre este tipo de temas.

Ahora bien, el perfil tecnológico de una potencial empresa asesora de asuntos tecnológicos a diferentes juntas directivas requiere tener dominio de la mayoría de las prácticas, lo cual coincide con la discusión y las ideas que se dieron en este seno. También, que no tenga alianzas ni prácticas de implementación con fabricantes ni sus productos. Este es un aspecto de control importante. Que permita un modelo de acompañamiento flexible y sobre demanda, además, que dé certeza en cuanto a costo y flexibilidad para los ajustes de planes y estrategias del Banco.

Señala que la pandemia dejó claro que los planes pueden cambiar, de modo que es bueno tener un modelo de carácter flexible. Prosigue con la mención del perfil al decir que debe permitir un modelo de trabajo conjunto que combine las prácticas, las referencias y los conocimientos aportados por la empresa y por esta Junta Directiva sobre el Banco, para mantener la agilidad y eficiencia en el costo.

Comenta que con respecto de cuál debería ser el perfil de la empresa tecnológica que asesore a Junta Directiva en temas de T.I., debe tener las siguientes características:

- a. Que tenga dominio de la gran mayoría de las prácticas (por no decir todas) relacionadas con los temas digitales de T.I.; esto servirá para acompañarlos en cualquier iniciativa que tengan.
- b. Que no tenga alianzas ni prácticas de implementación con fabricantes ni de sus productos: se necesita un acompañamiento totalmente agnóstico dada la relevancia pública del Banco. Es un tema de control importante.
- c. Que permita un modelo de acompañamiento flexible y sobre demanda que dé certeza en costo y flexibilidad en caso de que se ajusten los planes y estrategias del Banco, la pandemia nos dejó claro que los planes pueden cambiar, así que lo mejor es tener un modelo de asesoría flexible.
- d. Que permita un modelo de trabajo conjunto combinando las prácticas, referencias y el conocimiento aportado por la empresa asesora y el conocimiento que tienen los mismos Directores del Banco para mantener la agilidad y la eficiencia en el costo.

e. La empresa deberá estar a la vanguardia de lo que está ocurriendo en el contexto global para poder dar referencias vigentes y oportunas de los temas emergentes, como ocurrió en su momento con la aparición del COVID-19.

f. Deberá tener no solo referencia de temas tecnológicos y digitales sino también la relación y referencia con la industria de servicios financieros.

Otra pregunta que se les planteó fue cuáles son los atributos que consideran que deben tenerse en cuenta de proceder con la asesoría y se plantearon las siguientes respuestas:

a. La asesoría debe buscar informar y actualizar a la Junta Directiva para minimizar el riesgo, acelerar y facilitar la toma de decisiones; sin embargo, es importante tener presente que las decisiones serán tomadas por el Banco, pues es quien mejor conoce su negocio.

b. Se recomienda compartir los planes estratégicos de T.I. para que la empresa asesora tenga referencia de los objetivos y los tiempos de las iniciativas del Banco, principalmente aquellos que lleven un impacto presupuestal alto.

c. Apertura para recibir asesoría, principalmente en aquellas decisiones trascendentales para el Banco sin importar el punto de ejecución en el que se encuentre la iniciativa. Aunque ya se tengan definiciones, el cotejarlas contra las prácticas globales dará certeza de estas.

Otra pregunta es que de acuerdo con las mejores prácticas de la industria financiera, qué aspectos clave debe apoyar este tipo de asesorías a la Junta Directiva Nacional, máximo órgano de Gobernanza del Conglomerado y el Comité Corporativo de Tecnología de Información.

Indica que eso lo especificó así porque su conexión se hizo con ejecutivos de México y de Brasil en forma simultánea y la idea era que entendieran, por lo menos, en términos generales, el modo de Gobernanza que tiene la Junta Directiva.

Ellos dicen que es importante visualizar que las asesorías digitales pueden dividirse en dos grupos para el Banco:

i. Aquellas que son aplicables a cualquier industria, por ejemplo: Integración – Bus de servicios, ERP, Nube, comunicaciones, IoT, *data center*, etc.

ii. Aquellas que son aplicables específicamente a la industria de servicios financieros: *Core Bancario*, Sistemas de cálculo de riesgo, sistemas de pago, *Fintechs*, *Block Chain*, *Open Banking*, etc.

Para más precisa referencia, se incluyen dos ejemplos, por un lado, un estudio sobre tendencias y prioridades para las áreas de tecnología en el sector financiero (2021\_CIO\_Agenda.pdf) y por el otro, un estudio que analiza las tecnologías emergentes y su adopción a estos temas.

Estos dos documentos están en las dos versiones, la original en inglés y una traducción bastante buena, por lo cual cree que es importante ponerlos a disposición de los Directores porque les dan la guía, cuando lo puedan analizar ya con más tiempo, de cuál es el futuro de la implementación del tema tecnológico y todo lo que tiene que ver con el mundo digital en la industria de carácter financiero.

La última pregunta es si considera, dada la vorágine de conocimiento y constante evolución tecnológica, como una oportunidad para la Junta Directiva Nacional el contar con un asesor que apoye sus decisiones.

Esta pregunta la hizo de un modo muy concreto para ver qué opinaban ellos y su respuesta fue categórica y respondieron:

*Totalmente, en años recientes se había estado incrementando la relevancia de la tecnología como potenciador de las decisiones estratégicas de la organización, tanto por su impacto en el negocio como por los presupuestos designados para las mismas. En el último año, dados los desafortunados eventos generados por la pandemia, el involucramiento de los altos mandos de la organización con la tecnología se incrementó de manera acelerada, debido a los nuevos modelos operativos, ya que se comprobó el valor de la tecnología para la organización así como la confiabilidad de la misma para el negocio. El mejor ejemplo que pueden tener es validar sus inversiones de mayor monto recientes y futuras y cruzar la participación de la tecnología dentro de dichas iniciativas.*

Estima que es bastante clara esta posición y que de alguna forma los apoya en la investigación que hacen para que la Junta Directiva Nacional tome la decisión más adelante.

Hizo una pequeña valoración de acuerdo con lo solicitado, con tres empresas, dos nacionales y una multinacional, para valorar cuál es el esquema de carácter financiero o de costos que eso podría conllevar para la contratación de este tipo de servicios y para ver el alcance que tenía en la indicación para guardar la discrecionalidad y la confidencialidad de las compañías, por ser de carácter privado y ya que era un ejercicio de carácter académico e ilustrativo, para que esta Junta Directiva tuviera una idea de en cómo está el mercado en este tipo de servicios.

La empresa A, ante la consulta realizada, proponen que hacen diagnóstico, recomendaciones de TI con expertos de arquitectura tecnológica y ellos dicen que por un paquete de 22 horas mensuales, que era un aproximado de tiempo que se les indicó que podría gastarse entre la participación de T.I.

Con lo que Gardner les realimentó, más esta secuencia de temas que se han venido analizando, les da una idea aproximada de cuánto podría llegar a costar, que son montos bastante razonables dentro de la estructura y la posibilidad que pueda tener esta Junta Directiva de contar con una asesoría de esta naturaleza.

En forma resumida, hay un documento adicional de texto que de alguna forma explica también lo que acaba de comentar, pero ya en prosa, y lo deja a disposición de la Junta Directiva Nacional para cualquier consulta o aclaración que se considere necesaria.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, entiende que la Gerencia General también hizo una contratación, que tiene una empresa asesora también y el Comité Corporativo de TI pretende tener una asesoría. Consulta si es así.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco**, responde que había un acuerdo inicial del Comité Corporativo de Tecnología de Información que solicitaba a la Junta Directiva Nacional la contratación de un asesor externo que le permitiera al Comité contar con ese elemento para los Directores. Además, de la discusión que se dio cuando eso se conoció en la Junta Directiva, también se consideró oportuno que se hicieran estos análisis, estos estudios.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, afirma que eso lo tiene claro, la pregunta es si la Gerencia General Corporativa hizo una contratación para tener una asesoría en T.I.

Estima que si se va a tener una asesoría de T.I. para la Gerencia, también se tendrá a nivel del Comité.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, aclara que la Dirección Corporativa de T.I. tiene un contrato con la empresa Gardner y lo que hizo fue definir horas para reunirse con especialistas de Gardner en los diferentes temas que considera oportuno que los apoyen. Así es como se está trabajando.

Ya el contrato está por vencer, con lo cual están elaborando una renovación de este contrato, pero en esa forma es que lo están haciendo, apoyando a la Dirección de Tecnología de Información con los especialistas que ellos consideran, y la Gerencia con los especialistas que consideran también. Están trabajando con Gardner.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, manifiesta que habría que valorar si hay una ampliación también para el Comité, que también se analice ese recurso.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, confirma que es parte de lo que conversaron en alguna reunión.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, preguntaba en forma general, primero, si será para T.I., porque según lo que vio en los análisis de las otras entidades por lo general es para T.I. La orientación está bien, pero cuánto les costaría aproximadamente ese asesor externo, si estuviera todo el tiempo en las sesiones y definir un poco su funcionalidad, porque hay que valorar la disponibilidad.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco**, lo que se hizo fue consultarles cuánto cobra el mercado, aproximadamente, por el tiempo de asesoría a las compañías de este tipo.

Esos son supuestos para tener una idea de cuánto es lo que eventualmente debería cubrirse si la Junta Directiva considerara importante hacer esta contratación.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, asegura que está muy bien elaborado, es un complemento importante que les ayudaría a tomar decisiones.

Sugiere dejarlo para análisis interno, valorar lo indicado por la Sra. Fernández Garita para disponer de algunas alternativas y se retomará próximamente, en una semana podría ser. Por ende, mociona para:

**Dar por recibido el oficio AJD-053-2021, mediante el cual el Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva, atiende acuerdo JDN-5804-Acd-139-2021-Art-9, relacionado con la contratación de una empresa que brinde asesoría en temas de Tecnología de Información.**

**El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena**, confirma que está de acuerdo pese a que ya ha transcurrido muchísimo tiempo y no se cuenta aún con ese asesor en temas de tecnología de información que a su parecer es urgente y esto lo une con una nota que les hizo llegar el sindicato que retomará el próximo miércoles.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, estima que si se verá en una próxima sesión, la verdad es que en esa próxima sesión deberían contar con alguna propuesta de la empresa Gardner, la cual asesora a la Gerencia General, para ver si pueden tomar la decisión con ese insumo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio AJD-053-2021, mediante el cual el Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva, atiende acuerdo JDN-5804-Acd-139-2021-Art-9, relacionado con la contratación de una empresa que brinde asesoría en temas de Tecnología de Información”. (316)**

## **ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 9**

5.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa que mediante oficio UTEG-032-2021 de la Unidad Técnica Evaluación de la Gestión, comunica que se procedió a la actualización en el sistema CAR-SI de los acuerdos de acción administrativa del 2020. Lo anterior, en atención al acuerdo 143 de la sesión 5804. (Ref.: Oficio GGC-488-2021)

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Dar por recibido el oficio GGC-488-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa, mediante oficio UTEG-032-2021 de la Unidad Técnica Evaluación de la Gestión, que se procedió a la actualización en el sistema CAR-SI de los acuerdos de acción administrativa del 2020. Lo anterior, en atención al acuerdo 143 de la sesión 5804.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio GGC-488-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa, mediante oficio UTEG-032-2021 de la Unidad Técnica Evaluación de la Gestión, que se procedió a la actualización en el sistema CAR-SI de los acuerdos de acción administrativa del 2020. Lo anterior, en atención al acuerdo 143 de la sesión 5804”. (322)**

### **ARTÍCULO 10**

5.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa la actualización realizada del proceso de construcción de cubículos para cajeros automáticos y la fecha de instalación. Además, el detalle de cajeros automáticos que se encuentran en inventario en el Almacén de Suministros. (Ref.: Oficio GGC-516-2021)

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Dar por recibido el oficio GGC-516-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa la actualización realizada del proceso de construcción de cubículos para cajeros automáticos y la fecha de instalación. Además, el detalle de cajeros automáticos que se encuentran en inventario en el Almacén de Suministros.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio GGC-516-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa sobre la actualización realizada del proceso de construcción de cubículos para cajeros automáticos y la fecha de instalación. Además, el detalle de cajeros automáticos que se encuentran en inventario en el Almacén de Suministros”. (323)**

### **ARTÍCULO 11**

5.3.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, le envía nota de agradecimiento en nombre de la Junta Directiva Nacional al Sr. Gerardo Abarca Monge, por sus 21 años de laborar para la institución. En atención al acuerdo JDN-5817-Acd-307-2021-Art-3. (Ref.: Oficio SJDN-504-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

**Dar por recibido el oficio SJDN-504-2021, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, le envía nota de agradecimiento en nombre de la Junta Directiva Nacional al Sr. Gerardo Abarca Monge, por sus 21 años de laborar para la institución. En atención al acuerdo JDN-5817-Acd-307-2021-Art-3.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio SJDN-504-2021, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, le envía nota de agradecimiento en nombre de la Junta Directiva Nacional al Sr. Gerardo Abarca Monge, por sus 21 años de laborar para la institución. En atención al acuerdo JDN-5817-Acd-307-2021-Art-3”. (324)**

Finalizan su participación virtual el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz; y el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, al ser las **diecinueve horas con treinta y un minutos**.

### ARTÍCULO 13

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta si la reunión programada para mañana fue promovida por la Junta Directiva. Tal vez han manifestado algo, pronunciándose, que era lo que estaban esperando en el tema de la cartera de Conape; pero entonces, no necesariamente es así.

La Presidenta, Sra. Badilla López, confirma que no necesariamente, fue a raíz del encargo, se comunicó y solicitaron conversar ampliamente para dar un estado del arte, por llamarlo así.

El Director, Sr. Espinoza Guido, comunica a la Junta Directiva Nacional que el próximo miércoles no podrá asistir a la sesión programada ya que tiene agendado un procedimiento médico de carácter ambulatorio y es a las 5:00 p. m. Por ende, solicita que se convoque al suplente para dicha sesión.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, comenta que mañana no estará presente en la reunión, pues le resulta imposible asistir.

Finaliza la sesión al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CINCUENTA Y DOS MINUTOS**.

Sra. Grace Badilla López  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

### SESIÓN ORDINARIA 5819

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS DIECINUEVE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y SIETE MINUTOS** del **MIÉRCOLES CATORCE DE ABRIL DE DOS MIL VEINTIUNO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director Suplente, Sr. Marcos Arce Cerdas; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilbert Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Mario Campos Conejo. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Ausente con permiso: el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, saluda a todas las personas participantes, pide a todos que sigan manteniendo todas las precauciones, cuidarse y extremar las medidas contra el COVID-19.

Procede a comprobar que se cuente con el cuórum requerido para poder sesionar.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5817.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos.

4.1.- Asuntos de Gerencia.

4.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio DIRG-161-2021 de la Dirección de Gestión, en el cual se menciona una serie de consideraciones sobre lo dispuesto en el oficio AG-212-2020, lo anterior en atención al acuerdo JDN-5805-Acd-154-2021-Art-13. (Ref.: Oficio GGC-537-2021)

4.2.- Asuntos de Comisiones

Comité de Cumplimiento

4.2.1.- El Comité de Cumplimiento solicita a la Oficialía de Cumplimiento que remita el informe de avance y resultados sobre la ejecución del plan de transición e implementación de las propuestas de mejoras aprobadas por la Junta Directiva Nacional, mediante el acuerdo JDN-5750-ACD-624-2020-Art-5, para el *Proceso de Gestión de Riesgo y Cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, la Ley FATCA y el CRS en el Conglomerado Financiero Banco Popular*. (Ref.: Acuerdo CC-BP-05-ACD-41-2021-ART-6 y Oficio DOC-395-2021)

Comité Corporativo de Auditoría.

4.2.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, la Modificación Presupuestaria MI-0004-2021 por un monto de ₡1.558.539 miles. (Ref.: Acuerdo CCA-9-ACD-57-2021-Art-6)

4.3.- Correspondencia Resolutiva.

4.3.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar el cambio en la presentación de la actividad J del Plan de Trabajo correspondiente a la actualización, resultados y acciones de los planes de continuidad, de conformidad con las razones expuestas en el oficio GGC-396-2021. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-08-ACD-39-2021-Art-9)

4.3.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por cumplido y finalizado el acuerdo JDN-5791-ACD-1134-2020-Art-20, sobre el proceso de estabilización del resultado de la migración de T24 de su versión R9 a R17. Lo anterior en virtud de la finalización del periodo de estabilización del proyecto y tomando en cuenta que ese Comité conocerá el informe de finalización del proyecto y dará seguimiento a los temas relacionados con el informe mensual de proyectos de alto impacto. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-08-ACD-40-2021-ART-10)

4.3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones da por conocida la propuesta actualizada del rango salarial para el puesto de Auditor Interno de Popular Seguros Correduría de Seguros S. A., y recomienda a la Junta Directiva Nacional, en su calidad de Asamblea de Accionistas, que remita a revisión las políticas salariales a las instancias competentes de la Administración. (Ref.: Acuerdo CCNR-04-ACD-31-2021-Art-3)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, el estado real de las finanzas del Banco por cuanto los funcionarios consultan por el no pago del aumento salarial. (Ref.: Oficio S-118-2021)

5.2.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le consulta a la Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano, sobre el proceso de uniformes institucionales. (Ref.: Oficio S-116-2021)

5.3.- El Sr. Kleiber Rojas Varela, presenta el informe final de gestión como miembro de la Junta Directiva de Popular Seguros. (Ref.: Informe Final de Gestión)

5.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa a la Junta Directiva Nacional los cambios autorizados por la Gerencia General y la Subgerencia de Negocios, respecto a las tasas activas de la cartera de crédito. (Ref.: Oficio GGC-493-2021)".

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, comunica que se sacaron dos temas, pues por temas de gobernanza no corresponden a esta Junta Directiva, son más de índole administrativa.

Se aprueba el orden del día.

## **ARTÍCULO 2**

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5817.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, al no haber observaciones, mociona para:

**Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5817, celebrada el 7 de abril del 2021.**

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

**"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5817, celebrada el 7 de abril del 2021". (328)**

Se abstiene el Director, Sr. Arce Cerdas, por cuanto no estuvo presente en dicha sesión.

## **ARTÍCULO 3**

2.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, informa que en fechas anteriores se comentó acerca del impulso que se le ha dado a todo el sistema de Fodemipyme. Recuerda que el Sr. Marvin Rodríguez Calderón les había comentado que las reporterías se elaboraban en hojas de Excel, pero hasta la fecha ha habido un gran avance importante.

Por esa razón, le pidió al Sr. Marvin Rodríguez Calderón que expusiera acerca del tema, pues con esos cambios se mejora la condición de los funcionarios y la atención a los clientes. Todas estas mejoras fortalecen ese Fondo para poder ayudar a muchos costarricenses.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, expresa que es un caso de éxito que deben seguir replicando en la Organización.

Detalla que cuando detectaron la debilidad en Fodemipyme, específicamente que no contaban con un *software* que les ayudara, asegurara los contrales y de forma efectiva, generara los reportes, empezaron el trabajo de desarrollo de un software propio, utilizando el proveedor Microsoft.

Lograron un éxito absoluto porque pudieron generar las historias de usuario en dos días, lo que usualmente podría tardar entre tres y cuatro meses.

El objetivo es que el área de Fodemipyme avance mucho más. La ventaja es que el área tenía claridad de en cuáles aspectos debía mejorar y eso facilitó el proceso.

Además, la parte de desarrollo ya está lista, empezaron la etapa de pruebas y ya han podido ver los detalles y si las pruebas arrojan resultados positivos, el 6 de mayo de 2021 saldría a producción.

Sabe que sobre esa línea deben seguir trabajando basados en ese caso de éxito. Espera que muchos proyectos los puedan lograr de ese modo y el proceso de cambio e innovación se mantenga y ser un ejemplo de que las tareas se pueden hacer bien y rápido.

También se está trabajando en el proyecto de BI y ya hay avances importantes. Espera mostrar esos adelantos pronto, los cuales les permite lograr cambios en la parte tecnológica y una percepción diferente.

El caso de BI se podría presentar en una exposición de Microsoft a nivel internacional.

En resumen, asegura que el área de Fodemipyme quedará reforzada a partir del 6 de mayo porque contará con una herramienta tecnológica para mejorar la búsqueda de los fondos de avales.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, recuerda que ella participó en una de las primeras reuniones y considera que ya era necesario. Asimismo, bajo la presión de ese proyecto de ley se requería acelerar el proyecto.

Pide que la percepción del área de Fodemipyme cambie para que se visualice como una cobertura de garantía las pymes y no como una cobertura de garantía para los bancos.

Enfatiza en que Fodemipyme siempre se ha enfocado en ser una cobertura de garantía para los bancos que intermedian créditos y no en ser un sistema de garantías para las pymes.

Hace la observación de que esa perspectiva es la que se debería vender a la Asamblea Legislativa: un sistema de garantía para las pymes y aunque detrás habrá una cobertura, sería un resorte para los bancos. Cree que es necesario presentar ese Fondo como un servicio para las pymes.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, está de acuerdo con ese comentario y recuerda que la semana anterior en la sesión de la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial, ella habló al respecto y en ese momento ellos le indicaron que con ese Fondo se trabajaba otro tipo de negocio.

Considera que deben asumir una posición diferente para mejorar. Sabe que es difícil porque se acostumbran y se identifican con algo que los hace comportarse de una forma específica, pero eso los minimiza.

Recalca el gran valor de conversar con personas expertas en el área, quienes trabajan este tipo de negocio en otras latitudes y han alcanzado el éxito.

Reitera en la necesidad de cambiar el pensamiento, la cultura y forma de trabajar para fortalecer los procesos porque la consecuencia de ello es alcanzar bienestar porque muchas personas requieren de esos recursos, pero no como se ha desarrollado hasta el momento.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, indica que esa es la razón de ser de su trabajo porque su objetivo es ofrecer una solución a la población más vulnerable, pero con un sistema de garantías, pues no tienen acceso a los bancos. Todo el personal del área de Fodemipyme debe trabajar con el objetivo de servir a las pymes, esa es la razón de ser de la Ley y recuerda que para eso se creó la Ley: para fortalecer a las pymes.

Recomienda diseñar e impartir capacitaciones para el personal del área Fodemipyme para fortalecer ese concepto y necesidad de las pymes.

Expresa que los bancos nunca pierden en este sentido, Fodemipyme cumple la garantía y no pierden, entonces, se están ofreciendo buenas herramientas a los bancos con coberturas de garantía satisfactorias, pero a Fodemipyme se debe dar una retribución.

Comenta que con Fideimas utiliza la tasa de interés para capacitaciones y condiciones. Hay que fortalecer el Fondo de no reembolsables para que sirva a las pymes y no para favorecer a otros grupos que no son del conjunto de los que tienen el crédito avalado.

En resumen, lo que se invierte debe ser para favorecer a las pymes que en la actualidad tienen cobertura de garantía con el Banco Popular, pues si no se hace de ese modo, se podrían utilizar las ejecuciones de garantía.

Sumado a lo anterior, se debe ofrecer ese Fondo de esa manera para comunicar a la Asamblea Legislativa que, además de ese Fondo de garantías, hay otro que acompañaría a las pymes, además de un seguimiento constante de los avales. Todo eso vende bastante.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, confirma que la experta en esta temática es la Sra. Margarita Fernández.

Es importante incluir dentro de esos procesos de capacitación al área de Riesgo y a la Auditoría Interna, porque, de lo contrario, se seguirá manteniendo como un tema aislado del resto del Banco. Asimismo, gracias a esa percepción de las directoras, Sra. Margarita Fernández y Sra. Marta Villegas, cuando estuvieron en la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial, se logró ese impulso.

Cree que las áreas de control deben conocer al respecto del negocio de Fodemipyme, porque podrían construirse muchas oportunidades y estrategias positivas dentro del área de Fodemipyme, pero cuando llegan a las áreas de control, se podrían presentar diferencias de criterio. Reitera en que en ese esfuerzo se debe involucrar a todos.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, aclara que el Fondo del cual antes hablaban es el Fondo de Transferencias. Explica que Fodemipyme está compuesto por tres fondos: Fondo de Avales, Fondo de Transferencias y el Fondo de Crédito.

Detalla que el Fondo de Transferencias sirve para acompañar a todas las pymes.

**El Director, Sr. Arce Cerdas**, señala que cuando la Sra. Grace Badilla mencionó el tema de riesgos cree que deben contemplar un enfoque diferente del riesgo, no solo al riesgo tradicional con el cual se manejan los sistemas financieros, sino que en este Fondo de Avaes por estar detrás del crédito ya existe un riesgo mayor.

Expresa que le gustaron los cambios propuestos porque les permitirá ofrecer un apoyo diferente a las pequeñas y medianas empresas de este país.

Cree que se debe buscar un enfoque de riesgo para Fodemipyme porque no puede utilizarse la misma concepción de riesgo tradicional.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece todo el esfuerzo que se ha hecho para fortalecer esa área, la cual reporta a la Junta Directiva y, sin duda, debe verse como parte integral de todo el Conglomerado.

#### **ARTÍCULO 4**

2.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, comenta que el día anterior sostuvo una reunión con la Vicepresidencia de la República, donde se abordó el tema de la posible venta de la cartera de Conape al Banco Popular y se acordó que cualquier avance se informará de manera oportuna.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, señala que el Sr. Marvin Rodríguez insistió en que el Banco Popular debe recibir una respuesta al oficio enviado y están trabajando en las tareas necesarias ante la Ministra de la Presidencia para obtener esa respuesta. Eso les daría más transparencia y un seguimiento oportuno.

**El Director, Campos Conejo**, expresa que le llamó la atención la revisión que se hizo al proyecto, específicamente de los aspectos legales y comerciales que podrían cambiar lo que se conoce en la actualidad, pues se están incluyendo detalles de orden comercial y apertura como si fuese la venta de un activo.

Cree que en un inicio del proyecto no se consideraron esos aspectos legales en la comunicación que les enviaron de la Vicepresidenta de la República. Ya hay un panorama más claro de lo que podría ser, las etapas, los pasos y los procedimientos que se deben cumplir para tener una propuesta más completa al respecto.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, agrega que ellos se encuentran en etapa de análisis. En reunión con la Vicepresidencia y con los señores Marvin Rodríguez Cordero y Marvin Rodríguez Vargas se corroboró que aún hay temas no resueltos y por ello, no enviaron una respuesta; sin embargo, se les pidió una nota para determinar las siguientes acciones.

Cree que en esa nota se considerará una pausa en virtud de la etapa en la cual se encuentra el proyecto. Basada en esa documentación, esta Junta Directa podría definir una ruta para dar seguimiento a ese asunto.

#### **ARTÍCULO 5**

2.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, acota que hoy 14 de abril de 2021 se está cumpliendo el 35 aniversario de creación de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, por tanto, considera necesario resaltar ese acontecimiento porque esta instancia política ha marcado la pauta y ha dado participación a los diferentes sectores.

Reconoce todo el apoyo y el acompañamiento que ha dado a la Organización durante los últimos 35 años, lo cual ha fortalecido el accionar al definir esas políticas y pautas emanadas desde las bases de trabajadores y trabajadoras que representan a esa Asamblea.

Agradecería a la Administración hacer llegar el recordatorio a los empleados del Banco Popular de ese aniversario.

#### **ARTÍCULO 6**

2.- Asuntos de Directores.

**El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena**, expresa su preocupación por un correo enviado por el Sr. Juan Carlos Chaves Araya el viernes 9 de abril de 2021 dirigido al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, al Sr. Daniel Mora Mora, al Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, a la Sra. Grace Badilla López y a él, el cual a la letra indica:

Buenas tardes, estimados señores.

*Con mucha preocupación les externo, como alto jerarca de nuestro Banco, el problema que se viene presentando desde hace varios días con los sistemas del Banco.*

*Mediáticamente les afecta la imagen como Conglomerado ver las sendas publicaciones en La Nación sobre las quejas de los clientes, en relación con las debilidades y niveles de intermitencia que se siguen presentando en algunos de nuestros canales o bien, en la plataforma tecnológica, a pesar del proceso de actualización de R17 a T24.*

*Un sinnúmero de trabajadores y este Sindicato como representantes clamamos para busca en un muy corto plazo, una solución de parte de ustedes, que garantice mitigar estas debilidades y carencias, ya que son afectados por las constante quejas, disconformidades y malos tratos de los clientes a los cuales están obligados a brindar un servicio de calidad como parte de la estrategia de retención, lo que les permite mantener una solidez de nuestro Banco e imagen.*

Dice que le inquieta ese correo porque es una disconformidad que manifiestan los representantes de Sibanco.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, indica que les llegó esa nota y le parece que hace no hace tanta referencia a las intermitencias, sino a un problema que se está presentando en la página Web, específicamente en los pagos a ICELEC y a la Caja Costarricense de Seguro Social en el pago de cargas sociales para los trabajadores independientes.

Efectivamente hay un problema con ICELEC y eso por la migración de R17 y pese a los constantes trabajos que han hecho con el personal de T- no habían podido completar el proceso, pero ya se finalizó el trabajo. Se iba lanzar a producción el lunes 12 de abril de 2021, pero se presentaron situaciones que obligaron a abortar esa etapa para evitar que afectara la totalidad del servicio.

Sumado a ello, entre lunes y martes de esta semana se trabajó en esas mejoras, ya está lista y estará en producción hasta el próximo lunes 19 de abril de 2020 en horas de la madrugada, porque no quieren afectar el sistema de pagos.

De ese modo, se estaría arreglando ese problema y, de una vez, el 80% de las dificultades que se han presentado en el pago de las cargas sociales.

Asegura que las quejas de esas personas se relacionaban con la página Web e ICELEC, en la nota se mencionan los servicios públicos, pero asegura que los servicios públicos en su totalidad no se vieron afectados, sino solo ese pago que se hace a través del ICE.

Espera que quede listo para la próxima semana y el lunes 19 de abril de 2021 podría presentar el estatus de esa situación.

Acercas de las intermitencias, aclara que no se han presentado más que las normales. Agrega que elaboran una estadística en donde se demuestra no solo el crecimiento a nivel de transaccionalidad sino también las caídas y según los resultados, asegura que ha estado bastante estable, la interferencia es normal, pero nada grave que los haya obligado a ejecutar acciones particulares.

Asimismo, están siendo muy cuidadosos para no afectar el nivel de producción y reitera en que el lunes 19 de abril presentará un informe al respecto a esta Junta Directiva.

Acota que el jueves 15 de abril también se reunirá con el Sr. Juan Carlos Li Guzmán para conversar acerca de diferentes dudas que se tienen al respecto.

Recuerda que ellos además se reúnen con el Sibanco todos los viernes de 11:30 a.m. a 12:30 p.m., en donde se discuten todos los temas relacionados con el personal. En estas reuniones también participa la Sra. Grace Badilla López.

**El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena**, señala que el asunto debe atenderse con diligencia, para mitigarlo a lo interno, pues entiende que se trata de los mismos funcionarios quienes se quejan de la intermitencia de algunos canales.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, solicita al Gerente que el próximo lunes les informe sobre esta situación.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, indica que es satisfactorio saber que algunos problemas se van resolviendo, pues ya han pasado varios meses desde que se habló de algunos de estos temas.

Ingresan la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti, y el funcionario de la División de Gestión de la Calidad, Sr. Daniel Rojas Valle, al ser las **diecisiete horas con once minutos**.

## **ARTÍCULO 7**

4.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio DIRG-161-2021 de la Dirección de Gestión, en el cual se menciona una serie de consideraciones sobre lo dispuesto en el oficio AG-212-2020, lo anterior en atención al acuerdo JDN-5805-Acd-154-2021-Art-13. (Ref.: Oficio GGC-537-2021)

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, indica que esto se origina en dos informes de la Auditoría Interna sobre la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Se había indicado que no estaban atendidas las recomendaciones 15, 16 y 17, por lo que se acordó revisarlas y ahora se presenta dicho análisis.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti**, expresa que se atiende el acuerdo JDN-5805-Acd-154-2021-Art-13, con el que se les remitió el oficio AG-0212-2020 que consideraba que las recomendaciones 15 16 y 17 estaban incumplidas y se solicitaba su reconsideración.

Desde la División de Gestión de la Calidad se realizaron dos estudios, de cargas y de estructura de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el segundo como complemento al primero, donde se hizo un estudio de cargas de cuatro puestos específicos que no se había hecho en el primero

Las recomendaciones indicaban lo siguiente:

*15. Analizar con criterio restrictivo el apoyo administrativo y logístico que el banco está obligado a otorgar, para el funcionamiento de la Asamblea, del Directorio y del Consejo, a fin de que los mismos se limiten a lo estrictamente necesario para facilitar el funcionamiento de esos órganos, conforme el criterio del órgano contralor.*

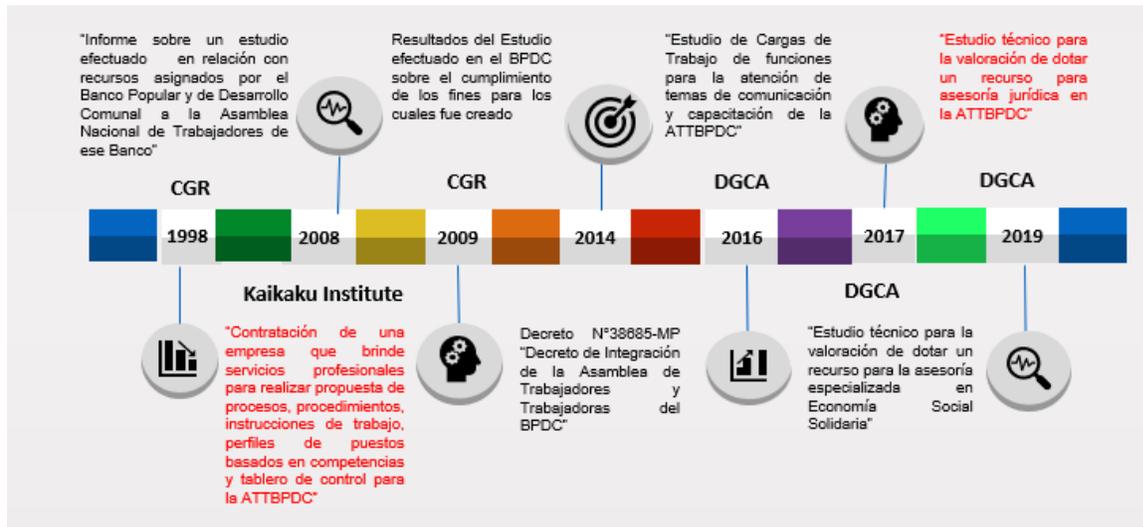
*16. Efectuar una evaluación de la estructura administrativa de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, para valorar eliminar los puestos de:*

*a. Supervisora de articulación sectorial  
b. Asesor legal  
c. Asesor financiero  
d. Transcriptor de actas  
e. Periodista*

*f. Diseñadora gráfica  
g. Socióloga  
h. Cocinera  
i. Chofer*

*17. Instruir la suspensión del proceso de concurso DGT-C-0582-2019 del 25/11/19 de la plaza de Asesor Legal por cuanto este apoyo administrativo se puede brindar desde la Dirección Jurídica y además no se justifica mantener dicho puesto a tiempo completo en esa área, por la naturaleza y funciones que competen a la Asamblea, del Directorio y del Consejo. En caso de que el concurso se hubiese consolidado trasladar dicho funcionario a la Dirección Jurídica.*

**El funcionario de la División de Gestión de la Calidad, Sr. Rojas Valle**, indica que desde el 2008 se han realizado estudios de los temas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, algunos por parte de la Contraloría General de la República, uno de una empresa externa (estructura organizativa), entre otros y como puede observarse en la siguiente imagen:



Pasa al año 2020, con el informe AIRI-02-2020 denominado Gobierno Corporativo mediante el cual se plantean las recomendaciones 15,16 y 17 que, precisamente, entran en cuestión dentro del presente análisis.

Por parte de la Dirección de Gestión y a través de la División de Gestión de Calidad, se remite el análisis de cargas de trabajo, la estructura de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras; comenta que dicho estudio se realizó un análisis normativo para tender la recomendación 15 en conjunto con la Dirección Jurídica.

En cuanto al análisis de puestos, se estudió la totalidad de puestos con los que contaba la Asamblea con el objetivo de valorar su objetivo y el alineamiento a los alcances y responsabilidades de esa dependencia.

Pasa a los análisis de cargas de trabajo, no fueron considerados cuatro puestos en el estudio realizado en julio del 2020, dado que eran los puestos de jefatura y asesoría, específicamente, eran tres puestos de asesoría y el puesto de jefatura.

Explica que al revisar por su nivel de especialización se consideró que los puestos no mantenían un comportamiento estándar, sino que adaptaban a las necesidades específicas para resolver temas particulares, por ello, se consideró no realizar este análisis de cargas. Menciona brevemente que la Auditoría establece la necesidad de complementarlo.

Reporta que en agosto del 2020 se estableció una auditoría especial llamada Control y uso de recursos asignados por el Banco Popular a la Asamblea de Trabajadores. Este estudio fue atendido por la Dirección de Gestión a través del DIRG-535 donde se planteaba complementar dentro del análisis de cargas los cuatro puestos que habían quedado pendientes, a saber, el de coordinación ejecutiva que corresponde a la jefatura de la División de Coordinación Ejecutiva de la Asamblea y los tres asesores.

Afirma que el estudio de complementó por parte de la Dirección de Gestión y, en ese momento, se completó el 100% de las cargas de trabajo; confirma que no quedó ningún puesto sin analizar a nivel de cargas de trabajo y aprovecha para confirmar que anteriormente habían realizado el análisis completo de todos los puestos.

Aclara que en esta reunión les atañe conversar en torno al oficio AG-212 que establecía no dar por recibida las recomendaciones 15,16 y 17; reporta que sobre el AG-212 se creó el oficio GGD-408 en donde se indicaba que el análisis solicitado ya había sido completado.

Lee la recomendación No. 15: *Analizar con criterio restrictivo el apoyo administrativo y logístico que el banco está obligado a otorgar, para el funcionamiento de la Asamblea, del Directorio y del Consejo, a fin de que los mismos se limiten a lo estrictamente necesario para facilitar el funcionamiento de esos órganos, conforme el criterio del órgano contralor.*

La recomendación No. 16 solicitaba valorar la estructura administrativa de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras; en cuanto a la recomendación No. 17 pedía valorar el puesto del asesor jurídico. Menciona brevemente que también se gestionaron dos acuerdos para el cumplimiento de plazos.

En cuanto a los estudios realizados, confirma que se establecieron las funciones que por normativa están planteadas para que realice la Asamblea, es decir, señalar pautas, asignar directores, conocer informes de labores e integrar comisiones. Además, se define el rol donde se establece que la Asamblea debe dictar las pautas, mandar políticas, rendir cuentas sobre su gestión y sobre la orientación estratégica.

Recuerda que antes de julio del 2020 esto se hacía bajo una estructura distinta e indica que, al momento del análisis, la coordinación ejecutiva de la Asamblea, que son los puestos que al final se revisarán, se conformaban bajo una línea jerárquica de división. Amplía que se contaba con dos áreas formales y explica que el área es una dependencia formal junto con la división, las unidades, las direcciones y quienes van hacia arriba.

Comenta que los puestos revisados fueron un total de 16, desde el Jefe de la División hasta el puesto de chofer; es importante indicar que como iniciativa de la Asamblea ya desde diciembre del 2019 estaban poniendo a disposición de la organización dos plazas con las que contaba y que fueron puestos a disposición de la Dirección de Capital Humano. Antes de julio del 2020 había 18, se trasladaron dos plazas, y para el análisis se revisaron 16.

Retoma la recomendación No. 15 se hablaba sobre el tema de la jurisprudencia que tiene la Asamblea o el Banco de brindar los servicios a la Asamblea, así, en conjunto con la Dirección Jurídica que les brindó el criterio legal, se estableció que la Asamblea y el Banco, especialmente, tienen la necesidad de brindar el apoyo técnico profesional y los recursos humanos para la consecución de los fines de la Asamblea compuesta por delegados y delegadas.

A partir de los análisis realizados por la División de Gestión de Calidad y la Dirección Jurídica, se estableció que las actividades ejecutadas por la División de Coordinación Ejecutiva se alinean a los alcances y roles dispuestos en cuanto a la normativa atinente.

*Por ello se establece que las actividades realizadas desde esta dependencia cumplen con el objetivo de brindar el apoyo administrativo y logístico que el Banco Popular está obligado a otorgar para el adecuado funcionamiento de la ATTCFBPDC, y sus órganos representativos y de apoyo.*

Afirma que a partir de lo anterior se atiende la recomendación No. 15. En cuanto a la recomendación No. 16 que, recuerda, solicitaba revisar la estructura organizativa de la Asamblea, se monitoreó cada uno de los puestos y de acuerdo con los análisis técnicos realizados, se sacaron de la estructura cinco puestos.

Recapitula que se mencionaron 16 y de acuerdo con el estudio realizado, se trasladaron algunos de los puestos, por ejemplo, el asesor económico financiero se traslada hacia la División de Planificación y Análisis, pues se definió que las actividades relacionadas perfectamente podrían realizar desde el Banco.

Anota que lo mismo sucedió con el chofer y precisa que se estableció que ya no debería dotarse más esta figura. De igual manera se trasladaron otros recursos de acuerdo con el análisis de cargas que determinó la presencia de alguna subutilización o que los puestos perfectamente podían gestionarse desde otros departamentos. Reitera que, de 16 puestos, se trasladaron cinco, aproximadamente, un 33%.

Precisa que, de acuerdo con la propuesta generada por la División de Gestión de Calidad, se planteó una disminución de la estructura, se propuso una estructura más horizontal conformada por 11 recursos que incluirían un staff asesor que conformará un equipo funcional, no será un área administrativa, tampoco una estructura funcional que tener sus controles. Afirma que todos estos aspectos se adscribieron directamente a la coordinación ejecutiva.

Amplía que estos equipos se compondrán de un staff asesor a través de sus tres asesores: asesor en gestión de desarrollo sectorial, asesor en gestión de pautas y asesor jurídico. Destaca tres recursos para brindar apoyo y soporte que son las actividades que todas las dependencias debería tener, pues no pueden quedarse sin apoyo administrativo de soporte.

Menciona también un staff técnico y confirma que todos estos tres grupos brindarán la funcionalidad a través de la coordinación ejecutiva para todo el Directorio; reitera que los recién mencionados serían los recursos con los que se contaría y los equipos sobre los que se planteó la gestión de la Asamblea.

Pasa a las conclusiones, hace alusión a los acuerdos No. 201 y 200, relacionados con la recomendación No. 15 y No. 16, se estableció que, *de acuerdo con el análisis normativo, así como los criterios técnicos utilizados, se atienden a cabalidad los Acuerdos 201 y 202, relacionados con las recomendaciones #15 y #16 del informe AIRI-02-2020.*

En cuanto al acuerdo relacionado con la recomendación No. 17 se estableció que, *según el análisis técnico realizado, se define que el recurso cumple con una carga de trabajo plena, su perfil de asesor legal no genera suplantación de competencias, por lo que su ubicación en la ATT no genera conflicto, ni duplicidad de funciones en la Organización, según esto, se atiende el Acuerdo 203 relacionados con la recomendación #17 del informe AIRI-02-2020.*

En complemento a lo establecido en el informe mencionado anteriormente, la División de Gestión de Calidad ante la solicitud del Informe Especial de Auditoría, además, a partir de lo solicitado en el AG-212 se complementó el análisis de cargas de los puestos que no habían sido valorados inicialmente.

Amplía que los resultados obtenidos en ese informe establecieron que, con respecto al puesto de coordinación ejecutiva, donde la encargada es la Sr. Edith Ramírez, el resultado de la carga laboral arrojaba un total de 1.41, esto significa que actualmente, el puesto una sobrecarga de trabajo y explica que un puesto adecuado con una carga normal debería ser de 1.

En cuanto al puesto de asesor jurídico, este también evidenció una carga de 1,29; el puesto de asesora de desarrollo sectorial dio un resultado de 1,25; y el asesor de la gestión de pautas demostró un 1,21. Aprecia que los recursos en la actualidad tienen una sobrecarga laboral importante dado el tipo de trabajo que realizan, es decir, debe viajar a los sectores, asistir a sesiones que son fuera de horarios laborales y esto les hace tener una carga a parte del trabajo de cumplimiento normal.

Pasa a la conclusión del estudio:

*... según el análisis de cargas de trabajo realizado, se ratifica nuevamente que las actividades que realizan los puestos de Coordinación Ejecutiva y Asesores Ejecutivos Administrativos, mantienen una carga laboral completa (inclusive cuenta cada uno con una sobrecarga laboral) en la realización de actividades atinentes a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadores, asimismo se determina que las funciones ejecutadas por estos funcionarios se encuentran alineadas con los alcances y responsabilidades de esta entidad, concluyéndose que se debe mantener la estructura organizacional propuesta en el estudio denominado "Análisis de cargas de trabajo y estructura de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras BPDC" realizado por la División de Gestión de Calidad en el mes de Julio del año 2020.*

Recuerda que la estructura propuesta comprendía una División de Coordinación Ejecutiva con tres equipos funcionales y 11 recursos de los cuales uno se mantiene con un permiso sin goce de salarial desde hace varios años porque fue trasladado a Casa Presidencial.

Aprecia que ese sería el resultado del estudio realizado y pregunta si esta Junta Directiva tiene alguna duda sobre el tema.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, afirma que son los especialistas en la materia, el criterio técnico es el que vale y consulta si para efectos del acuerdo puede tenerse uno para cada una de las recomendaciones relacionadas con el estudio y el oficio. Desea que el tema quede bien organizado y recuerda que ya llevan un año de estar atendiendo estas recomendaciones y no logran el punto final.

Acota que tienen una propuesta de acuerdo un poco genérico, pero hay cierta inquietud de algunos directores y suya en que todo quede muy organizado para cerrar las recomendaciones, basados en el criterio técnico emitido.

**El funcionario de la División de Gestión de la Calidad, Sr. Rojas Valle**, aprecia que esos son los acuerdos de las sesiones sobre los cuales se gestionaron las recomendaciones No. 15, No. 16 y No. 17. Afirma que todas se atienden con el primer informe realizado por la División de Gestión de Calidad que fue emitido mediante el DIRG-327-2020.

Añade que en ese estudio se planteó la atención de las tres recomendaciones, producto de las dudas y solicitudes que estableció la Auditoría, se complementó con el DIRG-535-2020 unas cargas de trabajo que quedaron pendientes de definir y que son corresponden a los últimos cuatro puestos señalados. Con este oficio se terminó el análisis completo de cargas de trabajo y se esperaría poder contemplar la totalidad de recomendaciones, es decir, la No. 15, No. 16 y No. 17. Resume que esas serían las líneas de atención de esas recomendaciones.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, afirma que hará un comentario con sobrada experiencia ya que lo vive todos los días a partir de disposiciones de la Contraloría General de la República, de auditorías externas e internas, confirma que según su experiencia cuando una auditoría envía un informe donde señala las recomendaciones, los auditores en la literalidad esperan que se le responda a detalle con qué se cumple cada recomendación señalada.

Reconoce que, en el Comité Corporativo de Auditoría, entendió que todo hablaba de la estructura, pero no se explica claramente; cita como ejemplo la recomendación No. 15 y confirma que no se indica con qué información se responde a la disposición incluida en la recomendación. Lo mismo sucede con la recomendación No. 16 sobre la estructura, precisa que debe indicarse a qué responde esa recomendación y plantea como posibilidad el estudio de cargas. En cuanto a la recomendación No. 17 sobre la contratación del abogado, debe ponerse solo lo que se indica sobre el abogado.

Recuerda que esto vence mañana y desearía que se tomara un acuerdo por cada una de las recomendaciones y qué oficios se le adjuntaría a la Auditoría para que lo valore.

Afirma que, si se le mandara a la Auditoría ese toda la información que recién se presentó, pues seguirán sin resolverlo, aunque todo, efectivamente, se relacione; finalmente, plantea que para cada recomendación se referencie determinado estudio y un oficio.

Avisa que eso es lo que esperaba recibir hoy, así lo hizo ver en el Comité Corporativo de Auditoría, y el Asesor Legal, Sr. León Blanco, le aseguró que ya venía un informe que él había preparado; menciona brevemente que el Sr. León Blanco ha estado colaborando en el seguimiento de estas recomendaciones.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco**, aclara que, efectivamente, le ha dado seguimiento, incluso, por eso no se agendó en la sesión trasanterior porque venía un informe general como el que menciona la Directora, Sra. Fernández Garita, y él también es de la tesis de que la forma de contestar un informe de Auditoría es referirse a cada uno de los puntos.

A partir de esta presentación y la explicación histórica de cómo se han atendido, queda bastante claro y con suficiente fundamentación la parte de fondo de la atención de las recomendaciones. La explicación realizada por el funcionario de la División de Gestión de la Calidad, Sr. Rojas Valle, contempla términos generales del espíritu de lo establecido el oficio AG-212 y originalmente, el AIRI-02-2020.

Afirma que en esta presentación ya está contemplado cuáles son los argumentos técnicos para dar por atendida la recomendación, aprecia que, si bien el contenido de fondo está, falta la indicación y la argumentación puntual para cada recomendación.

Considera que sí se cumple el objetivo principal que consistía en que esta Junta Directiva tuviera los elementos técnicos necesarios para contestarles a los hallazgos.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti**, comenta que, si esta Junta Directiva así lo desea, pues harán específicamente lo que solicita la Directora, Sra. Fernández Garita. Trae a colación la recomendación No.15, enumera una serie de oficios y precisa que, si lo desean así de puntual, pues con gusto lo harán.

Explica que para la Dirección con el primer estudio emitido a partir de determinados oficios de la Dirección de Gestión y de la Gerencia General, las recomendaciones estaban atendidas, pero como aún así quedaron interrogantes, pues realizaron este segundo estudio para complementarlo mejor.

Amplía que unirán toda la batería de oficios que se han dado y lo pondrán tal cual lo desea la Directora, Sra. Fernández Garita.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, precisa que eso le dará claridad a la Auditoría cuando reciba la información y explica que basándose en el criterio técnico, en la afirmación que hace el Asesor Legal, además, en lo que perciban los directores, pues ella en particular está de acuerdo en dar por atendidas las recomendaciones, pero posiblemente la información está desorganizada.

Recomienda puntualizar con cuáles documentos está atendiéndose, incluir la evidencia suficiente y, finalmente, afirma que está de acuerdo con eso.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, afirma que la idea es organizar la información para así poder responder. Observa que son los directores los responsables de esas recomendaciones, precisa que no es la Administración, ni la Asamblea, por tanto, desearía especificar, como directora, a qué se responde en cada recomendación.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti**, reitera que, para la Dirección de Gestión, las recomendaciones estaban atendidas desde el primer informe, pero por supuesto, pueden poner todos los detalles para cada uno de los oficios que la Administración ha emitido hacia la Junta Directiva. Avisa que se le pasará una matriz a este Órgano Director para que tome el acuerdo final.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, afirma que esto debe quedar listo hoy ya que el plazo vence mañana y han solicitado ampliación de plazo. Precisa que en coordinación con la Secretaría pueden hacerlo, observa que ya están los elementos suficientes para emitir un oficio y plantea que se encargará a esa unidad que informe a la Auditoría Interna.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, recomienda indicarle a la Auditoría Interna que en atención a determinada disposición, se remite la información especificada en los oficios que se detallarán; así, para cada recomendación. Finalmente, sugiere indicar que esta Junta Directiva quedará a la espera de la revisión por parte de la Auditoría Interna.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece los comentarios, recuerda que había una propuesta para acoger la argumentación que se realizó e instruir a la Secretaría que la envíe.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, precisa que en el acuerdo debe quedar a qué responde cada una de las recomendaciones y es lo que no tienen en este momento.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, entiende que ya está el material suficiente, se construirá la matriz donde se dará por atendida cada observación con documentos específicos para que pueda enviarse a la Auditoría en tiempo y forma.

Solicita que el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, les remita lo antes posible a todos los directores, la propuesta de acuerdo para socializarlo y de existir alguna oportunidad de mejora en la redacción, pues realizarla.

Dicho lo anterior, mociona para:

**Instruir a la Secretaría General para que remita a la Auditoría Interna la matriz y sus oficios de respaldo, en atención a las recomendaciones 15, 16 y 17 del informe AIRI-02-2020.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Instruir a la Secretaría General para que remita a la Auditoría Interna la siguiente matriz y sus oficios de respaldo, en atención a las recomendaciones 15, 16 y 17 del informe AIRI-02-2020:**

Acuerdo	Oficio AG-212-2020 (AIRI-02-2020)	Observaciones
<p>JDN-5805-Acd-154-2021-Art-13</p>	<p><b>Recomendación 15</b></p> <p>Analizar con criterio restrictivo el apoyo administrativo y logístico que el banco está obligado a otorgar, para el funcionamiento de la Asamblea, del Directorio y del Consejo, a fin de que los mismos se limiten a lo estrictamente necesario para facilitar el funcionamiento de esos órganos, conforme el criterio del órgano contralor.</p>	<p>Mediante informe “Análisis de cargas de trabajo y estructura de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras BPDC”, se analizó con criterio jurídico y normativo (apartado 6.2 Análisis Normativo, página 17), el apoyo administrativo y logístico que el Banco Popular está obligado a otorgar a la ATTBPDC, el Directorio y el Consejo.</p> <p>Bajo esta línea se realizó el análisis de la estructura organizativa, sus funciones y responsabilidades (Apartado 6.3 Análisis de Puestos, página 20) concluyendo las propuestas para cumplir con lo establecido en cuanto al apoyo administrativo que debe brindar la Organización a la ATTBPDC (Apartado 7, página 30).</p> <p>Complementariamente, en atención a la Auditoría especial AEE-74-2020 “Control y uso de recursos asignados por el Banco Popular a la Asamblea de Trabajadores”, realizándose un análisis profundo de los gastos asociados que generan una carga financiera, operativa y administrativa para el Banco, se estableció en conjunto con la ATTBPDC el acuerdo N° 7-684-2020, el cual fue dado por cumplido el 30-11-2020 el sistema SIAR por la Auditoría Interna.</p> <p><b>Documentos relacionados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Análisis de cargas de trabajo y estructura de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras BPDC”</li> <li>• AEE-74-2020 “Control y uso de recursos asignados por el Banco Popular a la Asamblea de Trabajadores”</li> <li>• Acuerdo del Directorio N° 7-684-2020</li> <li>• DIRG-535-2020</li> </ul>

Acuerdo	Oficio AG-212-2020 (AIRI-02-2020)	Observaciones
	<p><b>Recomendación 16</b></p> <p>Efectuar una evaluación de la estructura administrativa de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, para valorar eliminar los puestos de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisora de articulación sectorial</li> <li>Asesor legal</li> <li>Asesor financiero</li> <li>Transcriptor de actas</li> <li>Periodista</li> <li>Diseñadora gráfica</li> <li>Socióloga</li> <li>Cocinera</li> <li>Chofer</li> </ol>	<p>Mediante los informes “Análisis de cargas de trabajo y estructura de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras BPDC” se realizó el análisis de los puestos de la estructura organizativa (Apartado 6.1, pág. 16) y su complemento informe “Análisis de cargas de trabajo puestos de Coordinación Ejecutiva, Asesor Jurídico, Asesor Desarrollo Sectorial, Asesor Gestión de Pautas” (DIRG-535-2020 pág. 6) evaluándose la totalidad de la estructura administrativa de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, concluyéndose con esto, los recursos necesarios y estructura organizacional para esta dependencia (Apartado 7.3, pág. 34).</p> <p>Dicha estructura ya está implementada.</p> <p><b>Documentos relacionados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>“Análisis de cargas de trabajo y estructura de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras BPDC”</li> <li>AEE-74-2020 “Control y uso de recursos asignados por el Banco Popular a la Asamblea de Trabajadores”</li> <li>Acuerdo del Directorio N° 7-684-2020</li> <li>DIRG-535-2020</li> </ul>
	<p><b>Recomendación 17</b></p> <p>Instruir la suspensión del proceso de concurso DGT-C-0582-2019 del 25/11/19 de la plaza de Asesor Legal por cuanto este apoyo administrativo se puede brindar desde la Dirección Jurídica y además no se justifica mantener dicho puesto a tiempo completo en esa área, por la naturaleza y funciones que competen a la Asamblea, del Directorio y del Consejo. En caso de que el concurso se hubiese consolidado trasladar dicho funcionario a la Dirección Jurídica.</p>	<p>Mediante el informe “Análisis de cargas de trabajo puestos de Coordinación Ejecutiva, Asesor Jurídico, Asesor Desarrollo Sectorial, Asesor Gestión de Pautas” (DIRG-535-2020 pág. 6) se analizan las cargas de trabajo de este puesto, complementariamente se realiza el análisis de alineamiento de funciones de este perfil en el informe “Análisis de cargas de trabajo y estructura de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras BPDC” (Apartado 6.3 Análisis de Puestos, página 22) determinando en ambos la factibilidad de continuidad de este recurso en la ATTBPDC.</p> <p><b>Documentos relacionados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>“Análisis de cargas de trabajo y estructura de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras BPDC”</li> <li>DIRG-535-2020</li> </ul>

(325)

#### ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y ocho minutos**, finalizan su participación virtual, el funcionario de la División de Gestión de la Calidad, Sr. Rojas Valle, y la Directora de Gestión, Maybelle Sra. Alvarado Desanti. Asimismo, inicia su participación virtual, el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

#### ARTÍCULO 8

4.2.1.- El Comité de Cumplimiento solicita a la Oficialía de Cumplimiento que remita el informe de avance y resultados sobre la ejecución del plan de transición e implementación de las propuestas de mejoras aprobadas por la Junta Directiva Nacional, mediante el acuerdo JDN-5750-

ACD-624-2020-Art-5, para el Proceso de Gestión de Riesgo y Cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, la Ley FATCA y el CRS en el Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CC-BP-05-ACD-41-2021-ART-6 y Oficio DOC-395-2021)

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, dice que todo es parte de las acciones que se han venido implementando en relación con el monitoreo de lo solicitado al Comité de Cumplimiento, donde se conoció con detalle.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados**, indica, como antecedente, que el 13 de julio del año 2020 la Junta Directiva Nacional tomó el acuerdo n.º 624, el cual tiene que ver con una serie de ajustes que realizaron en el Banco para mejorar el proceso gestión de riesgo de legitimación de capitales y cumplimiento de la Ley 7786.

El acuerdo consta de varios incisos, a saber:

2. *Aprobar las propuestas de mejora relacionadas con el proceso de gestión de riesgo y cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y normas internacionales (FATCA y CRS) y el cambio funcional en la estructura de la Oficialía de Cumplimiento, según se señala a continuación:*

a. *Eliminación del puesto de Técnico en Cumplimiento y traslado de la función de las evaluaciones de cumplimiento (incluyendo FATCA y CRS) que se realiza a las Oficinas Comerciales y las capacitaciones especializadas relacionadas con la gestión del riesgo de Legitimación de Capitales, del Financiamiento al Terrorismo y a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FADM), y el cumplimiento de las normas internacionales (FATCA y CRS) a los Encargados de Control Interno de la Unidad de Control Interno del Área Centro de Servicios de Soporte Regional (ACSSR), de la Dirección de Soporte al Negocio, reforzándola con el personal necesario para ello.*

b. *Traslado a la Unidad de Soporte a Ley 8204 del Área Centro de Servicios de Soporte Regional (ACSSR) de la Dirección de Soporte al Negocio de todas las funciones relacionadas con la actualización de la información de los expedientes únicos de la Política Conozca a su Cliente, incluyendo FATCA y CRS, así como la revisión integral de los clientes de expediente simplificado (CES), que incluye la verificación permanente del cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidas para mantener dicha clasificación, según las condiciones establecidas en la normativa externa e interna.*

c. *Traslado al Centro de Aprendizaje y Crecimiento de la Dirección de Capital Humano de las funciones de capacitación anual y de inducción del personal del Banco (incluyendo el programa integral de formación bancaria), con sus respectivas evaluaciones, y de las Juntas de Crédito Local en la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva y el cumplimiento de las normas internacionales (FATCA y CRS).*

d. *Modificación del nombre de la Unidad de Actualización y Capacitación de la Oficialía de Cumplimiento a Unidad de Fiscalización.*

e. *Centralización de las funciones relacionadas con la gestión de alertas transaccionales realizadas en las Oficinas Comerciales en el Área Centro de Servicios de Soporte Regional (ACSSR) de la Dirección de Soporte al Negocio, conformando un equipo de trabajo con el personal requerido para ello.*

f. *Traslado de las funciones y responsabilidades indicadas a la Dirección de Soporte al Negocio y Dirección de Capital Humano, con lo que se releva a la Oficialía de Cumplimiento de la observancia de la normativa externa correspondiente, la cual mantiene la función de ente rector y fiscalizador en esa materia, lo anterior según lo establecido en la matriz RACI del informe del proceso de gestión de riesgo y cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y normas internacionales (FATCA y CRS).*

3. *Aprobar el plan de transición para implementar de forma ordenada y controlada las propuestas de mejora señaladas en el inciso anterior, excluyendo todo lo relacionado con la conformación de una estructura corporativa de cumplimiento, que permita fortalecer el sistema de prevención y de gestión de riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FADM), y la observancia de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y normas internacionales (FATCA y CRS).*

4. *Solicitar a la Oficialía de Cumplimiento la presentación de un informe al Comité de Cumplimiento y la Gerencia General, en el plazo de 6 meses después de iniciada la implementación de las propuestas de mejora, sobre los resultados obtenidos en la ejecución de las funciones y responsabilidades que se trasladan al Área Centro de Servicios de Soporte Regional (ACSSR) de la Dirección de Soporte al Negocio y a la Dirección de Capital Humano, mostrando la incidencia en el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y las normas internacionales (FATCA y CRS).*

Explica que el informe se indica que no se ha avanzado en la ejecución de estas propuestas de traslado de las funciones como para llegar a conclusiones sobre su efectividad, pues ha transcurrido muy poco tiempo, toda vez que muchas de estas funciones se trasladaron a principios del año 2021 y apenas se está iniciando con las acciones correspondientes en las dependencias que las recibieron.

A efectos de llevar a cabo la implementación, se diseñó un cronograma que consta de siete temas, el primero de los cuales tiene que ver con los perfiles, competencias, cierre de brechas y traslados; el segundo tema, con el traslado de la función de capacitación; el tercero, con el traslado de la función de evaluación de cumplimiento; el cuarto, con el traslado de la función de actualización de clientes y seguimiento de los clientes CES; el quinto, con la descentralización de la atención de alertas transaccionales; el sexto, con la actividad de transición, supervisión y seguimiento, y el séptimo, con los planes de mitigación. En cada caso se establecieron 94 actividades, con los responsables y las fechas para cumplirlas.

Así las cosas, en lo concerniente a los perfiles, competencias, cierre de brechas y traslados, informa que el equipo que se iba a fortalecer en el Área Centro de Servicios de Soporte Regional, que forma parte de la Dirección de Soporte al Negocio, se fortaleció con los siete funcionarios de la Oficialía de Cumplimiento para conformar la Unidad de Control Interno y continuaran realizando las evaluaciones de cumplimiento de las oficinas, y dos personas para reforzar el proceso de actualización y revisión de clientes CES.

En cuanto a la función de capacitación, se trasladaron dos personas para que las capacitaciones se realicen desde la Dirección de Capital Humano, y se liberaron 14 recursos que fueron trasladados a otras dependencias, para que asumieran las funciones que definió dicha Dirección.

En todos los casos, se hizo un análisis de las competencias y los perfiles a efectos de que ocuparan los puestos correspondientes en esas funciones que se estaban trasladando desde la oficialía a las otras áreas del Banco.

De igual manera, se diseñó una estrategia de sensibilización y cierre de brechas que se está ejecutando en este momento a efectos de las personas que fueron trasladadas a partir de las funciones que están desempeñando en esas nuevas dependencias.

Adicionalmente, se revisó los perfiles de los puestos de la Oficialía de Cumplimiento junto con la División de Cultura y Desarrollo de la Dirección de Capital Humano, con el propósito de adecuarlo a la nueva estructura para la Oficialía de Cumplimiento.

En lo que respecta al tema de capacitación, comunica que se trasladaron las personas y la función a la Dirección de Capital Humano, específicamente, a la División de Cultura y Desarrollo, cuyo plan había sido aprobado por la Junta Directiva Nacional desde el año anterior mediante el acuerdo n.º 1090 del 7 de diciembre del año 2020.

Menciona que existe un plan de capacitación y pasantías para que las personas que se trasladaron no pierdan la experticia, sino que sigan participando en algunas actividades de la Oficialía de Cumplimiento y se mantengan relacionadas con el tema.

En relación con el traslado de la función de evaluación de cumplimiento a las oficinas, apunta que se está finalizando la revisión de la normativa interna debido a la complejidad que reviste, pues tiene que ver con la política Conozca a su Cliente y con la atención de las normas internacionales FATCA y CRS. En cuanto se finalice esta etapa, se procederá con la publicación correspondiente.

De igual manera, se ha avanzado con la capacitación a las personas que van a estar encargadas de la evaluación de cumplimiento en las oficinas comerciales y ya se ha estado trabajando, por ejemplo, en la definición de los segmentos de clientes que deben revisar, por ejemplo, clientes ocasionales con el acompañamiento de la Oficialía de Cumplimiento.

En lo que se refiere al cuarto tema, que es la actualización de clientes y seguimiento de los clientes CES, sostiene que se revisó la normativa interna, la cual se publicó a principios del año, y la capacitación sobre revisión de clientes CES se efectuó antes del traslado, esto es, en el segundo semestre del año 2020, en consecuencia, la persona que se trasladó ya cuenta con las competencias correspondientes. En cuanto al procesamiento de las bases de datos, la capacitación se hizo durante el mes de febrero.

Sobre el quinto tema, la descentralización de la atención de alertas transaccionales, que es uno de los más relevantes por cuanto esta función se venía haciendo de manera descentralizada, esto es, por las oficinas comerciales, ya se conformó el equipo de trabajo y se inició el traslado y absorción de las alertas transaccionales desde las oficinas comerciales.

Esto, inició en octubre y, aproximadamente, en marzo se había trasladado entre 47% y el 48% de las oficinas, y el 8 de ese mismo mes se informó sobre el traslado de una cantidad similar, gracias a lo cual se completó el proceso en 93 oficinas, por lo que quedaban 8 centros de negocio BP Total pendientes de trasladar, lo cual es en función de la capacidad instalada en esa área centralizada. Más adelante se referirá a la efectividad de la atención de las alertas desde esta nueva área.

Añade que la capacitación se llevó a cabo desde finales del año anterior con el personal que se iba trasladando y se finalizó el 28 de enero con las últimas personas que fueron trasladadas para conformar el equipo de trabajo que atiende las alertas de forma centralizada.

En cuanto a la actualización de la normativa interna, afirma que ya se hizo, inclusive, desde noviembre se llevó a cabo la revisión y la publicación de la normativa con los procedimientos correspondientes al tema, a efectos de que se utilizaran como las regulaciones por seguir a efectos de atender las alertas de esa forma.

En lo que se refiere a la productividad y cumplimiento de plazos, se abordó de manera muy general debido a que la fecha de corte de este informe fue a mediados de marzo y el traslado de las últimas oficinas se realizó el 8 de marzo y las alertas que le correspondían todavía estaban en plazo de atención.

Detalla que, de acuerdo con la revisión realizada al 15 de marzo, contemplando el traslado de las personas, las fechas y las alertas que estaban atendiendo, había un promedio de 4,09 alertas atendidas por funcionario designado. En el estudio utilizado como base se señalaba que cada persona del equipo debía atender, en promedio, 8 alertas al día a fin de lograr una atención completa de todas las alertas transaccionales que se generan en el Banco.

En efecto, esta cantidad de alertas corresponde a un 47% de las oficinas comerciales trasladadas a esa fecha, por lo que podría deberse a que los recursos no tenían una cantidad suficiente de alertas, pero el 8 de marzo se incrementaron las alertas trasladadas al aumentar a un 91% las oficinas comerciales.

Por tanto, en este momento, habría que determinar, una vez que ya están venciendo los plazos de atención de las alertas, si se está alcanzando un promedio mucho mayor al señalado en el primer estudio.

Lo cierto del caso es que cuando se analizaron algunos indicadores de cumplimiento del plazo, se halló un 96% de atención oportuna de ellos, según la cantidad de oficinas trasladadas, que era un 47%. Igualmente, al analizar los rechazos, se registra un porcentaje menor al que se venía dando históricamente, pues se llegó a un 16% cuando históricamente era de un 25%.

Advierte que el tiempo durante el cual se ha implementado esta propuesta ha sido reducido, motivo por el cual no existen datos suficientes como para llegar a conclusiones específicas sobre el avance del tema de manera asertiva.

En todo caso, la Dirección de Gestión hizo un estudio en atención de un acuerdo de esta Junta Directiva referente al funcionamiento de la atención centralizada de alertas, donde se abordan los distintos aspectos planteados en la propuesta inicial y en sus conclusiones señalan que algunos aspectos no se han aplicado.

De esta forma, no ha estado funcionando de forma efectiva lo propuesto inicialmente, lo cual provoca que, más bien, en general, exista un deterioro en el cumplimiento de los plazos habiendo alcanzado el 93% de las oficinas comerciales trasladadas para la atención de alertas. De hecho, el estudio recomienda que no se trasladen las oficinas que están pendientes, dado que se requiere mejorar esos aspectos, con el propósito de no exponer a la Organización al riesgo de legitimación de capitales.

Acerca del sexto tema, que es el referente a las actividades de transición, supervisión y seguimiento, informa que la Oficialía de Cumplimiento ha estado coordinando algunas acciones y dando seguimiento al tema, de hecho, se dispuso un espacio para reuniones semanalmente durante noviembre, diciembre, enero y parte de febrero con el objetivo de asegurarse de la implementación de las distintas propuestas.

Con esto, se logró trasladar las funciones, el personal y que se revisara el cronograma, puesto que se estaba desfasando, razón por la cual se actualizó y sobre eso se elaboró este informe. Refiere que el séptimo tiene que ver con los planes de mitigación.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** destaca que la Dirección de Gestión indicó que no se debe continuar con la centralización de las oficinas pendientes.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados,** confirma lo anterior y que se debe a que en este momento hay aspectos por mejorar y la capacidad instalada ya está superada en términos del equipo que se conformó a estos efectos.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** pregunta si se tiene claro cuáles son los factores que están interviniendo para que no se dé atención oportuna a las alertas.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados,** contesta que, efectivamente, en el informe presentado por la Dirección de Gestión se incluyen once conclusiones y la n.º10 señala que no se recomienda continuar con la centralización y hace una serie de recomendaciones a las distintas áreas del Banco, las primeras de las cuales tienen que ver con la misma dependencia que se encarga de atender las alertas, por ejemplo, se deben desarrollar planes de acción para el cierre de brechas y las oportunidades de mejora indicadas en un capítulo de ese documento y que se haga en conjunto con la Oficialía de Cumplimiento, la Dirección de Capital Humano y las Divisiones Regionales.

Asimismo, en el informe se plantea medir los puntos de control establecidos, porque, según el estudio, no se han definido claramente, ni las mediciones para llevar el control y demostrar el cumplimiento de dichos aspectos.

Además, una vez que se haya cumplido las condiciones planteadas en el estudio que dio pie a la centralización, se debe gestionar ante la División Gestión de la Calidad la medición de la productividad y la capacidad del equipo, porque una de las conclusiones advierte que el análisis de carga realiza se obtiene que se requieren más de 13 recursos para atender la centralización, es decir, 19 recursos adicionales a los actuales sin haber trasladado las oficinas que faltan. Esto, demuestra que podrían necesitarse recursos adicionales para esta labor.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** comenta que hay un cronograma con base en las medidas iniciales de cómo se iba a llevar a cabo la transición, por lo que confirma si la División de Gestión envió esas recomendaciones con base en ese cronograma y el grado de cumplimiento de las actividades que tiene.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados,** constata lo anterior y agrega que este estudio nace a partir de un acuerdo que tomó esta Junta Directiva Nacional a partir del informe semestral que presentó la Oficialía de Cumplimiento, donde se planteó una recomendación para que se abordara este tema con prontitud, puesto que se estaba observando que los datos preliminares arrojaban que no era suficiente lo que se estaba haciendo para atender las alertas. Tiene entendido que el informe está en trámite en este momento en la Gerencia General Corporativa, para que se traslade a esta Junta Directiva.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** explica que su observación se debe a que en los documentos no se incluye ningún plan de acción para estas recomendaciones.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados,** responde que no, pues es un informe adicional y él quiso mencionarlo toda vez que es el tema más sensible de los que se aplicó un ajuste en la estructura de atención, sobre el cual hay recomendaciones formuladas que se deben atender en ese momento.

**El Director, Sr. Arce Cerdas,** dice que el trabajo que ha presentado el Oficial de Cumplimiento es muy grande y rico en contenido, pero desea ver si puede hacer un resumen ejecutivo.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados,** sostiene que hizo un esfuerzo por señalar los principales aspectos en la presentación, de hecho, cada tema se aborda en una filmína, debido a su importancia, por lo que consulta si debe enviar un resumen a esta Junta Directiva.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** comprende que esto se analizó con bastante profundidad en el Comité de Cumplimiento, por lo que coincide en que se debe buscar los mecanismos para que la presentación sea un poco más ejecutiva sin desestimar lo verdaderamente importante. En efecto, este documento es muy rico en su contenido y tiene aspectos puntuales que son los que esta Junta Directiva debe conocer y tomar acuerdos en esa línea.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado,** comenta que, en realidad, este informe es sumamente extenso y lo que el Oficial de Cumplimiento está presentando es, prácticamente, una diapositiva por tema, puesto que el Comité de Cumplimiento consumió bastante tiempo analizándolo con detalle y solicitó el plan de mitigación, el cual se abordará más adelante.

Tal vez, convenga ser un poco más puntuales, de acuerdo con la recomendación presentada por los Directores.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados,** agradece los comentarios y dice que estaba finalizando la parte principal de la presentación, pues existen diecisiete planes de mitigación, de los cuales se han ejecutado once, cuatro están en desarrollo y dos no han iniciado porque la fecha de atención está definida para los próximos meses.

De acuerdo con el cronograma, la ejecución, de acuerdo con lo establecido al 20 de marzo, que fue la fecha de corte a efectos de este informe, había 50 actividades de las 94 ejecutivas, lo cual equivale a un avance de un 53,2%.

Procede a exponer las consideraciones finales: se habló del traslado de las funciones que hacía la Oficialía de Cumplimiento a las distintas dependencias del Banco, así como del traslado del personal las distintas dependencias.

Además, se hace un apartado especial sobre las responsabilidades, pues es importante comprender que, al trasladar las funciones se trasladan también las responsabilidades de la atención de los aspectos normativos correspondientes y en el informe se indica en cada caso qué aspecto de la Ley 7786, así como de la reglamentación, correspondería atender a cada una de las dependencias que recibieron las funciones y, por tanto, deben brindar la información necesaria a las áreas internas encargadas del control, por ejemplo, la Junta Directiva Nacional, que da seguimiento al tema por medio del Comité correspondiente, y a las autoridades competentes externas al Banco.

Además, se señala el seguimiento que se ha llevado a la ejecución del cronograma con las reuniones y acciones tomadas. Finalmente, se hace referencia a la importancia de mantener el seguimiento y fiscalización de la efectividad. Ciertamente, el tiempo que ha transcurrido desde que se inició con esta implementación es poco, aproximadamente, tres meses partiendo del traslado realizado en la tercera semana de enero de las funciones y del personal, con lo cual no existe suficiente información para concluir algo respecto la efectividad.

Precisamente, por eso, se señaló la importancia de prestarle mucha atención en los próximos meses. La Oficialía de Cumplimiento está planteando darle seguimiento a partir de las actividades programadas en su Plan de Trabajo, de tal modo que incorporará este asunto dentro de los informes semestrales que presenta a la Gerencia General Corporativa y a la Junta Directiva Nacional.

De igual manera, se señala que el tema de atención centralizada de alertas es uno de los que requiere mayor atención, precisamente, por la exposición del Banco a esta materia, debido a que es en el comportamiento transaccional de los clientes donde se podría materializar el riesgo de legitimación de capitales.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** consulta si el promedio de alertas mensuales es un poco superior a 1000.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados,** responde que el promedio histórico ronda las 1100 y 1200 alertas; sin embargo, recientemente aumentaron, por ejemplo, en diciembre llegó a 1400 o 1500 alertas.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** admite que le preocupa la exposición que genera la atención de las alertas, por lo que menciona el informe, a saber, la fase de transición, la no experiencia entre otros elementos importantes. Entonces, esta Junta Directiva quedaría atenta a ese informe y al plan de acción para mitigar estos impactos.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados,** constata lo anterior, dado que existe un documento técnico sobre la materia y que debería aportar en la corrección de aquello que no se está haciendo bien.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** mociona para:

**Dar por recibido el informe de avance y resultados sobre la ejecución del plan de transición e implementación de las propuestas de mejoras aprobadas por la Junta Directiva Nacional, mediante el acuerdo JDN-5750-ACD-624-2020-Art-5, para el Proceso de Gestión de Riesgo y Cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, la Ley FATCA y el CRS en el Conglomerado Financiero Banco Popular.**

**La Director, Sra. Villegas Alvarado,** agradece la exposición y destaca que el informe realizado es minucioso y el trabajo que se realiza es bastante grande, mucho de lo cual es de forma manual.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por recibido el informe de avance y resultados sobre la ejecución del plan de transición e implementación de las propuestas de mejoras aprobadas por la Junta Directiva Nacional, mediante el acuerdo JDN-5750-ACD-624-2020-Art-5, para el Proceso de Gestión de Riesgo y Cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, la Ley FATCA y el CRS en el Conglomerado Financiero Banco Popular”. (326)**  
(Ref.: Acuerdo CC-BP-05-ACD-41-2021-ART-6 y Oficio DOC-395-2021)

## **ACUERDO FIRME**

Al ser las **dieciocho horas con veinte minutos**, finaliza su participación el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados, y se unen el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Jefe del Área de Presupuesto, Sr. Pablo Fernández Araya, y el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega.

## **ARTÍCULO 9**

4.2.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, la Modificación Presupuestaria MI-0004-2021 por un monto de ₡1.558.539 miles. (Ref.: Acuerdo CCA-9-ACD-57-2021-Art-6)

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora,** expresa que, tal como se indicó ante el Comité Corporativo de Auditoría, una parte de esta modificación es sobre la reclasificación de unas cuentas solicitado por la Contraloría General de la República y otra parte tiene que ver con recursos que está solicitando Fodemipyme.

Advierte que, parte de las condiciones del Comité Corporativo de Auditoría estaba que Fodemipyme justificara los recursos que estaba solicitando sobre todo para la parte comercial o el relanzamiento de algunas de sus áreas. Así las cosas, el Jefe del Área de Presupuesto, Sr. Pablo Fernández Araya, va a presentar la modificación propuesta y Fodemipyme va a dar la justificación correspondiente.

**El Jefe del Área de Presupuesto, Sr. Fernández Araya**, señala que la modificación n.º 4-2021 requiere la aprobación de la Junta Directiva Nacional dado que disminuye el contenido presupuestario de la partida de cuentas especiales como recurso para financiar otras subpartidas.

En esta modificación, la fuente de recursos corresponde a Sumas libres sin asignación presupuestaria, que son cuentas especiales. En el caso del Banco se aplica un total de ₡939 millones distribuidos en los Programas 100 y 200 y también se toman Sumas con destino específico correspondientes a recursos del Programa 200: Fondos Especiales por ₡289 millones y Fodemipyme por ₡329 millones.

Hay dos rubros muy importantes, a saber, la dotación de ocho plazas para Fodemipyme por ₡191 millones con una serie de cargas sociales que se generan y un refuerzo para el ROPC por un total de ₡249 millones distribuido en los tres programas: en el Programa 100 es de ₡366 millones, en el Programa 200 ₡574 millones y en el Programa 300 ₡8,548 millones.

En el caso de Sueldos por cargos fijos, la Dirección de Fodemipyme refuerza recursos por ₡191 millones para cubrir erogaciones producto del traslado de 8 plazas para reforzar la parte de crédito y avales, según se verá más adelante.

Con este traslado se genera un refuerzo para el salario escolar por ₡12 millones, producto de estas ocho plazas, y además, hay un refuerzo por ₡220.000 que es para cubrir un reconocimiento de carrera profesional para una funcionaria de Fodemipyme.

Posteriormente se tienen todas las cargas sociales que se generan, como la contribución al seguro de salud, al IMAS, al INA, Asignaciones Familiares, Banco Popular, seguro de la CCSS y el importante aquí es el Régimen Obligatorio de Pensiones, que aparte de las ocho plazas se está reforzando en ₡366 millones el Programa 100, ₡574 millones el Programa 200 y ₡8 millones para el Programa 300, esto es en razón de un cambio en la normativa de la CCSS que le restó un 1,5% al FCL y ese porcentaje, por disposición de la misma CCSS, debe trasladarse al ROPC.

Esta disposición surgió después de que se enviara el presupuesto 2021 a la Contraloría General de la República y debido a eso, la Contraloría General dispuso que las entidades realizaran ese refuerzo al ROPC por medio de una modificación, tomando los recursos del FCL, que se habían trasladado a sumas libres por una misma disposición de la Contraloría General, para después reforzar el ROPC.

El ROPC se está reforzando en ₡949 millones y aclara que esto no es ningún aumento del gasto porque estos recursos ya habían sido presupuestados originalmente para el FCL, ahora simplemente se trasladan y sería un 1,5% más para el ROPC. Este es el refuerzo grande que se hace en esta modificación.

Aparte de eso hay una suma de ₡288 millones para el Área de Fondos Especiales, para los impuestos sobre ingresos y utilidades, esto debido a que el Área de Fondos Especiales, cuando se formuló el presupuesto 2021, había estimado unas utilidades relativamente bajas pero ya al cierre del año fueron más elevadas y, por lo tanto, no habían previsto suficiente contenido para atender el pago del impuesto de renta, que es el impuesto sobre ingresos y utilidades.

Confirma que sí se requiere el monto para atender ese compromiso y, por último, se tiene la partida de indemnizaciones, que Fodemipyme refuerza en ₡40 millones para atender el proceso de movilidad laboral voluntaria y migración a salario único.

Para el Banco, esta Dirección es la única que faltaba, ya que ellos están en un programa aparte. El Banco, propiamente, lo que era movilidad laboral y migración a salario único, ya le había dado contenido en la primera modificación del año y les faltaba el Fodemipyme.

En resumen, el fuerte son las ocho plazas que se están trasladando a Fodemipyme para atender los programas de crédito y avales, y el refuerzo que es un traslado del FCL al ROPC.

Les habían solicitado en el Comité Corporativo de Auditoría que el Director de Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, hiciera una justificación de esas ocho plazas. Ignora si proceden a cederle la palabra o si hay alguna consulta antes.

**El Director Ejecutivo de Fodemipyme, Sr. Grossi Vega**, expone la justificación de las plazas para el fortalecimiento de la estructura de Fodemipyme.

Hoy se referirá a cinco acciones que hace Fodemipyme para el relanzamiento del fondo. La primera acción corresponde al servicio de administración de avales y garantías, va muy avanzado, entre un 90% y un 100%, esperan que lo entreguen este mes.

También están consolidando la Unidad de Negocios, que es parte de la presentación que tienen hoy, que desean estas ocho plazas no solo para analistas de crédito sino también para análisis de proyectos.

Igualmente están con la integración al nuevo modelo de negocios del Banco, están accionando un presupuesto para los BP Totales, ya tienen cinco seleccionados con ₡600 millones cada uno.

En cuanto al Proyecto del Fondo de Garantías, tienen la intención de administrar ese fondo, tienen varias presentaciones en el transcurso de este año y esperan llegar a buen término y que sea Fodemipyme quien administre el Fondo Nacional de Garantías del Gobierno, y también están con la transformación de servicios de desarrollo empresarial, finalizando la contratación administrativa para tener ocho empresas consultoras.

En cuanto a la justificación, señala que el Banco Popular y Fodemipyme deben cumplir con los objetivos planteados en la Ley 8262 del fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas. Las plazas se justifican por cuanto existe un acumulado histórico de cerca de ₡21.000 millones que se ha acumulado en el tiempo en Fodemipyme y ese monto está en inversiones.

Además, proyectan unos ₡4.000 millones. Si logran colocar esos ₡20.000 millones, más ₡13.000 millones de cartera, llegarían a ₡35.000 millones de cartera.

La justificación más que fuerte de la no colocación de los recursos es porque hay señalamientos de la Auditoría Interna y la Auditoría Externa, mediante los oficios SUBA-179-2019 y el AIRI-19-2019; también han tenido señalamientos del Ministerio de Economía como ente rector de la Ley 8262, que han enviado varios oficios, como el DME-063, el DME-007 y el DME-170. Esos son oficios que mencionan los recursos que se tienen disponibles y que no se han colocado.

Explica que esto se tiene desde hace dos años, se ha valorado otras opciones. La primera opción fue que Banca Social y sus ejecutivos les colocaran los recursos, pero se desenfocaban de sus proyectos con organizaciones sociales. También lograron tener un acercamiento con Banca Empresarial, pero esta banca tiene la prioridad de colocar recursos del Banco Popular.

Igualmente pensaron en una tercerización de análisis, que consiste en que la comisión de colocación de recursos pasara a Banca Empresarial, pero aquí tienen el problema de que les colocan pero se olvidan del plan de inversión y del seguimiento de los créditos, y la realidad es que definitivamente requieren tener su propia Unidad de Negocios, la cual se conformaría con las ocho plazas solicitadas.

Expresa que el fondo ha tenido utilidades durante los últimos cuatro años por ₡1.064 millones, ₡1.607 millones, ₡1.716 millones y el último año por ₡1.406 millones, respectivamente. Actualmente el fondo contiene nueve plazas, tienen un 12% del ingreso total.

Con respecto de la utilidad neta del fondo, es un 61% del ingreso total. No se esperan incrementos en el ingreso porque los recursos pasan de cartera de inversiones a cartera de crédito.

La Tasa Básica Pasiva está muy parecida a los rendimientos de las inversiones. Ahí se espera sacar el dinero de las inversiones y pasarlo a colocación, tal vez colocándolo a un 4%, 5% o 6% o en Tasa Básica, pero colocando recursos posiblemente se generen más rendimientos.

En cuanto al gasto administrativo es de ₡15 millones por mes. Implica, por lo tanto, un 34% pero con las proyecciones van a generar ingresos de un 45% sobre los ingresos. Eso es lo que pretende generar con esas plazas.

La razón del fondo no es la generación de utilidades. Hoy existen ₡231 millones para ser colocados, es un fondo que tiene normativa propia, está fuera de balance, no es fiscalizado por Sugef, tiene su propio presupuesto, tal como se aprecia el día de hoy, y la razón de ser obedece a una ley con un objetivo definido.

Presenta lo que se ha hecho en el transcurso de estos dos años hasta el día de hoy, donde se ha evaluado internamente el Fodemipyme, se hizo el planteamiento a la Subgerencia General de Negocios con opinión positiva y se eleva a la Gerencia General Corporativa.

Se dio una sesión de trabajo con el Gerente General Corporativo y se hizo un análisis de requerimientos con las justificaciones. Esto se envió al Área de Gestión de Calidad para que hiciera el estudio de la estructura, la cual determinó la necesidad de esas ocho plazas.

Después de ahí, la presentación se pasó a la Gerencia General Corporativa para generar las actas y luego se trasladó a la Dirección de Capital Humano. Esta semana salieron las plazas y ya están en proceso de selección.

Presenta los resultados esperados e incorporación del nuevo modelo de gestión operativa de Fodemipyme, así como el plan operativo y el enfoque de resultados, el *Dashboard* con enfoque de medición.

Con todo este relanzamiento, van a pasar de un Fodemipyme muy reactivo, a una dependencia más proactiva.

El primer objetivo es la colocación de crédito con recursos disponibles, cómo se tienen planteados. En este objetivo se tienen planteados ₡7.000 millones, ₡3.000 millones de Fodemipyme con esta nueva Unidad de Negocios, ₡3.000 millones de Banca Empresarial con el presupuesto que se destinará a los BP Totales, y ₡1.000 millones para Banca Social, que trabajará con las organizaciones sociales.

La estrategia es utilizar, en el caso de Fodemipyme, la unidad y el modelo de atención proactivo con el recurso humano que se tiene.

Se deben hacer validaciones, finiquitar el proceso de fortalecimiento del fondo, capacitar el equipo que viene, revisión de formatos y herramientas para agilizar e impulsar el crédito mixto con la Banca Empresarial, que está en revisión y esperan que salga en los próximos 15 días.

Añade que se debe colocar créditos no mayores a ₡50 millones de la base de datos interna e integrar todas las herramientas que tienen, como los avales y servicio de desarrollo empresarial.

El segundo objetivo es un seguimiento de estabilización de la cartera como oportunidad de negocio. El año pasado hicieron casi 80 arreglos de pago, de esos están venciendo los 6, 12 y hasta 18 meses de periodos de gracia. El año pasado lograron mantener el índice de mora menor al 5%.

Creen que pueden colocar más de ₡1.000 millones en estas pymes a las cuales se les hizo los arreglos de pago, aquí nada más se utilizará nuevamente este recurso humano que se va a contratar en el Fodemipyme para ver esta cartera.

Puntualiza que son casi ₡13.000 millones y 300 operaciones, de las cuales se hicieron arreglos de pago a 80 operaciones.

En la parte de acciones se hará una conformación de las bases de datos, se va a localizar y visitar, hasta donde les permita la restricción por el COVID-19, desean hacer las visitas presenciales; ofertar capital de trabajo y reestructuración de todos los pasivos y apoyarlos con los servicios de desarrollo empresarial.

Presenta el cronograma de acciones y su estado. En cuanto a dinamizar la colocación de créditos de recursos disponibles, el fortalecimiento del fondo esperan terminarlo al 31 de abril, al 15 de marzo salen los recursos.

Se requiere capacitar al equipo, que se hará del 1º al 31 de mayo; primero se requiere el personal.

Prosigue con la revisión de los formatos y herramientas para aplicar, se han disminuido bastante, la idea es que los formatos tengan contenido para los informes de crédito. Eso se hizo el 28 de febrero.

El siguiente es impulsar el crédito para Banca Empresarial, ya se realizó la capacitación a las cinco BP Totales en el primer plan piloto y se está coordinando con la Banca Empresarial las acciones de soporte para que el producto salga lo antes posible, esperan que sea en los próximos 15 días.

Se debe colocar créditos de no más de ₡50 millones con las bases de datos internos, esto se hará con los recursos humanos que lleguen y se enfocará en la Unidad de Fodemipyme.

Menciona la integración de herramientas para créditos de avales y centros de servicio empresarial durante el proceso. Antes se requiere el personal y procesos de servicio de desarrollo empresarial, que también lo están terminando en este mes, que corresponde a la contratación de las empresas para el seguimiento de las carteras y acompañamiento a las pymes.

En cuanto a la estabilización de la cartera como oportunidad de negocio y para conformar las bases de datos, se hace mensualmente, se cuenta con las bases de datos.

Añade el contacto y localización de visita, una acción diaria, y primero necesitan tener el personal.

Sobre la oferta de capital de trabajo y reestructuración de pasivos, corresponde a la gestión del proceso.

Hoy, sin necesidad del recurso humano, se tienen ₡1.200 millones, de los cuales han ido aprobando cuatro o cinco créditos, pero sí necesitan más recurso humano para sacar ese monto a formalización.

Se tiene también el apoyo de servicios de desarrollo empresarial, que esperan tenerlo finiquitado en junio del 2021 que finaliza el proceso de licitación.

Empezaron el tablero de resultados con el fondo de avales, que va a un 21,36%; el proyecto de los BP Totales con el presupuesto de Fodemipyme, apenas llevan 0,25%; la Unidad de Fodemipyme ha colocado 0,45% y en total tienen 0,32%, que en realidad son ₡8.000 millones que están presupuestando para el 2021 y esperan colocar más, pero llevan cuatro meses tratando de traer recurso humano, además del tiempo que requirió el plan piloto para conformarse con los BP Totales y la unión de fuerzas de ventas para atender a los clientes.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, manifiesta que en el Comité Corporativo de Auditoría solicitaron que el Sr. Grossi Vega les expusiera la justificación de esas plazas, cree que ya se tiene mucho tiempo de tener este bache en Fodemipyme y con esa gran cantidad de dinero congelado sin colocar.

Desea hacer una observación y quiere que cuando venga a dar resultados no se vea la concentración en créditos millonarios, quiere ver una colocación dinamizada que realmente se diga que está impactando en las pymes, o sea, no quiere créditos millonarios donde se dice que se dieron ₡1.200 millones y son “cuatro gatos”, porque realmente no le están llegando a la finalidad para la cual fue creada la Ley de Fodemipyme.

Confirma que quiere ver un Fodemipyme más dinamizador de la economía nacional y realmente, hoy por hoy, las pymes, quizás las pequeñas, estén necesitando más recursos que las grandes.

Desea dejar constando en actas que cuando se presenten los resultados, se vea realmente en resultados que haya enfoque de género, enfoque de comunidad, enfoque de desarrollo, actividades productivas que realmente contribuyan con la economía nacional, porque también hay actividades de actividades, todos tenemos necesidades, pero desea que se tenga un Fodemipyme dinamizador de la economía nacional.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, afirma que ese comentario está muy en línea con lo que apuntaba al inicio, le parece muy bien.

**El Director Ejecutivo de Fodemipyme, Sr. Grossi Vega**, explica que los ₡1.200 millones que se tienen en inventario, corresponden a 18 casos.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, refiere que es demasiado poco, 18 son “cuatro gatos”. Como maneja este tema sabe que son 300 o 400 pymes, eso es lo que quisiera escuchar y los resultados de Fodemipyme no reflejan eso.

**El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena**, en la misma línea, echa de menos en este informe cuál será el valor agregado que esto aportará, porque no es solo incrementar una planilla porque sí.

No le gustaría ver en un futuro los mismos resultados y ahora que la Directora, Sra. Fernández Garita hizo esa pregunta, estima que son cuatro gatos en realidad. En lo personal le gustaría saber cuáles son esas 18 pymes que tiene mapeadas y cuáles son las que están dentro de ese proyecto, además de cuáles van a entrar.

Le gustaría conocerlas y tenerlas a mano, saber claramente cuáles son y a cuáles sectores pertenecen y demás, porque esto es relevante.

Le llama la atención porque ve muy poca ambición en cuanto a fortalecer las pymes más pequeñas verdaderamente, hacia las cuales deben orientar estos recursos.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, estima que coincide con el resto de los Directores, le gustaría ver exactamente las que sean pymes, pero las pequeñas.

Recuerda que todas necesitan impulso y todas necesitan fortalecerse y crecer, pero se tiene una gran mayoría de pequeñas empresas que ahí están subsistiendo y tratando de salir adelante.

Cree que este Banco debería verlas con buenos ojos, ver cómo les pueden ayudar.

Otra cosa que siempre se ha dado en Fodemipyme es que se trata sólo empresas del Gran Área Metropolitana, solo de San José y se olvidan de la periferia. Se tiene una provincia de Puntarenas con graves problemas, se tiene una provincia de Limón con grandes problemas a la cual pueden ayudar, tienen a Guanacaste igualmente con serios problemas y ahí están las pymes, ahí es donde se debe llegar.

Ese es su llamado, de que si van a hacer esto, si van a tener más personal para ver estos créditos, entonces deben salir de la oficina y deben llegar a esos lugares que realmente lo requieren y que el Banco, de una u otra forma, está llamado a hacer eso.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, se dirige a todo el equipo gerencial que los acompaña hoy y señala que la propuesta es vista con muy buenos ojos por parte de los Directores, pero también saben que es un reajuste, una nueva estructura que se le está dando a Fodemipyme,

pero de acuerdo con eso también desean ver resultados, quieren ver casos concretos atendidos, dividiéndolos como quiera que sea, por género, por provincia, por actividad económica, etc.; pero que realmente estén presentes en las necesidades de muchísimas micros, pequeñas y medianas empresas que lo requieren en este país, siendo una herramienta fundamental para la reactivación económica que tanto requiere Costa Rica.

Personalmente, a ojos cerrados, está de acuerdo con esta modificación presupuestaria, pero también desean tener esos avances importantes en un corto plazo porque es mucho el esfuerzo.

Hoy veían todo el trabajo que se realiza con el sistema, pero reconoce que no son cuatro colones los que se están invirtiendo en fortalecerlo. Ahora les están dando recurso humano, se les está dando todas las herramientas necesarias para que realmente Fodemipyme se convierta en un pulmón dentro de la organización.

Considera que el compromiso va en ambas vías, la Junta Directiva para apoyarlos pero la Administración también, para dar los resultados que se requieren y no para la Junta Directiva, sino para el país.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, comenta que desea hacer una analogía al Sr. Grossi Vega, el IMAS el año pasado colocó ₡1.500 millones en 563 microcréditos, y tal vez no haga tanto "picadillo" como se tiene aquí, ya que el Banco les ayuda mucho en eso, sobre todo el Banco Nacional, con créditos de ₡2 o ₡3 millones; pero con créditos de ₡10 y ₡20 millones es posible dinamizar a gran cantidad de personas.

Con esos ₡1.500 millones se llegó a 563 personas con créditos de ₡2 y ₡4 millones, ahora, habría que imaginarse el Fodemipyme y eso es lo que desea ver, cerca de 200 pymes con un promedio de ₡5 a ₡10 millones o ₡20 millones.

Sabe que es mucho trabajo a veces cuando hay mucho "picadillo", pero realmente ese es el papel de Fodemipyme, dinamizar un poco más el fondo de crédito y hay muchas pymes que requieren ahora capital.

**El Director Ejecutivo de Fodemipyme, Sr. Grossi Vega**, se lleva la tarea y van a empezar, en realidad nunca han tenido recurso humano. Es claro en cuanto a que deben salirse del Gran Área Metropolitana, esa es una de las cosas que también ha indicado a los operadores de avalués, pero confirma que iniciarán con esta estructura nueva y quedó muy claro el planteamiento.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Aprobar la Modificación Presupuestaria MI-0004-2021 por un monto de ₡1.558.539 miles.**

La presente modificación se realiza de conformidad con lo establecido en la resolución R-DC-24-2014, Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos N1-2012-DC-DFOE del 27 de febrero del 2012 y lo aprobado por la Junta Directiva Nacional, acuerdos JDN-5133-Acd-0004-Art 5 y JDN-5695-Acd-982-2019-Art-7.

**Para atender los requerimientos presupuestarios incluidos en esta modificación:**

**Se toman los recursos de las siguientes partidas:**

**Cifras en miles de colones**

Código	Descripción Partida Presupuestaria	Ceder 100	Ceder 200	Ceder 300	Total Ceder
090201	Sumas libres sin asignación presupuestaria	366 317	573 287	0	939 604
090202	Sumas con destino específico sin asignación presupuestaria	0	289 670	329 265	618 935
		<b>366 317</b>	<b>862 957</b>	<b>329 265</b>	<b>1 558 539</b>

**Para dar contenido presupuestario a los siguientes requerimientos:**

**Cifras en miles de colones**

Código	Descripción Partida Presupuestaria	Reforzar 100	Reforzar 200	Reforzar 300	Total Reforzar
000101	Sueldos para cargos fijos	0	0	191 572	191 572
000303	Decimotercer mes	0	0	16 988	16 988
000304	Salario escolar	0	0	12 143	12 143
000399	Otros incentivos salariales	0	0	220	220
000401	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	0	0	18 864	18 864
000402	Contribución Patronal al Instituto Mixto de Ayuda Social	0	0	1 020	1 020
000403	Contribución Patronal al Instituto Nacional de Aprendizaje	0	0	3 059	3 059
000404	Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	0	0	10 197	10 197
000405	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	0	0	1 020	1 020
000501	Contribución Patronal al Seguro de la Caja Costarricense de Seguro Social	0	0	10 707	10 707
000502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	366 317	574 957	8 548	949 821
000503	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	0	0	3 059	3 059
000505	Contribución Patronal a fondos administrados por entes Privados	0	0	10 870	10 870
010901	Impuestos sobre Ingresos y Utilidades	0	288 000	0	288 000
060404	Transferencias corrientes a otras entidades privadas sin fines de lucro	0	0	177	177
060601	Indemnizaciones	0	0	40 823	40 823
		<b>366 317</b>	<b>862 957</b>	<b>329 265</b>	<b>1 558 539</b>

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar la Modificación Presupuestaria MI-0004-2021 por un monto de ¢1.558.539 miles”**

La presente modificación se realiza de conformidad con lo establecido en la resolución R-DC-24-2014, Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos N1-2012-DC-DFOE del 27 de febrero del 2012 y lo aprobado por la Junta Directiva Nacional, acuerdos JDN-5133-Acd-0004-Art 5 y JDN-5695-Acd-982-2019-Art-7.

Para atender los requerimientos presupuestarios incluidos en esta modificación:

Se toman los recursos de las siguientes partidas:

**Cifras en miles de colones**

Código	Descripción Partida Presupuestaria	Ceder 100	Ceder 200	Ceder 300	Total Ceder
090201	Sumas libres sin asignación presupuestaria	366 317	573 287	0	939 604
090202	Sumas con destino específico sin asignación presupuestaria	0	289 670	329 265	618 935
		<b>366 317</b>	<b>862 957</b>	<b>329 265</b>	<b>1 558 539</b>

Para dar contenido presupuestario a los siguientes requerimientos:

**Cifras en miles de colones**

Código	Descripción Partida Presupuestaria	Reforzar 100	Reforzar 200	Reforzar 300	Total Reforzar
000101	Sueldos para cargos fijos	0	0	191 572	191 572
000303	Decimotercer mes	0	0	16 988	16 988
000304	Salario escolar	0	0	12 143	12 143
000399	Otros incentivos salariales	0	0	220	220
000401	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	0	0	18 864	18 864
000402	Contribución Patronal al Instituto Mixto de Ayuda Social	0	0	1 020	1 020
000403	Contribución Patronal al Instituto Nacional de Aprendizaje	0	0	3 059	3 059
000404	Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	0	0	10 197	10 197
000405	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	0	0	1 020	1 020
000501	Contribución Patronal al Seguro de la Caja Costarricense de Seguro Social	0	0	10 707	10 707
000502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	366 317	574 957	8 548	949 821
000503	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	0	0	3 059	3 059
000505	Contribución Patronal a fondos administrados por entes Privados	0	0	10 870	10 870
010901	Impuestos sobre Ingresos y Utilidades	0	288 000	0	288 000
060404	Transferencias corrientes a otras entidades privadas sin fines de lucro	0	0	177	177
060601	Indemnizaciones	0	0	40 823	40 823
		<b>366 317</b>	<b>862 957</b>	<b>329 265</b>	<b>1 558 539</b>

(327)

(Ref.: Acuerdo CCA-9-ACD-57-2021-Art-6)

#### **ACUERDO FIRME.**

Finalizan su participación virtual el Director Ejecutivo de Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; y el Jefe del Área de Presupuesto, Sr. Pablo Fernández Araya, al ser las **dieciocho horas con cincuenta y ocho minutos**.

#### **ARTÍCULO 10**

5.1.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, el estado real de las finanzas del Banco por cuanto los funcionarios consultan por el no pago del aumento salarial. (Ref.: Oficio S-118-2021)

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Dar por recibido el oficio S-118-2021, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le consulta al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, el estado real de las finanzas del Banco por cuanto los funcionarios consultan por el no pago del aumento salarial.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio S-118-2021, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le consulta al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, el estado real de las finanzas del Banco por cuanto los funcionarios consultan por el no pago del aumento salarial”.** (329)

#### **ARTÍCULO 11**

5.2.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le consulta a la Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano, sobre el proceso de uniformes institucionales. (Ref.: Oficio S-116-2021)

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Dar por recibido el oficio S-116-2021, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le consulta a la Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano, sobre el proceso de uniformes institucionales.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio S-116-2021, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le consulta a la Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano, sobre el proceso de uniformes institucionales”.**  
(330)

#### **ARTÍCULO 12**

5.3.- El Sr. Kleiber Rojas Varela, presenta el informe final de gestión como miembro de la Junta Directiva de Popular Seguros. (Ref.: Informe Final de Gestión)

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**1. Dar por recibido el informe final de gestión como miembro de la Junta Directiva de Popular Seguros, presentado por el Sr. Kleiber Rojas Varela.**

**2. Instruir a la Secretaría General para que proceda según corresponda.**

**Todo lo anterior según lo indicado en la Ley de Control Interno, Capítulo III sección I Deberes del jerarca y los titulares subordinados, artículo 12 inciso e) y la Directriz D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por recibido el informe final de gestión como miembro de la Junta Directiva de Popular Seguros, presentado por el Sr. Kleiber Rojas Varela.**

**2. Instruir a la Secretaría General para que proceda según corresponda.**

**Todo lo anterior según lo indicado en la Ley de Control Interno, Capítulo III sección I Deberes del jerarca y los titulares subordinados, artículo 12 inciso e) y la Directriz D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República”. (331)**

## **ARTÍCULO 13**

5.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa a la Junta Directiva Nacional los cambios autorizados por la Gerencia General y la Subgerencia de Negocios, respecto a las tasas activas de la cartera de crédito. (Ref.: Oficio GGC-493-2021)

**La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:**

**Dar por recibido el oficio GGC-493-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa a la Junta Directiva Nacional los cambios autorizados por la Gerencia General y la Subgerencia de Negocios, respecto a las tasas activas de la cartera de crédito.**

**Lo anterior con fundamento en lo indicado en el artículo 16 del Reglamento General de Crédito.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio GGC-493-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa a la Junta Directiva Nacional los cambios autorizados por la Gerencia General y la Subgerencia de Negocios, respecto a las tasas activas de la cartera de crédito.**

**Lo anterior con fundamento en lo indicado en el artículo 16 del Reglamento General de Crédito”. (332)**

**La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que ha sido una sesión bastante rica en contenido y noticias buenas para el Conglomerado, espera que sigan siendo muy puntuales con temas y seguimiento.**

Agradece al Sr. Rodríguez Calderón el apoyo que le está dando a las áreas y la Junta Directiva Nacional con el firme compromiso de darle mucho seguimiento.

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

Sra. Grace Badilla López  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

## **SESIÓN ORDINARIA 5820**

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS** del **LUNES DIECINUEVE DE ABRIL DE DOS MIL VEINTIUNO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilbert Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Mario Campos Conejo. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

## **ARTÍCULO 1**

Inicia la sesión.

**La Presidenta, Sra. Badilla López, saluda a todas las personas participantes, pide a todos que sigan manteniendo todas las precauciones, cuidarse y extremar los cuidados personales contra el COVID-19.**

Procede a comprobar que se cuente con el cuórum requerido para poder sesionar.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5818

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos.

4.1.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Auditoría.

4.1.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el Informe de auditoría externa elaborado por el Despacho Crowe Horwath C.R. S. A. sobre los programas y carteras del Banco Popular asociadas con el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) con corte al 31 de diciembre de 2020. (Ref.: Acuerdo CCA-9-Acd-54-2021-Art-3)

Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca para el Desarrollo Empresarial

4.1.2.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca para el Desarrollo Empresarial, recomienda a la Junta Directiva Nacional dar por atendidos los incisos 2) y 3) del acuerdo JDN-5795-Acd-025-2021-Art-11 en relación con la atención de las recomendaciones del informe AIRI-30-2020 sobre la evaluación del Proceso de Gestión y colocación de los recursos del Sistema Banca para el Desarrollo (FOFIDE/FINADE). (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-4-ACD-26-2021-Art-2)

Comité de Cumplimiento

4.1.3.- El Comité de Cumplimiento eleva, para conocimiento, el Informe de auditoría externa sobre el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, correspondiente al año 2020, realizado por el despacho Crowe Horwath C. R., S. A. (Ref.: Acuerdo CC-BP-07-Acd-52-2021-Art-4)

4.1.4.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación, la solicitud de ampliación de plazo de varias actividades relacionadas con requerimientos tecnológicos que contemplan los Planes de Acción aprobados para subsanar hallazgos y atender recomendaciones de las evaluaciones de Auditoría Externa de los años 2018 y 2019. (Ref.: Acuerdo CC-BP-07-ACD-53-2021-ART-5)

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

4.1.5.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, la propuesta de modificación de la redacción del artículo 9 del Reglamento Corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los órganos de dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CTAJ-06-ACD-26-2021-Art-3)

4.2.- Correspondencia Resolutiva.

4.2.1.- El Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, adjunta el informe de seguimiento de los planes de acción correspondientes al informe SUGEF 2079-2019 con corte al 31 de marzo de 2021, en atención al oficio SUGEF-2079-2019 del 11 de julio del 2019 y de conformidad con el acuerdo n.º 548 sesión n.º 5656 de Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio DIRCR-220-2021)

4.2.2.- El Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, solicita a la Junta Directiva Nacional generar un acuerdo donde se autorice a la Dirección Corporativa de Riesgo a realizar distintas gestiones de trámites operativos, administrativos y erradicar confusiones respecto a firmas de autorización y procedimiento por seguir. (Ref.: Oficio DIRCR-199-2021)

4.2.3.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar el cambio en la presentación de la actividad J del Plan de Trabajo correspondiente a la actualización, resultados y acciones de los planes de continuidad, de conformidad con las razones expuestas en el oficio GGC-396-2021. (distribuido sesión 5819) (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-08-ACD-39-2021-Art-9)

4.2.4.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por cumplido y finalizado el acuerdo JDN-5791-ACD-1134-2020-Art-20, sobre el proceso de estabilización del resultado de la migración de T24 de su versión R9 a R17. Lo anterior en virtud de la finalización del periodo de estabilización del proyecto y tomando en cuenta que ese Comité conocerá el informe de finalización del proyecto y dará seguimiento a los temas relacionados con el informe mensual de proyectos de alto impacto. (distribuido sesión 5819) (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-08-ACD-40-2021-ART-10)

4.2.5.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones da por conocida la propuesta actualizada del rango salarial para el puesto de Auditor Interno de Popular Seguros Correduría de Seguros S. A., y recomienda a la Junta Directiva Nacional, en su calidad de Asamblea de Accionistas, que remita a revisión las políticas salariales a las instancias competentes de la Administración. (distribuido sesión 5819) (Ref.: Acuerdo CCNR-04-ACD-31-2021-Art-3)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, remite para consulta la propuesta del *Reglamento del Sistema de Pagos* y adjunta para efectos de mejor resolver la consulta, el documento comparativo entre la versión actual del Reglamento y la propuesta de nueva versión. (Ref.: Oficio JD-5992/06)

5.2.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, le remite al Sr. Francisco Cruz Marchena, Coordinador del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, para consideración y aprobación del comité, el plan de acción para atender la recomendación del Informe Sugef 22-18. Lo anterior en atención del inciso 4 del acuerdo 171, sesión 5807. (Ref.: Oficio SJDN-512-2021)

5.3.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, comunica a la Junta Directiva Nacional que procederá a hacer la corrección en el libro de la Junta Directiva Nacional, así como en el de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros, porque se indicó "Popular Sociedad Agencia de Seguros, Sociedad Anónima", sienta lo correcto "Popular Seguros, Correduría de Seguros, Sociedad Anónima". (Ref.: Oficio SJDN-528-2021)

5.4.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, información sobre el trámite que ha realizado la Administración para promover el nombramiento del Gerente del BP Total de Cartago. (Ref.: Oficio S-125-2021)".

Se aprueba el orden del día.

Se retira el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rojas Rodríguez, al ser las **dieciséis horas con cuarenta y dos minutos**.

## ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5818.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, al no haber observaciones, mociona para:

**Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5818, celebrada el 12 de abril del 2021.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5818, celebrada el 12 de abril del 2021". (342)**

Reingresa el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rojas Rodríguez, al ser las **dieciséis horas con cincuenta y seis minutos**.

Ingresan los representantes del Despacho Crowe Horwath C.R. S. A., señores Fabian Zamora Azofoifa, Francinne Sojo Mora y Marta Elena Lizano Gamboa, al ser las **dieciséis horas con cincuenta y ocho minutos**.

## ARTÍCULO 3

4.1.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el Informe de auditoría externa elaborado por el Despacho Crowe Horwath C.R., S. A., sobre los programas y carteras del Banco Popular asociadas con el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) con corte al 31 de diciembre de 2020. (Ref.: Acuerdo CCA-9-Acd-54-2021-Art-3)

Ingresan el Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Roger Conejo Cubero; la Directora de Banca Empresarial y Corporativa, Sra. Rosa Elena Baltodano Quintana, y el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, al ser las **diecisiete horas con tres minutos**.

**La representante del Despacho Crowe Horwath C.R. S. A., Sra. Francinne Sojo Mora**, señala que presentará los resultados de la auditoría realizada sobre programas y carteras asociadas con el Sistema de Banca para el Desarrollo (Ley 9274, Reglamento Ley 9274 "Reforma a la Ley 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y reforma a otras leyes"), al 31 de diciembre de 2020.

Lo anterior en virtud de lo requerido en el 46 del Reglamento a la Ley No.9274 "Reforma Integral de la Ley" la cual indica:

"Los Operadores Financieros deberán incorporar, como parte de su gobierno corporativo, el control y el seguimiento de los resultados de los programas acreditados ante el Consejo Rector. Asimismo, deberán adicionar en los planes de trabajo de las auditorías internas y externas de sus entidades, la fiscalización de los programas, las carteras asociadas con recursos del SBD y el cumplimiento de las metas y los objetivos establecidos; con el fin de informar al Consejo Rector sobre los resultados de esos estudios. Además, facilitarán el acceso a la información necesaria para las auditorías externas contratadas por el Consejo Rector, en la verificación del cumplimiento de los planes y los objetivos establecidos en el marco de los alcances de la Ley N° 9274."

El informe se divide en seis grandes apartados:

1. Informes de evaluación de Auditoría Interna.
2. Informes emitidos por la Dirección Banca Empresarial y Corporativa-División Banca de Desarrollo al Consejo Rector.
3. Ejecución de los programas acreditados ante el Consejo Rector.
4. Cumplimiento de metas y objetivos de los programas acreditados ante el Consejo Rector.
5. Cumplimiento de la Ley 9274 en la revisión selectiva de expedientes de crédito.
6. Cumplimiento de obligaciones establecidas en la Ley 9274:
  - 6.1 Someter a resolución del Consejo Rectos los programas.
  - 6.2 En los programas propuestos al Consejo Rector procurar un tratamiento inclusivo y equitativo para los beneficiarios.
  - 6.3 Parámetros la colocación de créditos a los diferentes sectores.
  - 6.4 Proveer información relacionada al Consejo Rector.
  - 6.5 Directrices, mecanismos de control y evaluación que establece el Consejo Rector.
  - 6.6 Regulación prudencial que emita SUGEF.

Se aplica como marco de referencia la NITA 3000 para atestiguar con seguridad razonable el cumplimiento de lo indicado en la Ley 9274 respecto al funcionamiento de los programas acreditados ante el Consejo Rector.

Con base en lo anterior se determina un nivel de cumplimiento satisfactorio o un nivel de Cumple en todos los apartados, a excepción del 5, el cual se calificó con Cumplimiento Parcial Alto y se refiere a la evaluación, mediante una muestra selectiva de expedientes de crédito, de que los beneficiarios de los recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo cumplan con lo establecido en la Ley, particularmente en cuanto a beneficiarios y programas acreditados.

Por su parte, el nivel de riesgo se ha determinado como normal para los 6 apartados evaluados.

Así, expresan la opinión correspondiente:

"En nuestra opinión excepto por lo indicado en el apartado anterior "asuntos que califican la opinión", el funcionamiento de los programas acreditados ante el Consejo Rector, relacionado con las carteras asociadas con Recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) y el cumplimiento de las metas y objetivos cumple razonablemente con lo indicado en la Ley 9274 y el Reglamento a la Ley 9274 "Reforma Integral a la Ley 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y Reforma de Otras Leyes", por el periodo de un año terminado al 31 de diciembre de 2020 del Banco Popular y de Desarrollo Comunal descritos en el Anexo A".

Agrega que en dicha opinión no califican ninguno de los incisos de los seis apartados evaluados; sin embargo, y como se indicó en la tabla de evaluaciones por nivel de riesgo para los apartados, en el número cinco, referido a la revisión selectiva de expedientes de crédito, determinaron un cumplimiento parcial alto, justificado de manera específica en que, a pesar de que no se han identificado incumplimientos asociados con lo requerido en los artículos 6° y 7° de la Ley, afines a los sujetos beneficiarios y sectores prioritarios a quienes debe dirigirse la cartera, sí observaron algunas debilidades en la calidad de la información incluida en los expedientes de crédito contenidos en la muestra, detallados en la matriz adjunta al informe.

Subraya que resulta muy importante revisar dicho elemento, en el sentido de que la muestra fue estadística, en cuyo caso, al igual que en la totalidad de esos procesos, debe evaluarse el grado en que esas condiciones evidenciadas se extienden a la población de los créditos de la

cartera. Señala que ese tipo de hallazgos que han referido también fueron comunicados de previo por la Auditoría Interna en su informe, estipulado en la misma Ley, emitido en diciembre de 2020.

Añade que, a partir de una solicitud del Comité Corporativo de Auditoría, realizaron procedimientos reforzados en dicho apartado, de acuerdo con los resultados citados antes, y consideraron el procedimiento implementado por el Banco en mayo de 2020, esto es, al final del primer semestre del año anterior, donde requirió a los centros empresariales u oficinas comerciales cumplir con las visitas de campo anuales al domicilio y negocio de la clientela.

No obstante, luego de la evaluación, las indagaciones intensificadas y la evidencia posterior aportada, encontraron que se trata de un instrumento de implementación reciente, de modo que el Banco aún se encuentra en un proceso de estandarización de la herramienta y análisis de la información obtenida de esta.

Afirma que algunas de las observaciones plasmadas en el informe se relacionan con tres temas específicos, primero, en que estiman como una condición relevante para evidenciar la efectividad de las visitas de inspección que el reporte sea firmado por las personas ejecutivas y la clientela, a fin brindarle una mayor validez o formalidad al procedimiento aplicado.

También, resultaría valioso extender la ejecución del control a las operaciones de la cartera del Fonade, pues durante la etapa inicial solo se llevó a cabo con el portafolio del Fofide. Además, el Banco ha utilizado esa metodología para apenas un 10% de la cartera en el primer momento, y en criterio del Despacho es imperativo examinar que el método para abarcar a toda la población de crédito sujeta a tal seguimiento debe basarse en principios de administración de riesgo y fundamentos estadísticos, con el fin de soportar en un lapso razonable la cobertura de los riesgos principales expuestos en el portafolio.

En esa línea, plantearon las recomendaciones mencionadas para que, si bien ya existe un instrumento de medición y control, logre ser fortalecido en 2021 según los hallazgos indicados.

Respecto de los otros asuntos observados en la revisión de dicha cartera, explica que, producto de la atención de la emergencia sanitaria originada por el covid-19, se implementaron arreglos de pago para 1.747 operaciones del Fofide, o un 73% del total de créditos vigentes, algo que juzgan consistente con la gestión del Banco en el resto del portafolio propio administrado.

Además, indica que en el informe de 2020 se refirieron a la revisión de la estructura de la Banca Empresarial y Corporativa, sobre lo cual ya figura un acuerdo de la Comisión de Banca Social, de marzo de 2021, que da por conocido el planteamiento de una estructura funcional que soporte la labor requerida para el manejo del Fofide, y dado que corresponde a un acuerdo reciente, se deberá esperar su aplicación a fin de consolidar el modelo de funcionamiento que fortalezca el trabajo de control de la cartera.

De seguido, en cuanto al programa de reactivación económica de microfinanzas, explica que fue aprobado en principio por el Consejo Rector en agosto de 2020, pero el Banco solicitó en diciembre del mismo año suspender su aplicación para otorgar un periodo de normalización de las condiciones socioeconómicas y del entorno en general, a fin de replantear los parámetros y retomarlo en el futuro, asunto que, en consecuencia, deberá madurar en 2021.

Por último, acerca de los cambios en las tasas de interés, tema mencionado también en reportes previos, señala que el Banco mantiene en la actualidad 50 operaciones con cifras superiores a la tasa básica pasiva, requerido por la normativa vigente, algo que sucede, a partir de sus indagaciones, por condiciones pendientes para la firma de las adendas que justifiquen los cambios en las tasas de interés. En consecuencia, estiman importante brindarle seguimiento al tema, con el objetivo de que se ajuste a las disposiciones normativas aplicables.

Así, concluye el repaso de los resultados obtenidos en la revisión de los programas y carteras del Banco relacionados con el Sistema de Banca para el Desarrollo.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, agradece la presentación y menciona que el asunto fue conocido en seno del Comité Corporativo de Auditoría, donde se estimó apropiado sugerir a esta Junta Directiva Nacional acoger las tres recomendaciones planteadas por el Despacho, pues en realidad le parecen hallazgos de mejora para los programas.

En ese sentido, concuerda con que dicho seguimiento cercano a solo el 10% de la cartera resultaba bastante bajo, y que más bien se requiere aplicarlo con fundamento en criterios de riesgo en cuanto a montos altos o actividades productivas riesgosas, por ejemplo, es decir, criterios que sustenten la labor de control y prevengan el riesgo en los fondos.

Agrega que ocurre lo mismo con las otras dos recomendaciones, enfocadas en que la documentación incluida en los expedientes debe radicar en aquella que de verdad justifique el financiamiento. Por tanto, reitera que juzgaron sano atender esas tres observaciones.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, advierte que el documento que conoció hablaba de una calificación distinta en un apartado, pero en la presentación se muestra un resultado uniforme, de manera que solicita una aclaración al respecto.

**El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Conejo Cubero**, agradece a la Sra. Sojo Mora por la exposición; asimismo, explica que, en efecto, el informe fue analizado en el Comité Corporativo de Auditoría, donde en el apartado número cinco se encontraban calificaciones acerca de las cuales la Auditoría Interna del Banco emitió varias observaciones, por lo que solicitaron un espacio al Despacho para discutir y argumentar en detalle sus elementos particulares, a partir de lo que este reconsideró su calificación.

Subraya, sin embargo, que ello no significa que evitarán brindarles toda la atención debida, como lo indicó la Directora, Sra. Fernández Garita. Añade que el tema más relevante, en su opinión, descansa en que se concluyó afirmativamente que aquellas personas beneficiarias cuya muestra de expedientes fue examinada sí calificaban para recibir recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo, una cuestión que les preocupaba mucho.

No obstante, reconoce que se evidenciaron oportunidades de mejora, sobre todo en la recomendación de pasar de una selección estadística de la muestra proporcionada a, por el contrario, utilizar un enfoque selectivo basado en criterios técnicos de riesgo, lo que produjo que el nivel de riesgo alto indicado al principio se redujo a moderado, y el cumplimiento llegó a parcial alto, debido a que se detallaron los argumentos y la documentación pertinente.

En consecuencia, comunica el compromiso de la Administración por atender el total de las recomendaciones e implementar las acciones requeridas. Unido a lo anterior, agrega que durante los últimos informes de auditoría externa ha notado una mejora progresiva en la gestión, pues se reduce la cantidad de observaciones, pero eso no conlleva a que se desatiendan las citadas en este momento. Finalmente, reitera el agradecimiento al Despacho, a la Sra. Sojo Mora y al Sr. Zamora Azofeifa.

Al ser las **diecisiete horas con diecinueve minutos**, suspende su participación virtual el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, se une al agradecimiento y mociona para:

**1. Aprobar el Informe de auditoría externa elaborado por el Despacho Crowe Horwath C.R., S. A., sobre los programas y carteras del Banco Popular asociadas con el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) con corte al 31 de diciembre de 2020 y acoger sus recomendaciones.**

**2. Instruir a la Secretaría General para que remita para conocimiento del Consejo Rector y de la Superintendencia General de Entidades Financieras, el Informe de auditoría externa elaborado por el Despacho Crowe Horwath C.R., S. A., sobre los programas y carteras del Banco Popular asociadas con el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) con corte al 31 de diciembre de 2020.**

**Todo lo anterior con fundamento en el artículo 46 el Reglamento a la Ley 9274 Reforma Integral de la Ley 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo.**

**3. Solicitar a la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca Empresarial que brinde seguimiento al plan remedial que ya fue presentado por la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa ante la dicha Comisión con plazo de cumplimiento a junio de este año, para subsanar las oportunidades de mejora detectadas por la Auditoría Externa.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“1. Aprobar el Informe de auditoría externa elaborado por el Despacho Crowe Horwath C.R., S. A. sobre los programas y carteras del Banco Popular asociadas con el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) con corte al 31 de diciembre de 2020 y acoger sus recomendaciones.**

**2. Instruir a la Secretaría General para que remita para conocimiento del Consejo Rector y de la Superintendencia General de Entidades Financieras, el Informe de auditoría externa elaborado por el Despacho Crowe Horwath C.R., S. A., sobre los programas y carteras del Banco Popular asociadas con el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) con corte al 31 de diciembre de 2020.**

**Todo lo anterior con fundamento en el artículo 46 el Reglamento a la Ley 9274 Reforma Integral de la Ley 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo.**

**3. Solicitar a la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca Empresarial que brinde seguimiento al plan remedial que ya fue presentado por la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa ante la dicha Comisión con plazo de cumplimiento a junio de este año, para subsanar las oportunidades de mejora detectadas por la Auditoría Externa”. (334)**

(Ref.: Acuerdo CCA-9-Acd-54-2021-Art-3)

## **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **diecisiete horas con veintidós minutos**, finaliza su participación virtual la representante del Despacho Crowe Horwath C.R., S. A., Sra. Marta Elena Lizano Gamboa.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, propone que a continuación se invierta el orden para el conocimiento de los puntos 4.1.2. y 4.2.3.

## **ARTÍCULO 4**

4.1.3.- El Comité de Cumplimiento eleva, para conocimiento, el Informe de auditoría externa sobre el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, correspondiente al año 2020, realizado por el Despacho Crowe Horwath C. R., S. A. (Ref.: Acuerdo CC-BP-07-Acd-52-2021-Art-4)

Al ser las **diecisiete horas con veinticuatro minutos**, inician su participación virtual el representante del Despacho Crowe Horwath C.R., S. A., Sr. Luis Miguel Araya Méndez, y el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

**El representante del Despacho Crowe Horwath C.R., S. A., Sr. Araya Méndez**, explica que presentará los resultados de la evaluación del cumplimiento del Acuerdo Sugef 12-10, que se basa en la verificación sobre los aspectos de la Ley No. 7786 y sus reformas con corte al 31 de diciembre de 2020, y analizado en detalle la semana previa en el Comité de Cumplimiento.

Agrega que para realizar la auditoría externa se requiere que el Auditor emita una opinión acerca de la eficacia operativa en los controles, lo cual no solo involucra la responsabilidad de la Oficialía de Cumplimiento, sino que también dicta obligaciones para cada una de las áreas en la organización, que pueden implicar el gobierno corporativo, aspectos técnicos del sistema de monitoreo, clasificación de riesgo de la clientela, así como elementos de las instancias de control y riesgos.

Subraya que sobre estas se deben desarrollar pruebas de auditoría que permitan validar el acatamiento, y para determinar el cumplimiento utilizan una escala donde se estipulan los rangos de "cumple", que determina una satisfacción plena con la evaluación porque las acciones de la organización resultan suficientes de acuerdo con la mitigación de riesgos y el apego normativo.

También aparece unas zonas intermedias, que en esta oportunidad aplican al Banco, según ampliará en la exposición, además de que no evidencia aún ninguna acción específica que mostrase un acatamiento bajo o "no cumple".

Asimismo, señala que otro factor relevante para el Despacho radica en el nivel de riesgos, el cual permite identificar en un mapa de calor, que detallará al final de la ponencia, la posición de la entidad ante la materialización de eventos de riesgo de ese tipo de legitimación de capitales, además de que posibilita priorizar los planes de acción específicos si se deseara elaborarlos.

Reporta que, en el Banco, de las 38 acciones evaluadas, 35 aparecen en un nivel de riesgo normal, acerca del cual aclara que significa que el riesgo nunca se elimina por completo, mas se puede mitigar a grados bajos, compartirlos o transferirlos. Así, el nivel de riesgo normal se considera aceptable, pues en condiciones regulares, al mantener los mismos controles, no se esperaría un incremento en las amenazas.

Afirma que tres acciones concretas permanecen en un nivel de riesgo elevado, por encima de lo aceptable y que en consecuencia requieren gestiones más prioritarias, de las cuales adelanta que la institución ha trabajado en ellas, pero en su mayoría se relacionan con desarrollos tecnológicos en proceso. Además, no se evidencia ningún riesgo en la zona roja, o "inaceptable".

En cuanto a la opinión de auditoría, acota que, a diferencia de las atinentes a estados financieros, esta se fundamenta en la norma NITA 3000, enfocada en trabajos para atestiguar, distintos a revisiones de información financiera histórica, y cuyo formato requiere enfatizar aquellas acciones que poseen un nivel de riesgo más alto.

De seguido, procede a darle lectura textual, en los términos siguientes:

*En consecuencia, y en nuestra opinión, nada ha llegado a nuestro conocimiento que nos haga pensar que los controles de Banco Popular y de Desarrollo Comunal no son suficientes para mantener la eficacia operativa en relación con los factores evaluados descritos en el Artículo 38 de la Normativa al 31 de diciembre de 2020, en todos los aspectos importantes, excepto por los efectos indicados en los factores evaluados en las acciones H-1-3, H-1-4 e I-1-1.*

Añade que el detalle de dichos factores se explicará durante la presentación. Indica que el primer punto que desea discutir, si bien no muestra un nivel de riesgo elevado, resulta bastante importante porque se refiere a la información de los expedientes de la clientela y el proceso de actualización, pues siempre brindan seguimiento al control efectuado en esa línea, sumado a que se lleve a cabo de forma preventiva.

Señala que el Banco, a la fecha de corte del 31 de diciembre de 2020, mantenía 212.000 personas por actualizar, mientras que al momento de cierre final del informe se había completado cerca del 90% de los pendientes, de modo que restaban 17.618 personas, todas identificadas con algún proceso de actualización completo o parcial, y un estado asignado, algo que estiman relevante, sumado a que no consideran que exista un riesgo mayor al normal, ya que se dispone de un método continuo.

Menciona que otro punto importante que recibió un seguimiento corresponde a las evaluaciones efectuadas por la Oficialía de Cumplimiento para la Política Conozca a su Cliente mediante un muestreo de los formularios, a partir de lo cual determinaron que, de la revisión inicial, siempre se detectaron casos con inconsistencias, pero a partir de la información histórica se demuestra una reducción de tales situaciones.

Incluso, efectúan un seguimiento para dilucidar aquella clientela de riesgo alto, con una exposición mayor, que aparece con casos iniciales de “no satisfactorio”. Advierte que para el 31 de diciembre de 2020 evidenciaron que, en la primera corrida, un 82% obtuvo un cumplimiento satisfactorio, y el restante 18% mostró alguna inconsistencia; en tanto una segunda revisión, luego de comunicar a las dependencias, elevó la cifra a casi el 100%, con la anotación de que se redujo bastante la cantidad de clientela de riesgo alto, y persisten seis casos no satisfactorios, considerado un cumplimiento no total, aunque sí en un nivel de riesgo normal porque la gestión se realizó.

En cuanto a las áreas que poseen un grado de riesgo superior, indica que el primer tema refiere al sistema de monitoreo y la atención oportuna de las alertas, acerca del cual reseña que esta Junta Directiva Nacional definió, en 2016, una serie de plazos para cumplir a partir del nivel de riesgos, con un lapso de quince días hábiles en lo atinente al grado alto, pero detectaron que las fechas de corte no se acataron de forma satisfactoria en un 100%.

A manera de ejemplo, muestra una tabla estadística donde se plasma que, al primer semestre, se obtuvo un cumplimiento del 82%, y del 83% en la segunda mitad del año, lo que significa que una cantidad de alertas fueron cerradas, aunque no en el plazo de los quince días hábiles establecidos, de forma que esas personas clientas podrían continuar realizando transacciones sin que las advertencias se resolviesen en el tiempo estipulado, tema que se repite en la clientela de riesgo medio y bajo, pero estiman que la atención principal debería recaer en la ubicada en grado alto.

Agrega que otro de los elementos relevantes del sistema de monitoreo responde a transacciones que no viajan de forma automática, lo cual significa que la Oficialía de Cumplimiento debe llevar a cabo procesos manuales para simular el algoritmo del sistema de monitoreo mediante hojas de Excel y similares, tema que conlleva dos riesgos, primero, la determinación oportuna de dichas transacciones, que no viajan automáticamente y demandan un proceso manual, así que, en consecuencia, existe un riesgo operativo de no aplicar ajustes en alguna fórmula que podría no detectar ciertas transacciones.

Indica que, si se buscara cuantificar la cantidad de movimientos que no se trasladan de modo automático, muestra que la frecuencia se ha incrementado en el tiempo, pues en 2018, un año intermedio porque no ocurrió desde enero, fueron 957, dato que se elevó a 2.814 en 2020. Añade que esas transacciones, al momento de su análisis, significaron 106 alertas generadas manualmente, y para la fecha de corte no se resolvieron todas con un 100% de atención.

Advierte que resulta importante que se dispone de un requerimiento para aplicar una serie de ajustes en la automatización, aún no resuelto, aunque se remitieron varios tiquetes, relacionado en parte con la migración a la versión R17 del sistema T24, que mientras no se solucione, persiste un incremento destacable del riesgo del Banco de no detectar en modo oportuno operaciones que generen alertas y, eventualmente, reportes de operaciones sospechosas.

Señala que el último punto atañe a un aspecto identificado en la evaluación para este año en particular, acerca del registro y notificación de operaciones únicas y múltiples en efectivo, sobre el cual explica que el proceso realizado consistió en establecer un muestreo de transacciones del primer semestre de 2020, junto con un recálculo a fin de determinar aquellas que debieron ser incluidas en los informes mensuales de operaciones en efectivo, a partir de lo que hallaron tres casos no reportados.

Afirma que una investigación posterior reveló que existe un código particular, “venta de divisas en efectivo”, no parametrizado correctamente en el sistema, de manera que la Oficialía de Cumplimiento debe realizar procesos manuales para generar tales reportes. Apunta que, si bien la cantidad de transacciones no se juzga alta, sí recae en un incumplimiento normativo, además de que el dato total podría ser mayor, pues se trata de una muestra representativa.

Comprende que se han sostenido discusiones incluso con el Superintendente para efectuar reemplazos de información ya remitida a la Sugef, con el objetivo de revisar todos los reportes y reenviarlos en forma correcta. Unido a ello, se cuenta con un requerimiento dirigido a corregir dicho procedimiento automatizado, gestión aún no finalizada.

De tal modo concluye el repaso, no de la totalidad de las 38 acciones, pero sí de las incluidas en el informe, consideradas más importantes y acerca de las que enfatizan que poseen un cumplimiento parcial alto. De seguido, muestra que en el mapa de calor aparecen tres acciones específicas con un nivel de riesgo intermedio, otras en un grado normal, junto con el resto ubicado en el estado de "cumple".

Por último, desea recalcar un elemento adicional, que como destacó en la revisión y en la exposición, refiere a la atención de requerimientos de tecnología, por ejemplo, a la fecha de corte del 31 de diciembre de 2020, veinte se encontraban en proceso, por lo que resulta importante la priorización y respuesta oportuna de estos, dado que algunos se asocian con el sistema de monitoreo, la categorización de riesgo de la clientela o aspectos operativos y de facilidad para la Oficialía de Cumplimiento.

Así, en el tanto dicha dependencia logre avanzar de procesos manuales a métodos automatizados, le permitirá disponer de tiempo para efectuar otros análisis distintos o mitigar eventualmente el riesgo operativo, de manera que se constituye un punto de seguimiento relevante.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, señala que la auditoría presentada refleja un tema citado por ella misma en ocasiones previas, relacionado con la automatización, pues los tres aspectos catalogados en un nivel de riesgo alto responden a ese asunto en común, acerca del cual ya se han diseñado algunos planes de mitigación a fin de solventar las recomendaciones, que no son nuevas porque persisten desde 2018 y 2019, e incluso antes.

Agrega que fueron conocidos y aprobados en su momento por esta Junta Directiva Nacional, pero se prevé solicitar una ampliación de plazos, dado que no se lograron atender en el tiempo concedido originalmente. No obstante, aclara que la gestión sí es realizada de parte de la Oficialía de Cumplimiento debido a que corresponde a un tema normativo, solo que de forma manual en su mayoría.

Al ser las **diecisiete horas con treinta y nueve minutos**, reinicia su participación virtual el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez, quien indica que aprueba el acuerdo tomado en el artículo anterior y solicita que así quede consignado.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados**, desea referirse al último asunto citado en la ponencia, asociado con el registro y notificación de operaciones únicas y múltiples, que, como evidencia de manera correcta el informe, se detectó a partir de una muestra de transacciones revisada, luego de lo cual, en setiembre de 2020, en medio de la migración a la versión R17 del sistema T24, se elevó el requerimiento, aún en trámite, además de que también efectuaron un examen interno posterior, donde encontraron otras transacciones adicionales que afectaban el reporte de operaciones múltiples, remitido a la Sugef.

En consecuencia, coordinaron con la Gerencia General Corporativa y llevaron a cabo varias gestiones con el Superintendente, incluida una reunión, para exponer el tema y solicitar la eventual sustitución de la información de los reportes enviados en meses recientes, en especial desde enero de 2019 y hasta febrero de 2021, por un total de 26 documentos, sobre lo cual trabajan en la actualidad.

También, indica que se preparó un informe detallado para el Superintendente, en el que se explicó la situación y se solicitó de modo formal el reemplazo de los reportes del lapso correspondiente. De manera paralela, en lo interno del Banco se integró un equipo de trabajo entre personal de la Oficialía de Cumplimiento y la Dirección de Tecnología de Información, a fin de solucionar el tema a la mayor brevedad con base en los requerimientos ya gestionados, producto de lo que se materializó su pase a producción el jueves anterior, 15 de abril, así que lograron resolver definitivamente la situación que afectaba los reportes, algo bastante positivo.

Por tanto, informa que el reporte de marzo de 2021, dirigido a la Sugef y cuyo plazo de remisión vencía el día siguiente, martes 20 de abril, fue trasladado el propio lunes 19 de abril, que fue generado de forma automatizada con fundamento en los ajustes aplicados en los sistemas. Asimismo, trabajan en elaborar aquellos atinentes a 2019, y por el momento se encuentran en los fechados en mayo de ese año, aunque aclara que luego corresponde efectuar una revisión detallada de sus contenidos.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece las intervenciones y mociona para:

**Dar por recibido el Informe de auditoría externa sobre el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, correspondiente al año 2020, realizado por el despacho Crowe Horwath C. R., S. A.**

**Lo anterior con fundamento en la actividad 15 del Plan de Trabajo del Comité de Cumplimiento.**

**La Secretaría mantendrá este oficio a disposición de la Superintendencia General de Entidades Financieras para efectos de supervisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la normativa Sugef 12-10.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por recibido el Informe de auditoría externa sobre el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, correspondiente al año 2020, realizado por el despacho Crowe Horwath C. R., S. A.**

**Lo anterior con fundamento en la actividad 15 del Plan de Trabajo del Comité de Cumplimiento.**

**La Secretaría mantendrá este oficio a disposición de la Superintendencia General de Entidades Financieras para efectos de supervisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la normativa Sugef 12-10”. (335)**  
(Ref.: Acuerdo CC-BP-07-Acd-52-2021-Art-4)

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y cuatro minutos**, finalizan su participación virtual, del Despacho Crowe Horwath C.R., S. A., el Sr. Fabián Zamora Azofeifa, la Sra. Francinne Sojo Mora, y el Sr. Luis Miguel Araya Méndez.

**El Director, Sr. Díaz Vásquez**, solicita que se le disculpe porque ha experimentado problemas con la conexión durante la sesión, pero se encuentra presente.

#### **ARTÍCULO 5**

4.1.2.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial recomienda a la Junta Directiva Nacional dar por atendidos los incisos 2) y 3) del acuerdo JDN-5795-Acd-025-2021-Art-11, en relación con la atención de las recomendaciones del informe AIRI-30-2020 sobre la evaluación del Proceso de Gestión y colocación de los recursos del Sistema Banca para el Desarrollo (FOFIDE/FINADE). (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-4-ACD-26-2021-Art-2)

**El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Conejo Cubero**, explica que lo remitido por la Comisión de Banca Social corresponde a someter a conocimiento de esta Junta Directiva Nacional el acuerdo mediante el cual aprobó un plan de trabajo para atender nueve recomendaciones de la Auditoría Interna, relacionadas con el Sistema de Banca para el Desarrollo.

Añade que, en términos generales, el informe definitivo de cumplimiento de dichas recomendaciones se prevé para mayo o junio de 2021, y supone que la Comisión, una vez analizado, lo elevará a esta Junta Directiva Nacional para su conocimiento.

En esa línea, reitera que, según comprende, el punto en cuestión responde a que la Comisión de Banca Social comunicó a esta Junta Directiva Nacional que atendió los acuerdos, además de la existencia del plan de trabajo y su ejecución iniciada, de manera que, luego de examinar el reporte definitivo, lo trasladará formalmente.

**La Directora de Banca Empresarial y Corporativa, Sra. Baltodano Quintana**, en el mismo sentido, indica que se trata de un punto informativo, y señala que por el momento se trabaja en la atención de los temas que incluirán en el informe final que remitirán a la Comisión de Banca Social, la cual lo elevará a esta Junta Directiva Nacional para comunicar el detalle de los avances logrados.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, afirma que, en efecto, el asunto fue analizado en el seno de la Comisión de Banca Social, y posteriormente se expondrá la versión definitiva de la atención y cumplimiento de las recomendaciones.

De seguido, mociona para:

**Dar por atendidos los incisos 2) y 3) del acuerdo JDN-5795-Acd-025-2021-Art-11 en relación con la atención de las recomendaciones del informe AIRI-30-2020 sobre la evaluación del Proceso de Gestión y colocación de los recursos del Sistema Banca para el Desarrollo (FOFIDE/FINADE).**

**Lo anterior con fundamento del artículo 94 del Reglamento a la Ley 9274 Reforma Integral de la Ley 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por atendidos los incisos 2) y 3) del acuerdo JDN-5795-Acd-025-2021-Art-11 en relación con la atención de las recomendaciones del informe AIRI-30-2020 sobre la evaluación del Proceso de Gestión y colocación de los recursos del Sistema Banca para el Desarrollo (FOFIDE/FINADE).**

**Lo anterior con fundamento del artículo 94 del Reglamento a la Ley 9274 Reforma Integral de la Ley 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo”. (343)**

(Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-4-ACD-26-2021-Art-2)

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta minutos**, finalizan su participación virtual, Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Roger Conejo Cubero; la Directora de Banca Empresarial y Corporativa, Sra. Rosa Elena Baltodano Quintana, y el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández.

## **ARTÍCULO 6**

4.1.4.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación, la solicitud de ampliación de plazo de varias actividades relacionadas con requerimientos tecnológicos que contemplan los Planes de Acción aprobados para subsanar hallazgos y atender recomendaciones de las evaluaciones de Auditoría Externa de los años 2018 y 2019. (Ref.: Acuerdo CC-BP-07-ACD-53-2021-ART-5)

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, indica que esos son los dos puntos, el H-1-3 y el H-1-14, los cuales son recomendaciones de la Auditoría Interna.

Asegura que estos temas fueron analizados de manera detallada en el Comité de Cumplimiento.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados**, menciona que esta propuesta responde a unas solicitudes de ampliación de plazo relacionadas con los informes del 2018 y del 2019.

En cuanto al 2018, los hallazgos fueron el D-4-1 y el H-1-4, ambos salieron a relucir en el Informe del 2020, lo cual evidencia que aún se mantienen.

Del 2019 los hallazgos son el H-1-4 y un tema sobre la recomendación N° 5.

En ambos casos, los planes de acción para atender esos hallazgos fueron aprobados por esta Junta Directiva.

Acerca del hallazgo D-4-1, detalla que es acerca de los expedientes de los clientes. En este caso, cuando se elaboró el plan de acción para atender este hallazgo, fue aprobado en el 2019 por la Junta Directiva Nacional y en ese momento, se consideró remitir dos requerimientos tecnológicos para mejorar el proceso de vinculación de los clientes en el Banco con el autollenado integral del formulario de la Política Conozca a su Cliente y con la integración del registro de accionistas y representantes legales con los padrones externos existentes en el sistema T24.

Para atender dicho hallazgo se está solicitando una ampliación de plazo para el 31 de marzo de 2020, debido a la entrada en vigor del Reglamento del CICAC que es la plataforma nacional de la Política Conozca a su Cliente, en donde se va a registrar toda la información de las personas quienes viven en Costa Rica y será la encargada de muchas de las Entidades públicas como el Tribunal Supremo de Elecciones, la Dirección General de Migración y Extranjería, el Registro Público de la Propiedad, la Caja Costarricense del Seguro Social, mediante el SICERE para los asalariados y el registro de pensiones y el Registro del Beneficiario Final del Banco Central de Costa Rica (BCCR), así como por las entidades financieras y el propio titular de la información.

Estas son las fuentes que en inicio se habían pensado utilizar para esos dos requerimientos, pero debido a que el CICAC se estableció de uso obligatorio para las entidades financieras supervisadas, considera necesario esperar que salga a producción esta herramienta a nivel nacional, para determinar su funcionamiento y, a partir de eso, valorar la pertinencia de presentar un resultado final de esos requerimientos. Por las razones expuestas, solicita plazo de atención al 31 de marzo de 2022.

En lo concerniente al hallazgo H-1-4, el cual contempla la información que se utiliza en el monitoreo para la generación de alertas transaccionales, comenta que anteriormente también se había planteado el desarrollo de algunos requerimientos tecnológicos para cambiar el origen de los datos que llegan a la Oficialía de Cumplimiento, específicamente a las acciones de monitoreo.

Además, se había planteado el desarrollo de un sistema de cifras control para verificar que todas las transacciones estuvieran viajando. Se había pedido una ampliación de plazo para el 30 de abril de 2021, esperando que la Dirección de Tecnologías de Información remitiera el cronograma para atender este tema.

Comenta que el 12 de febrero de 2021 recibieron un oficio de la División de Servicios de Tecnologías de Información, el DGS-0039-2021, en donde se plantea el cronograma para la solución definitiva.

Indica que ese tema fue ampliamente analizado y discutido en una sesión del Comité de Cumplimiento. El cronograma mencionado tiene fecha de cumplimiento para noviembre de 2021, por lo cual, solicita una ampliación del plazo para atender estas actividades para el 31 de diciembre de 2021.

De los hallazgos del 2019, menciona que de nuevo se incluyó el H-1-4 con las mismas condiciones de requerimientos tecnológicos que se están gestionando y para ello, recibieron el cronograma de la División de Servicios de Tecnologías de Información con fecha de atención para noviembre de 2021; razón por la cual, en este hallazgo también se pide ampliación de plazo para el 31 de diciembre de 2021.

Acerca de la recomendación n°5 relacionada con la actualización de la información de la Política Conozca a su Cliente, detalla que esta recomendación es de la Auditoría Externa, la cual fue presentada en el 2019, en donde se solicitaba automatizar el proceso de identificación de los clientes que se deben actualizar, de tal manera que las distintas áreas del Banco que trabajan esos temas como las oficinas comerciales conozcan todos los detalles.

Señala que en este caso particular se emiten los dos reglamentos por parte del Conassif, tanto el Reglamento del Centro de Información Conozca a su Cliente (CICAC) como el Reglamento para la gestión de riesgo de legitimación de capitales, el cual sustituye la normativa actual (el acuerdo SUGEF-1210).

Además, cambiaron los plazos de actualización de los clientes. Todos esos detalles se deben incorporar en la normativa interna del Banco con la aprobación de los ajustes correspondientes al Manual de Cumplimiento Corporativo y, posteriormente, con la puesta en operación del CICAC prevista para inicios del 2020, también se solicita una prórroga para atender este tema para el 31 de marzo de 2022.

Finaliza diciendo que esas son las solicitudes planteadas para atender los temas pendientes los informes de la Auditoría Externa de los años 2018 y 2019.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, señala que no comprende si esta solicitud de ampliación aplica para las observaciones del 2018-2019, pues le parece que es a marzo de 2020, o sea, un año. Pregunta si esas solicitudes se dan por los desarrollos de tecnologías de información.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados**, explica que el hallazgo D-4-1 tiene que ver con dos requerimientos planteados y estaban en espera de la puesta en producción de la nueva versión T24 que ocurrió en noviembre de 2020.

Ahora cuando empezaron a trabajar los requerimientos se publicó por parte del Conassif el conjunto de los nuevos reglamentos, entre estos el CICAC, que es la plataforma nacional de la Política Conozca a su Cliente y esto obliga a todas las entidades financieras a consumir los datos de esa plataforma.

Asimismo, el CICAC se alimentará del Tribunal Supremo de Elecciones y de otras Entidades públicas que tienen información actualizada de los clientes como la Caja Costarricense de Seguros Social con los asalariados.

Por tanto, se recomienda que, en este caso, debido a que el CICAC entra en vigor en enero de 2022, otorgar una prórroga hasta el 31 de marzo de 2020 para tener claridad de cómo funcionará ese proceso, y así, valorar la pertinencia de presentar una respuesta a los requerimientos de la Auditoría Externa.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, pregunta si el estado actual del nivel de riesgo es normal y cuál probabilidad hay de que ese nivel se incremente.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados**, responde que ese es el nivel de riesgo asignado por el auditor externo a este tema, según el Informe del 2018.

En el Informe del 2019 el riesgo ascendió a elevado y en el Informe del 2020 también tiene un nivel de riesgo elevado.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, considera que la desatención del hallazgo está incrementando el riesgo en un tema tan delicado.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados**, aclara que el riesgo estaría controlado, debido a que en este momento remitir los requerimientos implicaría una gran gestión y cuando ya podrían tener un desarrollo eficiente, en poco tiempo entraría a producción el CICAC, entonces, no tendría sentido hacerlo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, manifiesta que el desarrollo del CICAC también se podría atrasar.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados**, expresa que, según le indicaron, podría atrasarse unos tres meses.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, observa que no existe un plan B.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, pregunta si está relacionado uno con el otro.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados**, acota que, actualmente, se está cumpliendo con todo porque se puede capturar la información de los clientes y el objetivo con esos requerimientos era que el proceso de atención a los clientes fuese más eficiente para que, cuando una persona llegue a Plataforma y se pidiera el número de cédula, con ese desarrollo se pudiera cargar casi todo el sistema.

Comenta que en la actualidad se pueden cargar algunos datos y los otros se preguntan a los clientes.

Reitera que, desde el punto de vista de cumplimiento, están muy bien y con los requerimientos solo se pretendía ser más ágiles y eficientes. Eso se podría solventar cuando el CICAC entre a producción porque les ayudará bastante, dado que contemplaría las mismas Entidades públicas que se habían planteado como fuentes de información.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, consigna que el Sr. Hernando Monge comentó los atenuantes al proceso. Agrega que ya programó una reunión con el área de Tecnologías de Información y con la Oficialía de Cumplimiento para revisar todos los temas tecnológicos pendientes para acelerar los procesos.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, consulta si, entonces, el plazo máximo sería el 2022.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados**, responde que sí para efectos de la valoración, pero es probable que estos requerimientos no se deban realizar por la entrada en vigor de la plataforma del CICAC.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, al no haber observaciones, mociona para:

**Aprobar la solicitud de ampliación de plazo de las siguientes actividades relacionadas con requerimientos tecnológicos que contemplan los Planes de Acción aprobados para subsanar hallazgos y atender recomendaciones de las evaluaciones de Auditoría Externa de los años 2018 y 2019:**

- a. **Actividad n.º 7 del hallazgo D-4-1 «Verificar que los expedientes de los clientes seleccionados cuenten con la información mínima requerida y evaluar la razonabilidad de esta»; del informe del 2018, cuya solicitud de ampliación de plazo es al 31 de marzo del 2022.**
- b. **Actividades n.º 2 y n.º 3 del hallazgo H-1-4 «Análisis de la información que utiliza el sistema de monitoreo para la generación de alertas transaccionales»; del informe del 2018, cuya ampliación de plazo se solicita al 31 de diciembre del 2021.**
- c. **Actividades n.º 1 a 6 del hallazgo H-1-4 «Análisis de la información que utiliza el sistema de monitoreo para la generación de alertas transaccionales»; del informe del 2019, cuya ampliación de plazo se solicita al 31 de diciembre del 2021.**
- d. **Actividad n.º 1 de la Recomendación 5: «Procesos manuales que afectan la eficacia operativa»; del informe del 2019, cuya ampliación de plazo se solicita al 31 de marzo del 2022.**

Lo anterior con fundamento en los acuerdos JDN-5640-Acd-364-2020-Art.8 y JDN-5740-Acd-524-2020-Art 8 y del artículo 1, inciso l) del Manual de Cumplimiento Corporativo de Políticas y Procedimientos para la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales, del Financiamiento al Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Aprobar la solicitud de ampliación de plazo de las siguientes actividades relacionadas con requerimientos tecnológicos que contemplan los Planes de Acción aprobados para subsanar hallazgos y atender recomendaciones de las evaluaciones de Auditoría Externa de los años 2018 y 2019:**

- a. **Actividad n.º 7 del hallazgo D-4-1 «Verificar que los expedientes de los clientes seleccionados cuenten con la información mínima requerida y evaluar la razonabilidad de esta»; del informe del 2018, cuya solicitud de ampliación de plazo es al 31 de marzo del 2022.**
- b. **Actividades n.º 2 y n.º 3 del hallazgo H-1-4 «Análisis de la información que utiliza el sistema de monitoreo para la generación de alertas transaccionales»; del informe del 2018, cuya ampliación de plazo se solicita al 31 de diciembre del 2021.**

- c. **Actividades n.º 1 a 6 del hallazgo H-1-4 «Análisis de la información que utiliza el sistema de monitoreo para la generación de alertas transaccionales»; del informe del 2019, cuya ampliación de plazo se solicita al 31 de diciembre del 2021.**
- d. **Actividad n.º 1 de la Recomendación 5: «Procesos manuales que afectan la eficacia operativa»; del informe del 2019, cuya ampliación de plazo se solicita al 31 de marzo del 2022.**

**Lo anterior con fundamento en los acuerdos JDN-5640-Acd-364-2020-Art.8 y JDN-5740-Acd-524-2020-Art 8 y del artículo 1, inciso I) del Manual de Cumplimiento Corporativo de Políticas y Procedimientos para la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales, del Financiamiento al Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva”. (344)**  
(Ref.: Acuerdo CC-BP-07-ACD-53-2021-ART-5)

Al ser las **dieciocho horas con cuatro minutos**, finaliza su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

## **ARTÍCULO 7**

4.1.5.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, la propuesta de modificación de la redacción del artículo 9 del Reglamento Corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los órganos de dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CTAJ-06-ACD-26-2021-Art-3)

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco**, explica que este tema también se ha analizado en otros momentos.

Detalla que, a raíz de una solicitud de la Auditoría Interna que pedía analizar la posibilidad de modificar el Reglamento Corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los órganos de dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, con el fin de dotar un tiempo máximo a los directores de las Sociedades Anónimas del Conglomerado para participar en capacitaciones antes de finalizar su periodo de gestión.

Comenta que el tema se analizó primero en la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, se pidió el criterio a la División de Cultura y Desarrollo, posteriormente se presentó a esta Junta Directiva, la cual consideró oportuno trasladar este Informe y la recomendación de la División de Cultura y Desarrollo a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos para verificar la legalidad de la propuesta.

Después del análisis en la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos se determinó que es oportuno someter a consideración de esta Junta Directiva la aprobación del texto propuesto.

En el artículo 9 se plantea una modificación al Reglamento. Procede a leer el texto propuesto:

**Artículo 9. Tiempo límite en la aprobación de actividad de capacitación.** El tiempo máximo para la aprobación de las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos nacionales e internacionales para los miembros de los órganos de dirección del CFBPDC será de tres meses antes de la finalización de su nombramiento.

Después del párrafo anterior se añade lo siguiente “Cuando dichas actividades de desarrollo y conocimientos sean impartidas por personal interno del CFBPDC, no se aplicará este periodo de restricción”.

El objetivo es que se apruebe de esta forma y proceder a la publicación como corresponda y se incorpore a la normativa que analiza esos temas del Conglomerado

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, consulta si, entonces, en los últimos tres meses de gestión no se puede participar en ninguna capacitación.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco**, responde afirmativamente, salvo que sea una propia iniciativa de los funcionarios del Conglomerado. En detalle, se prohíbe tres meses antes del vencimiento de cada uno de los nombramientos.

Aclara que la iniciativa inicial según la recomendación de la Auditoría era de más tiempo (seis meses), y cuando la Dirección de Capital Humano analizó esa petición, consideró que muchos temas de capacitación no se pueden limitar desde tantos meses antes. Por tanto, un espacio prudencial es de tres meses.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, considera que ese plazo de tres meses es razonable. Le parece que hay una regulación que no se menciona en la propuesta de la Comisión, en cuanto al límite de horas de las capacitaciones, específicamente recuerda que es de 40 horas semanales. Pregunta si eso aplica para este tipo de propuestas.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco**, indica que para esta reforma ese tema se analizó y por el nivel de especificidad también era parte de las recomendaciones generales planteadas por la Dirección de Capital Humano, pero decidieron no detallar esos aspectos.

La razón de esa omisión es que el detalle de las horas podría perjudicar el objetivo principal del análisis, el cual era aclarar a los directores esos límites de tiempo.

Acepta que sí se tomó en cuenta, es un tema que posteriormente se podría analizar, pero, por temas normativos, decidieron que incluir esos niveles de especificidad podría limitar y confundir el alcance del objetivo.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, al no haber observaciones, mociona para:

**1. Modificar el artículo 9 del *Reglamento Corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los órganos de dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular*, a fin de que se lea de la siguiente manera**

**Artículo 9. Tiempo límite en la aprobación de actividad de capacitación. El tiempo máximo para la aprobación de las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos nacionales e internacionales para los miembros de los órganos de dirección del CFBPDC será de tres meses antes de la finalización de su nombramiento. Cuando dichas actividades de desarrollo y conocimientos sean impartidas por personal interno del CFBPDC no se aplicará este periodo de restricción.**

**2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación de la modificación al artículo 9 del *Reglamento Corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los órganos de dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular*.**

**Lo anterior con fundamento en el artículo 24, inciso b) de la Ley 4351, Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

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

**“1. Modificar el artículo 9 del *Reglamento Corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los órganos de dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular*, a fin de que se lea de la siguiente manera:**

**Artículo 9. Tiempo límite en la aprobación de actividad de capacitación. El tiempo máximo para la aprobación de las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos nacionales e internacionales para los miembros de los órganos de dirección del CFBPDC será de tres meses antes de la finalización de su nombramiento. Cuando dichas actividades de desarrollo y conocimientos sean impartidas por personal interno del CFBPDC no se aplicará este periodo de restricción.**

**2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación de la modificación al artículo 9 del *Reglamento Corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los órganos de dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular*.**

**Lo anterior con fundamento en el artículo 24, inciso b) de la Ley 4351, Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (336)**  
(Ref.: Acuerdo CTAJ-06-ACD-26-2021-Art-3)

**ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con once minutos**, inicia su participación virtual el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

**ARTÍCULO 8**

4.2.1.- El Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, adjunta el informe de seguimiento de los planes de acción correspondientes al informe SUGEF 2079-2019 con corte al 31 de marzo de 2021, en atención al oficio SUGEF-2079-2019 del 11 de julio del 2019 y de conformidad con el acuerdo n.º 548 sesión n.º 5656 de Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio DIRCR-220-2021)

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas**, señala que este Informe es de seguimiento, tal como lo requiere la Sugef.

Comenta que este es un estudio sobre la gestión de riesgos y gobierno, el cual se realizó en el 2019 al Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Menciona que se habían aplicado unas evaluaciones sobre los siguientes temas: gobierno corporativo, planeamiento estratégico, gestión de riesgo, madurez institucional y control interno.

Para atender cada una de las distintas oportunidades señaladas en el SUGEF-2079-2019 del 11 de julio del 2019, se elaboraron 14 planes de acción que contemplan un total de 99 actividades.

Afirma que, con corte a marzo de 2021, ya habían logrado concluir un total de 95 de esas actividades, quedan pendientes 4.

Las 4 actividades pendientes aún están en tiempo y estas se refieren fundamentalmente al tema de gobernanza.

Menciona que la primera es llevar un diagnóstico sobre la identificación de brechas y para ello, el pasado 1º de marzo inició la consultoría y esperan obtener ese diagnóstico antes de que termine junio de 2021, pues ya se cuenta con los insumos.

Para efectos de evitar contratiempos, se propuso como fecha de cumplimiento el 31 de diciembre de 2021.

Con base en ese diagnóstico se propone la implementación de los planes de acción que permitan cerrar esas brechas como parte de las mejores prácticas de gobierno. Eso estaría para el 31 de marzo de 2022, pero también esperan que se pueda concluir en el 2021.

La segunda actividad pendiente es sobre los modelos de riesgos. El objetivo es hacer una calibración de esos modelos por parte de una empresa externa; por ejemplo, se ha pensado en contratar a la Escuela de Matemática de la Universidad de Costa Rica o alguna empresa de ese tipo, que les permita validar la capacidad predictiva y la consistencia de los distintos modelos de riesgo que se tienen en el Banco.

Lo primero sería realizar una revisión de esos modelos y, una vez que se finalice esa actividad, incorporar las mejoras de mejora que se identifiquen.

Reitera que solo quedan 4 actividades del 2019, la Sugef pidió que, de manera trimestral, se informara acerca del grado de atención y que la Junta Directiva lo conociera.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, pregunta cuál sería la fecha propuesta para finalizar esos temas de los indicadores y la revisión.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas**, responde que diciembre de 2021.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, consulta si ya sabe cuál empresa se estaría valorando.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas**, indica que están trabajando en el proceso de reforzamiento presupuestario y en la preparación del cartel. Ya tienen algunas ideas de proveedores que podrían participar, entre ellos, la Escuela de Matemática de la Universidad de Costa Rica y algunos proveedores especiales que brindan servicios de ese tipo. Aún deben sacar el concurso para la contratación de ese servicio.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, desea saber las razones por las cuales se atenderá hasta el 2021.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas**, explica que los modelos de riesgo se revisan, al menos, una vez al año. Hay entre 40 y 45 metodologías para cada uno de los tipos de riesgos.

Recuerda que primero se presentó aquella situación de liquidez que ocurrió en el 2018, en el 2019 aún tenían rezagos, así como la situación del emisor Gobierno desde el punto de vista de su sostenibilidad y después llegó la pandemia.

Todos esos eventos alteraron la forma como se construyen esos modelos, ahora deben aislar esos efectos, los cuales podrían incidir sobre la calibración de los modelos. Esa es una propuesta de fechas, hay actividades previas y en el tema de modelos se debe hacer un esfuerzo para calibrar, ajustar y actualizar esos modelos. Posterior a esas etapas, la empresa externa validaría la robustez de esos modelos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber observaciones, mociona para:

**Dar por recibido el informe de seguimiento de los planes de acción correspondientes al informe SUGEF 2019-2021 con corte al 31 de marzo de 2021, en atención al oficio SUGEF-2019-2019 del 11 de julio del 2019 y de conformidad con el acuerdo n.º 548 sesión n.º 5656 de Junta Directiva Nacional e instruir a la Secretaría General para que se remita a la Superintendencia General de Entidades Financieras.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por recibido el informe de seguimiento de los planes de acción correspondientes al informe SUGEF 2019-2021 con corte al 31 de marzo de 2021, en atención al oficio SUGEF-2019-2019 del 11 de julio del 2019 y de conformidad con el acuerdo n.º 548 sesión n.º 5656 de Junta Directiva Nacional e instruir a la Secretaría General para que se remita a la Superintendencia General de Entidades Financieras”. (337)**  
(Ref.: Oficio DIRCR-220-2021)

## ACUERDO FIRME.

### ARTÍCULO 9

4.2.2.- El Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, solicita a la Junta Directiva Nacional generar un acuerdo donde se autorice a la Dirección Corporativa de Riesgo a realizar distintas gestiones de trámites operativos, administrativos y erradicar confusiones respecto a firmas de autorización y procedimiento por seguir. (Ref.: Oficio DIRCR-199-2021)

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas**, comenta que cuando se tomó la decisión de que la Dirección Corporativa de Riesgos reportara a la Junta Directiva Nacional no se revisaron los procedimientos relacionados con la parte administrativa de dicha Dirección.

Como resultado de eso, se han encontrado con trámites operativos que obligan presentarlo a la Junta Directiva porque las áreas no los aceptan si provienen directamente desde la Dirección Corporativa de Riesgo.

Así las cosas, se propone la posibilidad de que algunos aspectos se puedan remitir desde la Dirección Corporativa de Riesgo a las áreas correspondientes como Capital Humano, Presupuesto y otras áreas relacionadas con la operativa de distintas direcciones, para que alineen la documentación.

Indica que un ejemplo es el conjunto de trámites administrativos de recursos humanos como el personal a su cargo y las dependencias adscritas, pues el objetivo es que los trámites puedan ser autorizados por él como Director del área. Si una persona requiere un permiso con goce de salario, en la actualidad él debe elevarlo a la Sra. Grace Badilla López.

Si es sobre la condición de él como Director como una petición como vacaciones, permisos, entre otros, sí debe ser autorizado por la Junta Directiva, pero cree que ellos trámites del personal de la Dirección debería ser de rápida gestión y solo que sea competencia de él como lo gestiona cualquier otra área.

Detalla que cuando él gestionó el permiso sin goce de salario del Sr. Francisco Bonilla como parte Popular SAFI, la Presidenta, Sra. Grace Badilla López tuvo que firmar la solicitud porque la Dirección de Capital Humano no aceptó que se presentara únicamente con la firma de él.

En el caso de los trámites presupuestarios, en ocasiones se requiere hacer una modificación o reasignaciones del presupuesto y espera que las áreas que dan seguimientos a estos temas comprendan que ese tipo de modificaciones se podrían hacer por medio de la Secretaría General de la Junta Directiva Nacional. Por tanto, se debería reafirmar ese conjunto de detalles.

En lo concerniente a modificaciones presupuestarias relacionadas con el presupuesto de la Dirección Corporativa de Riesgos o sus dependencias por un monto igual o inferior a ₡100 millones, pide que estas queden exentas de ser enviadas a aprobación por parte de esta Junta Directiva, dado que son trámites operativos y esporádicos.

Por ejemplo, algunos cambios que se darían si un área necesita un refuerzo para un trámite o contrato y otra área de la Dirección podría ceder ese presupuesto. Todas esas modificaciones deben presentarse a esta Junta Directiva.

Para el caso de las reasignaciones para ceder o reforzar solicitudes de compra o personal de la Dirección Corporativa de Riesgo y de áreas adscritas también se está planteando que se revisen de manera interna solo dentro de la Dirección.

Agrega que las solicitudes de compra que se generen posteriores al 28 de febrero, se solicita estas sean exentas del visto bueno por parte de la Presidencia de la Junta Directiva, ya que son trámites administrativos.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, manifiesta que ya había expresado que esos trámites son potestad de la Dirección Corporativa de Riesgo porque le parecía que todos son temas operativos y deben quedar solo en la Dirección, pues basada en su experiencia en temas presupuestarios, considera de gran importancia los planteamientos del Sr. Maurilio Aguilar Rojas porque eso brindaría flexibilidad a la administración.

Agrega que la Junta Directiva ya había aprobado los presupuestos y está segura de que hay un buen manejo de los recursos.

Apoya la propuesta del Sr. Maurilio Aguilar Rojas y se podría pedir que en los informes trimestrales presente un apartado de modificaciones presupuestarias, pero solo para conocer los movimientos realizados por la Dirección Corporativa.

Sin duda, dicha Dirección debe tener la libertad para aplicar los movimientos que requiera de acuerdo con su gestión.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, considera que, sin duda, esta propuesta se puede aprobar, pues es de corte administrativo y la Dirección Corporativa de Riesgo necesita la independencia para gestionar sus trámites.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, señala que en la solicitud se está pidiendo la potestad de gestionar todos los trámites administrativos de recursos humanos o de cualquier índole del personal. Desea saber a qué se refiere con eso.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas**, explica que es sobre todo lo relacionado con nombramientos, salarios, entre otros, pero dentro de las competencias que lo regula. Reitera el ejemplo del caso del permiso sin goce de salario del Sr. Francisco Bonilla.

Considera que la redacción se puede mejorar, pero el fin es tener la facultad de atender esos temas como cualquier otra Dirección sobre la Ley de Control Interno y las normativas, pues como titulares subordinados, él es el responsable de gestionar esos recursos y hacer buen uso de estos, sin tener que presentar a esta Junta Directiva esos detalles operativos.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, expresa que ella no tiene inconvenientes con la propuesta, pero con esa redacción considera que la solicitud quedaba muy amplia.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas**, reitera que su responsabilidad como titular subordinado consiste en gestionar los recursos dentro de la competencia que corresponda, de manera que la Junta Directiva no se llene de asuntos operativos.

Atendiendo la recomendación del Director, Sr. Espinoza Guido, se extiende la propuesta de acuerdo contenida en el oficio DIRCR-199-2021, con el fin de aclarar el proceso a seguir para la gestión administrativa y operativa de la Dirección Corporativa de Riesgo y sus dependencias adscritas. Asimismo, se solicita a las áreas que realizan los distintos trámites que modifiquen los documentos o hagan los ajustes a los procedimientos, los instructivos o las políticas, con el fin de que incorporen los cambios solicitados.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, propone eliminar la frase *de cualquier índole* y, al no haber observaciones, mociona para:

**Autorizar a la Dirección Corporativa de Riesgo a realizar las siguientes gestiones de trámites operativos, administrativos y erradicar confusiones respecto a firmas de autorización y procedimiento por seguir:**

- Todos los trámites administrativos a nivel de recursos humanos que correspondan a su competencia, del personal a cargo y de dependencias adscritas de la Dirección, serán autorizados o aprobados directamente por el Director.
- Los trámites relacionados directamente con el Director (vacaciones, permisos sin goce o con goce de salario, etc.) serán autorizados por la Junta Directiva Nacional.
- En el caso de los trámites presupuestarios, la parte que requiera de un nivel superior por tema de rol en el sistema de presupuesto Sipre, tal y como modificaciones presupuestarias o aprobación del presupuesto ordinario, se seguirán realizando a través de la Secretaría de Junta Directiva como se ha estado efectuando hasta la fecha.
- Para el trámite de las modificaciones presupuestarias sea para ceder o reforzar, relacionadas con el presupuesto de la Dirección Corporativa de Riesgo o sus dependencias adscritas por un monto igual o inferior a ₡100 000 000,00, estarán exentas de enviar a aprobación de este órgano, dado que estos son trámites operativos y esporádicos que se realizan en la Dirección.

- Para el caso de las reasignaciones, sean para ceder o reforzar, solicitudes de compra de personal de la Dirección y áreas adscritas se seguirán tramitando como hasta la fecha se ha realizado a nivel interno de la Dirección de Riesgo únicamente.
- Las solicitudes de compra que se generen posterior al 28 de febrero estarán exentas de la firma de visto bueno por parte de la Presidencia de la Junta Directiva, ya que son trámites administrativos que se requieren para el desarrollo de las funciones propias de esta Dirección y que generalmente corresponden a servicios continuados.
- Las liquidaciones de gastos de viaje, interior o exterior del personal de la Dirección y sus dependencias adscritas serán tramitadas a nivel interno de la Dirección de Riesgo únicamente.
- El trámite de los vales provisionales y definitivos de caja chica será gestionado únicamente desde la Dirección o sus dependencias adscritas, como se ha realizado hasta la fecha.
- Así mismo, cualquier trámite presupuestario que sea del Director propiamente, será autorizado por esta Junta Directiva según corresponda (adelantos, liquidaciones de viáticos interior-exterior, solicitudes de compra para cursos, etc.).
- Instruir a la Administración para que las dependencias que realizan los diferentes trámites puedan modificar sus documentos, procedimientos, instructivos o políticas relacionadas para que se incorporen los cambios indicados.

Lo anterior con fundamento en lo señalado en el acuerdo JDN-5605-Acd-001-2019-Art-7.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Autorizar a la Dirección Corporativa de Riesgo a realizar las siguientes gestiones de trámites operativos, administrativos y erradicar confusiones respecto a firmas de autorización y procedimiento por seguir:

- Todos los trámites administrativos a nivel de recursos humanos que correspondan a su competencia, del personal a cargo y de dependencias adscritas de la Dirección, serán autorizados o aprobados directamente por el Director.
- Los trámites relacionados directamente con el Director (vacaciones, permisos sin goce o con goce de salario, etc.) serán autorizados por la Junta Directiva Nacional.
- En el caso de los trámites presupuestarios, la parte que requiera de un nivel superior por tema de rol en el sistema de presupuesto Sipre, tal y como modificaciones presupuestarias o aprobación del presupuesto ordinario, se seguirán realizando a través de la Secretaría de Junta Directiva como se ha estado efectuando hasta la fecha.
- Para el trámite de las modificaciones presupuestarias, relacionadas con el presupuesto de la Dirección Corporativa de Riesgo o sus dependencias adscritas, ya sea para ceder o reforzar recursos, por un monto igual o inferior a ₡100 000 000.00 por partida presupuestaria, se solicita las mismas sean exentas de enviar un acuerdo de aprobación por parte de la Junta Directiva Nacional para el trámite ante el Área de Presupuesto, dado que estos son trámites operativos y esporádicos que se realizan en la Dirección.
- Para el caso de las reasignaciones, sean para ceder o reforzar, solicitudes de compra de personal de la Dirección y áreas adscritas se seguirán tramitando como hasta la fecha se ha realizado a nivel interno de la Dirección de Riesgo únicamente.
- Las solicitudes de compra que se generen posterior al 28 de febrero estarán exentas de la firma de visto bueno por parte de la Presidencia de la Junta Directiva, ya que son trámites administrativos que se requieren para el desarrollo de las funciones propias de esta Dirección y que generalmente corresponden a servicios continuados.
- Las liquidaciones de gastos de viaje, interior o exterior del personal de la Dirección y sus dependencias adscritas serán tramitadas a nivel interno de la Dirección de Riesgo únicamente.
- El trámite de los vales provisionales y definitivos de caja chica será gestionado únicamente desde la Dirección o sus dependencias adscritas, como se ha realizado hasta la fecha.
- Así mismo, cualquier trámite presupuestario que sea del Director propiamente, será autorizado por esta Junta Directiva según corresponda (adelantos, liquidaciones de viáticos interior-exterior, solicitudes de compra para cursos, etc.).

- **Instruir a la Administración para que las dependencias que realizan los diferentes trámites puedan modificar sus documentos, procedimientos, instructivos o políticas relacionadas para que se incorporen los cambios indicados”.**

**Lo anterior con fundamento en lo señalado en el acuerdo JDN-5605-Acd-001-2019-Art-7”. (338)**  
(Ref.: Oficio DIRCR-199-2021)

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas y treinta minutos**, se retira de la sesión el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas. Se incorporan virtualmente a la sesión la Directora de Tecnología de Información a. i., Sra. Zarina Arguedas Porras, y el Jefe de la División de Control Operativo, Jorge Mayorga Castillo.

#### **ARTÍCULO 10**

4.2.3.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional aprobar el cambio en la presentación de la actividad J del Plan de Trabajo correspondiente a la actualización, resultados y acciones de los planes de continuidad, de conformidad con las razones expuestas en el oficio GGC-396-2021. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-08-ACD-39-2021-Art-9).

**La Directora de Tecnología de Información a. i., Sra. Arguedas Porras**, indica que la presentación atiende la solicitud de ampliación presentada de manera conjunta entre la Dirección Corporativa de Riesgo y la Dirección de Tecnología de Información sobre las actividades del plan de trabajo del Comité Corporativo de Tecnología de Información (CCTI).

Fundamentalmente, consiste en la actualización permanente de los planes de continuidad y, en este caso en particular, está relacionado con el Plan de Análisis de Impacto Tecnológico. La motivación de esta modificación es que el Análisis de Impacto Técnico (TIA, por sus siglas en inglés) se basa en el Análisis de Impacto de Negocio (BIA, por sus siglas en inglés); este trabajo está a cargo de un equipo de la Dirección Corporativa de Riesgo.

A partir de la expectativa del negocio y las propuestas de continuidad, se desarrolla un análisis tecnológico para cumplir con los tiempos. Este año, el BIA se presenta en febrero, momento desde el cual se hace el trabajo pertinente.

No obstante, era materialmente imposible realizar la actualización en la fecha establecida en el plan de trabajo del Comité. En virtud de eso, el 19 de marzo, se presentó ante el CCTI la solicitud de prórroga al 31 de mayo, fecha en que se espera haber concluido el TIA.

En la sesión 8-2021, se da por conocida y analizada la solicitud de prórroga de la actividad J de dicho plan para el 2021 y se recomienda a la Junta Directiva Nacional la aprobación de la presentación de esta actividad. Esto, toda vez que es la Junta Directiva Nacional quien aprueba el plan de trabajo de este comité, por lo cual también está a cargo de aprobar la prórroga.

Acota que los planes en continuidad son diferentes; existen el plan de ejecución de pruebas y el plan de capacitación, los cuales se encuentran aprobados recientemente, vigentes y en ejecución. En concreto, el único que no se puede actualizar en el plazo previsto es el TIA.

**El Director, Sr. Campos Conejo**, informa que el tema fue discutido propiamente en el seno del CCTI. Se presentaron los argumentos pertinentes para solicitar la prórroga y, de conformidad con lo visto y la justificación planteada, presentan aspectos razonables para poder extenderlo hasta la fecha solicitada, del 31 de mayo de 2021.

Igualmente, se discutió sobre la potestad de presentarlo ante la Junta Directiva Nacional y, tal como lo indica la Directora de Tecnología de Información a. i., Sra. Zarina Arguedas Porras, corresponde hacerlo en virtud del artículo 16 de los reglamentos que competen a la gestión de los comités y, además, en cumplimiento con la normativa 14-17 y los lineamientos pertinentes.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Aprobar el cambio en la presentación de la actividad J del Plan de Trabajo correspondiente a la actualización, resultados y acciones de los planes de continuidad, de conformidad con las razones expuestas en el oficio GGC-396-2021, en el sentido de que el TIA - Análisis de Impacto de Tecnología- actualmente está vigente hasta noviembre del 2021 y con el propósito de que la Dirección de Tecnología de Información pueda elaborar el nuevo TIA.**

**Lo anterior con fundamento en los artículos 16 y 23 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y el Reglamento SUGEF 14-17, apartado Comité de TI, inciso ii.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Aprobar el cambio en la presentación de la actividad J del Plan de Trabajo correspondiente a la actualización, resultados y acciones de los planes de continuidad, de conformidad con las razones expuestas en el oficio GGC-396-2021, en el sentido de que el TIA -Análisis de Impacto de Tecnología- actualmente está vigente hasta noviembre del 2021 y con el propósito de que la Dirección de Tecnología de Información pueda elaborar el nuevo TIA.**

**Lo anterior con fundamento en los artículos 16 y 23 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y el Reglamento SUGEF 14-17, apartado Comité de TI, inciso ii”. (339)**  
(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-08-ACD-39-2021-Art-9)

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con treinta y siete minutos**, se retira de la sesión el Jefe de la División de Control Operativo, Jorge Mayorga Castillo.

#### **ARTÍCULO 11**

4.2.4.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por cumplido y finalizado el acuerdo JDN-5791-ACD-1134-2020-Art-20, sobre el proceso de estabilización del resultado de la migración de T24 de su versión R9 a R17. Lo anterior en virtud de la finalización del período de estabilización del proyecto y tomando en cuenta que ese Comité conocerá el informe de finalización del proyecto y dará seguimiento a los temas relacionados con el informe mensual de proyectos de alto impacto. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-08-ACD-40-2021-ART-10).

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, indica que el objetivo es cerrar el proyecto R17 que se gestó durante el año pasado y del cual ya se tiene el término y el proceso que debía finiquitarse con el proveedor.

**La Directora de Tecnología de Información a. i., Sra. Arguedas Porras**, aclara que se venían atendiendo dos acuerdos; uno, de avance del proyecto y otro, generado posteriormente, sobre la estabilización y otros temas pendientes de resolver una vez que el proyecto se pusiera en operación.

Dichas actividades han sido cerradas al 100% y la propuesta que se presenta ante el Comité es de atención de dichas actividades con la finalidad de dar por cumplido ese acuerdo, en el entendido de que el otro acuerdo, relacionado con el seguimiento del proyecto, queda vigente.

En consecuencia, como pendiente, quedará la entrega del informe definitivo del proyecto, tanto en el CCTI como en esta junta directiva. En cuanto al acuerdo de estabilización, el Comité aprobó el informe y solicitó a la Junta Directiva darlo por atendido.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Dar por cumplido y finalizado el acuerdo JDN-5791-ACD-1134-2020-Art-20, sobre el proceso de estabilización del resultado de la migración de T24 de su versión R9 a R17.**

**Lo anterior en virtud de la finalización del período de estabilización del proyecto y tomando en cuenta que el Comité Corporativo de Tecnología de Información conocerá el informe de finalización del proyecto y dará seguimiento a los temas relacionados con el informe mensual de proyectos de alto impacto.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por cumplido y finalizado el acuerdo JDN-5791-ACD-1134-2020-Art-20, sobre el proceso de estabilización del resultado de la migración de T24 de su versión R9 a R17.**

**Lo anterior en virtud de la finalización del período de estabilización del proyecto y tomando en cuenta que el Comité Corporativo de Tecnología de Información conocerá el informe de finalización del proyecto y dará seguimiento a los temas relacionados con el informe mensual de proyectos de alto impacto”. (340)**  
(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-08-ACD-40-2021-ART-10)

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y dos minutos**, se retira de la sesión el la Directora de Tecnología de Información a. i., Sra. Arguedas Porras e inicia su participación virtual la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo.

## **ARTÍCULO 12**

4.2.5.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones da por conocida la propuesta actualizada del rango salarial para el puesto de Auditor Interno de Popular Seguros Correduría de Seguros S. A., y recomienda a la Junta Directiva Nacional, en su calidad de Asamblea de Accionistas, que remita a revisión las políticas salariales a las instancias competentes de la Administración. (Ref.: Acuerdo CCNR-04-ACD-31-2021-Art-3).

**El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena**, indica que se hizo a la Junta Directiva la recomendación de revisar las políticas salariales e instar a la Dirección de Capital Humano a participar en dicha revisión.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo**, señala que el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, se toma un acuerdo en respuesta a la solicitud de una propuesta para analizar la competitividad del salario del proceso de selección que se está llevando a cabo para la contratación del Auditor Interno de Popular Seguros Correduría de Seguros S. A.

A partir de esa información, remitida en la sesión anterior, los miembros que conforman la Comisión manifestaron la inquietud de una revisión sobre la forma en que se plantea la Política Salarial Conglomerada, siendo que, en algunos casos, consideran que los salarios arrojados por los estudios de mercado son bajos y no competitivos.

Por esta razón, se solicita, a través del acuerdo en mención, instruir a la Administración a fin de que revise la Política Salarial de manera integral para mejorar la competitividad salarial de los puestos que se han revisado a nivel de esta comisión. Esto, en particular, porque actualmente se llevan a cabo los procesos de selección del Gerente General de algunas sociedades y del Auditor Interno.

La Dirección de Capital Humano ha remitido ya un informe con la composición del segmento especial de mercado para seguros, donde se incluyen las corredurías de seguros. A partir de aquí, se analizaron las condiciones de algunas instituciones en particular, a fin de determinar si los resultados arrojados por la encuesta mencionada muestran competitividad o no con respecto al mercado.

Tales resultados son positivos; sin embargo, el Comité solicita que la Administración haga una revisión integral de los límites establecidos porcentualmente; el salario de la Gerencia General (en tanto, si bien es cierto, cada sociedad tiene un segmento social definido, también en la Política se establece un porcentaje máximo, de acuerdo con el Gerente General del Banco y atendiendo a las regulaciones que en esto disponen); y en lo relativo a los segmentos especiales que conforman, en este momento, la política de cada unidad, aprobada y definida en 2019.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, anota que la propuesta de acuerdo se presenta debidamente fundamentada y revisada.

Mociona para:

**1. Dar por conocida la propuesta actualizada del rango salarial para el puesto de Auditor Interno de Popular Seguros Correduría de Seguros S. A., y remitirla a la Gerencia General Corporativa a fin de que las instancias competentes procedan a la revisión de las políticas salariales.**

**2. Instruir a la Administración para que remita a revisión de las instancias competentes las políticas salariales.**

**Lo anterior con fundamento en lo indicado en el acuerdo SUGEF 16-16, artículo 8, inciso 8.6.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros Correduría de Seguros S. A., acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocida la propuesta actualizada del rango salarial para el puesto de Auditor Interno de Popular Seguros Correduría de Seguros S. A., y remitirla a la Gerencia General Corporativa a fin de que las instancias competentes procedan a la revisión de las políticas salariales.**

**2. Instruir a la Administración para que remita a revisión de las instancias competentes las políticas salariales.**

**Lo anterior con fundamento en lo indicado en el acuerdo SUGEF 16-16, artículo 8, inciso 8.6”. (341)**  
(Ref.: Acuerdo CCNR-04-ACD-31-2021-Art-3)

## **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y ocho**, se retira virtualmente de la sesión la Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo.

### **ARTÍCULO 13**

5.1.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, remite para consulta la propuesta del Reglamento del Sistema de Pagos y adjunta para efectos de mejor resolver la consulta, el documento comparativo entre la versión actual del Reglamento y la propuesta de nueva versión. (Ref.: Oficio JD-5992/06).

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**1. Dar por recibido el oficio JD-5992/06, suscrito por el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, mediante el cual remite para consulta la propuesta del *Reglamento del Sistema de Pagos* y adjunta para efectos de mejor resolver la consulta, el documento comparativo entre la versión actual del Reglamento y la propuesta de nueva versión.**

**2. Instruir a la Administración para que responda el oficio JD-5992/06, suscrito por el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, mediante el cual remite para consulta la propuesta del *Reglamento del Sistema de Pagos*.**

**Asimismo, deberá remitir a esta Junta Directiva copia de la respuesta brindada.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por recibido el oficio JD-5992/06, suscrito por el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, mediante el cual remite para consulta la propuesta del *Reglamento del Sistema de Pagos* y adjunta para efectos de mejor resolver la consulta, el documento comparativo entre la versión actual del Reglamento y la propuesta de nueva versión.**

**2. Instruir a la Administración para que responda el oficio JD-5992/06, suscrito por el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, mediante el cual remite para consulta la propuesta del *Reglamento del Sistema de Pagos*.**

**Asimismo, deberá remitir a esta Junta Directiva copia de la respuesta brindada”. (345)**

### **ARTÍCULO 14**

5.2.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, le remite al Sr. Francisco Cruz Marchena, Coordinador del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, para consideración y aprobación del comité, el plan de acción para atender la recomendación del Informe Sugef 22-18. Lo anterior en atención del inciso 4 del acuerdo 171, sesión 5807. (Ref.: Oficio SJDN-512-2021).

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Dar por recibido el oficio SJDN-512-2021, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, le remite al Sr. Francisco Cruz Marchena, Coordinador del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, para consideración y aprobación del comité, el plan de acción para atender la recomendación del Informe Sugef 22-18.**

**Lo anterior en atención del inciso 4 del acuerdo 171, sesión 5807.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio SJDN-512-2021, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, le remite al Sr. Francisco Cruz Marchena, Coordinador del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, para consideración y aprobación del comité, el plan de acción para atender la recomendación del Informe Sugef 22-18.**

**Lo anterior en atención del inciso 4 del acuerdo 171, sesión 5807”. (346)**

### **ARTÍCULO 15**

5.3.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, comunica a la Junta Directiva Nacional que procederá a hacer la corrección en el libro de la Junta Directiva Nacional, así como en el de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros, porque se indicó "Popular Sociedad Agencia de Seguros, Sociedad Anónima", siendo lo correcto "Popular Seguros, Correduría de Seguros, Sociedad Anónima". (Ref.: Oficio SJDN-528-2021).

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** mociona para:

**Dar por conocido el oficio SJDN-528-2021, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, comunica a la Junta Directiva Nacional que procederá a hacer la corrección en el libro de la Junta Directiva Nacional, así como en el de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros, porque se indicó 'Popular Sociedad Agencia de Seguros, Sociedad Anónima', siendo lo correcto 'Popular Seguros, Correduría de Seguros, Sociedad Anónima'.**

**Lo anterior con fundamento en la Guía Operativa de la Unidad de Apoyo a la Gestión de la Secretaría General, apartado 5.26.4.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**"Dar por conocido el oficio SJDN-528-2021, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, comunica a la Junta Directiva Nacional que procederá a hacer la corrección en el libro de la Junta Directiva Nacional, así como en el de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros, porque se indicó 'Popular Sociedad Agencia de Seguros, Sociedad Anónima', siendo lo correcto 'Popular Seguros, Correduría de Seguros, Sociedad Anónima'.**

**Lo anterior con fundamento en la Guía Operativa de la Unidad de Apoyo a la Gestión de la Secretaría General, apartado 5.26.4". (347)**

## **ARTÍCULO 16**

5.4.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, información sobre el trámite que ha realizado la Administración para promover el nombramiento del Gerente del BP Total de Cartago. (Ref.: Oficio S-125-2021).

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** mociona para:

**Dar por conocido el oficio S-125-2021, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, información sobre el trámite que ha realizado la Administración para promover el nombramiento del Gerente del BP Total de Cartago.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**"Dar por conocido el oficio S-125-2021, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, información sobre el trámite que ha realizado la Administración para promover el nombramiento del Gerente del BP Total de Cartago". (348)**

Finaliza la sesión al ser las **DIECIOCHO HORAS CON CINCUENTA Y DOS MINUTOS.**

Sra. Grace Badilla López  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

## **SESIÓN ORDINARIA 5821**

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTIUNO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y CUATRO MINUTOS** del **MIÉRCOLES VEINTIUNO DE ABRIL DE DOS MIL VEINTIUNO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Mario Campos Conejo. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

## ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se hace la comprobación del cuórum y procede a conocerse el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5819

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos.

4.1.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Riesgo

4.1.1.- El Comité Corporativo de Riesgo remite, para valoración y posterior envío a la Sugef, el Informe de Seguimiento de las Circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, a marzo de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-13-Acd-102-2021-Art-6)

4.1.2.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, el Modelo de riesgos para calificar, según el nivel de riesgos, a los clientes que se vinculan al Banco Popular por medio de mecanismos simplificados (clientes con Cuentas de Expediente Simplificado), así como sus recomendaciones. (Ref.: Acuerdo CCR-12-Acd-96-2021-Art-7)

4.1.3.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada a la Junta Directiva Nacional y a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, para análisis, el Informe de Cumplimiento Normativo del Conglomerado Financiero Banco Popular (CFBPDC), correspondiente al primer trimestre de 2021, en apego a lo establecido en el artículo 37 del Acuerdo SUGEF 16-16 (Reglamento sobre Gobierno Corporativo).

Además, recomienda dar cierre al inciso 3 del acuerdo JDN-5727-Acd-366-2020-Art-4, que dicta que la Unidad de Cumplimiento Normativo remite el informe con una periodicidad semestral. (Ref.: Acuerdo CCR-12-ACD-94-2021-Art-5)

Comité de Cumplimiento

4.1.4.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación en condición de Asamblea de Accionistas, los siguientes documentos:

- a. Manual regulatorio de políticas y procedimientos para el cumplimiento de las normas internacionales FATCA y CRS en el Conglomerado Financiero Banco Popular.
- b. Recepción y revisión de la información anual para el reporte FATCA y CRS del Conglomerado Financiero Banco Popular.
- c. Revisión de indicios FATCA y CRS por medios electrónicos a los clientes del Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CC-BP-07-ACD-54-2021-ART-6)

4.1.5.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación, la propuesta de Plan de Trabajo para la implementación y observancia en el Banco Popular del «Reglamento para la prevención del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786», Acuerdo SUGEF 12-21, y del «Reglamento del Centro de Información Conozca a su Cliente» (CICAC), Acuerdo SUGEF 35-21.

Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional que instruya a la Administración para que asigne los recursos suficientes a la Dirección de Tecnología de Información, que garanticen la puesta en producción a finales del año 2021 de todos los requerimientos tecnológicos planteados por la Oficialía de Cumplimiento, a fin de que el Banco Popular cumpla con la nueva reglamentación. (Ref.: Acuerdo CC-BP-07-Acd-56-2021-Art-8)

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

4.1.6.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el Informe con los resultados del sistema de gestión de Tercerización de Servicios, esto en cumplimiento con el acuerdo 183, artículo 16 e inciso 29, tomado en la sesión 5624 de la Junta Directiva Nacional.

Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional aprobar el cambio de fecha de presentación del Informe a la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local para la segunda semana de febrero y así incluir el cierre de los datos financieros al 31 de diciembre de cada año. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-5-ACD-34-2021-Art-4)

#### 5.- Asuntos Informativos.

5.1.- El Comité de Cumplimiento remite, para conocimiento, el informe relacionado con la actualización anual de los corresponsales bancarios internacionales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en materia de prevención de legitimación de capitales y de financiamiento al terrorismo, indicando que en el 2021 no se requerirá la actualización de ninguna entidad financiera externa, dado que la institución no dispone en este momento de una relación internacional de ese tipo. Lo anterior en acatamiento del acuerdo JDN-5216-ACD-520-2014-Art-6. (Ref.: Acuerdo CC-BP-06-ACD-48-2021-Art-7)

5.2.- El Comité de Cumplimiento traslada, para conocimiento, los documentos referentes al "Reglamento para la prevención del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786, así como la propuesta de Plan de Trabajo para la implementación y observancia de este reglamento. (Ref.: Oficio CC-BP-07-ACD-55-2021-Art-7)

#### 6.- Asuntos Varios.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** solicita una reconsideración en el orden del día, puesto que el punto 5.2 requiere de alguna exposición de normativa, por lo que solicita que se retire de los puntos informativos y se coloque después del punto que tiene que exponer el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados, 4.1.5.

**La Directora, Sra. Fernández Garita,** solicita respetuosamente que, dado que este punto ya fue conocido en el Comité de Cumplimiento, solicitar al Oficial de Cumplimiento que maneje alguna síntesis a nivel de la Junta Directiva, pues precisamente los comités están para reforzar cualquier tema en el que exista una duda, pues de lo contrario no tendrían sentido. Así pues, solicita que por favor se ajuste al tiempo.

**El Director, Sr. Cruz Marchena,** comenta que incluso en algún momento ha considerado que se debe capacitar a los expositores, puesto que se les sale de control el tema del tiempo. Indica que hay empresas especialistas que capacitan a las personas para que presentaciones tan cargadas puedan ser puntuales y que vayan dirigidas a exposiciones de altos directivos.

Menciona que a veces es cansado escuchar exposiciones que no agregan valor a lo que el director o directora desea de la exposición.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** menciona que efectivamente la organización ha hecho esfuerzos en capacitación y la organización ha insistido en eso. Señala que ella se dio a la tarea de preguntarle al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, así como a Capital Humano y demás y efectivamente se han hecho esfuerzos por mejorar la dinámica, enseñarles sobre presentaciones efectivas y demás.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón,** agrega que no se ha logrado entender que lo que se necesita es ejecutividad, ir al grano, resolver y dedicar el tiempo a lo que verdaderamente importa, que es la resolución y no todo el fundamento que ya las comisiones vieron.

Considera que la forma es dar un plazo y si este se cumple, se le debe decir al expositor que ya su tiempo terminó. Menciona que esta es la única forma de que la gente entienda, pues hay personas que ven esto como un escaparate para lucirse ante la Junta Directiva, lo que no es malo, pero para eso están las comisiones.

No obstante, aun en las comisiones se extienden muchísimo y se van más por un tema de relleno que por contenido final, por lo que al final es una práctica que se tiene que erradicar para darle más tiempo a los temas que se deben resolver.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco,** indica que quiere hacer un aporte adicional pues lo considera oportuno, ya que esto forma parte del día a día de la Junta Directiva. Indica que este comportamiento puede tener varios factores, como lo es, en el tema particular de Cumplimiento, que cuando ellos hacen un plan anual de trabajo tienen 24, 25 o 30 puntos y además vienen y lo explican a la Junta Directiva en su totalidad en octubre y noviembre, la Junta lo aprueba, como tiene que ser por normativa, pero entonces en esos puntos hay muchos temas que colocan, que tienen que ser conocidos, discutidos y aprobados por la Junta Nacional.

Así pues, en el transcurso del año cuando están ejecutando ese plan de trabajo, empiezan a llegar una serie de temas, pero en el génesis, si se analiza cuáles son los que realmente tiene que conocer la Junta Directiva, tal vez se podría hacer un filtro importante. Por otra parte, considera que hay algunos temas que se pueden seguir manteniendo en las comisiones y conocerse y resolverse ahí y realmente traer aquí la normativa que explícitamente necesita de aprobación o discusión y además en forma resumida porque ya tuvo su larga discusión en la comisión.

## ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5819.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, indica que se abstendrá de votar el acta, dado que no estuvo presente en dicha sesión.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5819, celebrada el 14 de abril del 2021.**

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

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5819, celebrada el 14 de abril del 2021”. (358)**

## ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, comenta que ayer se socializó la noticia del nuevo servicio de tarjetas de crédito y también una noticia de un bien que desmantelaron, por lo que solicita al Gerente General Corporativo que amplíe el tema.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, comenta que efectivamente se hizo un desarrollo con VISA y con la firma IMPESA, que es una muy buena empresa *fintech* administrada por una persona que estuvo 20 años en el tema de la banca.

Señala que se hizo un desarrollo muy importante e innovador, en el que se puede administrar el tema de las tarjetas de crédito desde la web sin desplazarse a una oficina del Banco Popular. Esto quiere decir, por ejemplo, que una persona puede ingresar a la página y seleccionar por ejemplo que no quiere que se autoricen compras en el exterior, decir que se quieren compras máximas de un monto determinado en gasolineras o en supermercados, y así empieza a regular toda su tarjeta desde el punto de vista de control y seguridad.

Manifiesta que no hay ninguna otra tarjeta en el país que lo tenga. Esto se hizo en asociación con Visa y con IMPESA. Menciona que esto ya se puso en marcha y de hecho el lunes que se puso en marcha ya había 2.000 descargas, pues esto mueve mucho a las personas.

Además, en la parte de *Monibyte*, que es la razón social propiedad de la *fintech* se pueden tener servicios adicionales, como tener gráficos de consumo, que le diga cuánto está consumiendo en gasolina, por ejemplo. Además, la tarjeta puede tener adicionales y en esos adicionales le pone límites, por ejemplo, a los hijos y demás.

Igualmente, si se quiere bloquear la tarjeta se puede bloquear directamente y ya no tiene que llamar. También, si quiere bloquearla hoy y desbloquearla mañana lo puede hacer. Es decir, se trata de un producto que está muy bien hecho y pensado por la parte de tarjetas y los pone a la vanguardia y se van dando muestras de ese proceso de innovación que se tiene que hacer.

De hecho, ofrece a la Junta Directiva traer un demo el lunes con la firma que lo desarrolló para que ellos lo vean y lo puedan conceptualizar en toda su dimensión, pues tiene otra serie de cuestiones muy importantes. Así, por ejemplo, se puede hacer la división de una cuenta entre amigos por medio de la aplicación del *Monibyte*.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, indica que no ve mal que se traiga la presentación y menciona que de hecho hubiera sido bueno que se conociera antes de que saliera al mercado.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, menciona que así será de ahora en adelante.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, menciona que le parece importante que esto se vea en la Junta Directiva. Indica que este tipo de mejoras no solo deben conocerse, sino también celebrarlas y de alguna manera apoyarlas en su difusión.

Además, hablando de difusión y de divulgación, recomienda que esta se haga con especial empeño en los sectores que forman parte de la Asamblea para que los miembros de esta se sientan con ese derecho de pertenencia. Considera que este es un logro del Banco y por ende es un logro de sus dueños.

Menciona que espera que no se enteren de cuestiones de este tipo por la prensa, sino que sea de manera anticipada, pues son temas importantes que pueden apuntalar como elementos distintivos de su oferta de valor.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, se disculpa, pues señala que el día a día le ganó, pero toma nota de esto y efectivamente así lo harán.

Indica que a nivel empresarial también se pueden hacer grandes cosas con las diferentes organizaciones empresariales. Además, toma nota para divulgarlo a nivel de la Asamblea de Trabajadores e informarles.

**El Director, Sr. Campos Conejo**, manifiesta que se suma a esa expectativa, pues en algún momento con el Sr. Mario Hernández se vio esta herramienta de gestión de tarjetas en un foro internacional y desde ahí ha venido promoviendo esa idea y como bien lo ha dicho el Sr. Rodríguez Calderón es una excelente herramienta, no solo para que las personas autogestionen sus tarjetas, sino que es una herramienta que mitiga los riesgos de fraudes y situaciones que se puedan dar, por el control que desde ahí se tiene.

Menciona que es bastante oportuno aprovecharla y difundirla, pues es muy bueno para las personas y clientes del Banco contar con este tipo de apoyos autoservibles.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, manifiesta que este tipo de acciones son las que hay que divulgar con mayor fuerza, para así ganar a otras que no son tan positivas.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, procede a detallar el otro tema. Indica que hubo dos propiedades que el Banco puso a cobro judicial, la persona no pudo atender sus obligaciones y en ese proceso el Banco toma poder de la propiedad que está al frente, pero no había terminado el proceso de la otra propiedad.

Así pues, lamentablemente el cliente desaloja el bien y el hampa hace de las suyas y procede a desmantelarlo. Inmediatamente pidió un informe al Área de Bienes Adjudicados, pero el bien no estaba formalizado, es decir, estaba en cobro judicial, pero el Banco no había tomado posesión del bien y la teoría legal que se tenía, hasta hoy, era que no se podía intervenir un bien, si no había sido entregado formalmente al Banco.

Señala que pidió que revisaran ese pronunciamiento y la verdad es que sí hay una alternativa. Menciona que cuando se está en cobro judicial y el bien es abandonado, se puede interponer un proceso que tiene que ser definido por el juez, para que los nombre depositarios judiciales y en ese momento tomar control del bien.

En este sentido, ya se gestionó esta modificación a nivel de la acción que se tiene para que esta situación no vuelva a ocurrir, lo cual no es poco frecuente, pues al parecer un 5% de los bienes a nivel de la Banca pasan por esta situación y el bien hay que custodiarlo.

No obstante, señala que esto les cuesta cerca de \$2.000.000 por mes en un bien como este. Manifiesta que hoy ya se pusieron los portones, se puso alambre y como no está oficialmente entregado al Banco, al frente se le puso seguridad para que lo esté custodiando. Menciona que se logró atenuar la noticia un poco, en el sentido de que no se expandiera más, pero ya se tomaron las acciones para que esto no vuelva a ocurrir.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, señala que esto es una buena noticia al final, pero considera que se debería ser más proactivos.

Comenta que cuando se tomó la iniciativa de convertir la sociedad agencia en una correduría de seguros, recuerda que a inicios del 2019 llegaron a hacer una presentación de cuál es la orientación que tiene una correduría y mucha es de una asesoría en riesgo en materia de aseguramiento y demás.

De hecho, en esa presentación se hablaba de la posibilidad de tener algún acompañamiento para este tipo de bienes. Sin embargo, a veces pareciera que las cosas se quedan en el papel y en la buena intención y no pasa a más.

Señala que ellos como directores piensa que esas cuestiones se están implementando y se están trabajando y que se está a la vanguardia para que no sucedan situaciones como estas. Se sabe que un bien casi que cuando se da la señal de desalojo hasta el propio dueño puede encargarse de desmantelarlo y se llevan todo incluso y quedan en un estado paupérrimo los inmuebles, por lo que cree que, así como es de costoso reconstruir ese bien, el mantenimiento y la seguridad, se podría revisar el costo beneficio de contar con una póliza de aseguramiento, si es que existe en el país o bien investigar.

Menciona que ayer estaba sumamente sorprendida porque creía que ya se estaban implementando estas iniciativas, pero nunca es tarde para revisarlo y hacer los esfuerzos que sean necesarios.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, señala que, del estudio que hicieron, al parecer el propio cliente tuvo que ver con el desmantelamiento y después fue a entregar las llaves, el 6 de abril, no a Paseo Colón, sino que las fue a entregar a la agencia de Escazú.

Manifiesta que en Escazú nadie sabía y al día siguiente se revisa. Además, en la nota el cliente dice que trató de hacer una dación de pago y el Banco no lo aceptó. En este sentido, habría que ver si eso es cierto. No obstante, hay videos de vecinos, y parece que él antes de salir ya el bien estaba bastante desmantelado y ya después el hampa hizo de las suyas.

Así pues, hay temas que se tienen que revisar, pues muchos clientes lo toman como represalia contra con los bancos y desmantelan los activos como una señal de desquite.

#### **ARTÍCULO 4**

##### 3.- Asuntos de Directores.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, menciona que en la dinámica que se va viviendo en las sesiones de Junta Directiva y también en las comisiones en las que se participa se van dando muchísimos temas, es realmente difícil llevar un control particular de todos y entonces a veces ellos se van acordando de ciertas cosas que van calando en el interés particular.

Así pues, en esta ocasión le gustaría plantear algunas inquietudes para que la Administración en próximas sesiones los puedan realimentar sobre los resultados que se están dando en cuanto a ciertos temas.

Indica que uno de ellos tiene que ver con el tema de la movilidad laboral, pues no recuerda la última vez que se habló sobre ese tema y los resultados que se estaban obteniendo. Ciertamente todo esto se complica con el tema de la Ley de Empleo Público y otras cosas, por lo que le gustaría tener ese panorama lo más claro posible y también ver de qué manera se está proyectando ese resultado desde la perspectiva de costo operativo, que es uno de los grandes retos del Banco en materia financiera.

En segundo lugar, le gustaría conocer también, desde la perspectiva de gobernanza, pues no busca inmiscuirse en temas administrativos, si se puede conocer el tema de las posiciones estratégicas del Banco que están pendientes de nombramiento o que están siendo ocupadas por posiciones interinas.

Señala que se refiere incluso a nivel conglomeral, dado que ese tema siempre le ha llamado la atención. Así pues, se tienen gerentes en las Sociedades que están interinamente y no sabe por qué eso es así y no se resuelve, por lo cual solicita que en alguna sesión posterior se pueda contar cómo está ese panorama, qué es lo que ha impedido hacer esos nombramientos, desde cuándo están pendientes, pues se imagina que algunos tendrán bastante tiempo y hay situaciones particulares e incluso delicadas. Así pues, solicita que esto se pueda compartir con la Junta Directiva, desde la perspectiva de gobernanza, pues parte de la función de la Junta Directiva es el aspecto de control.

Además, insiste en que se informe sobre las obras de remodelación del edificio y recuerda que también había pendiente un asunto de orden judicial con el proveedor, en el sentido de que había una demanda o algo por el estilo, por lo que le gustaría saber cómo está ese asunto y cómo se está preparando el Banco para enfrentarlo y cuál es la prospección de este.

Indica que no le gustaría volver a llevarse una sorpresa desagradable en esa materia y cree que esas cuestiones deben llevarse con muchísima cautela y precaución.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, menciona que toma nota. Ahora bien, para que esto no quede totalmente en el aire se referirá rápidamente a algunas de esas consultas, aunque efectivamente luego se tengan que profundizar.

En cuanto a movilidad laboral, señala que este es un tema que los tiene bastante preocupados, pues está en poder del Ministerio de Trabajo, en el que se hizo la denuncia de la Convención Colectiva y después de eso se envió la movilidad laboral y aunque se ha insistido en esto, ellos insistían en que tenía que ir a una comisión donde se definiera si tenía o no el Banco para hacerlo y hay un tema burocrático por revisar.

Así pues, lo último que les dijeron ayer fue que como la convención está denunciada no se puede aparejar la movilidad, porque está denunciada la convención. Indica que ellos dijeron que eso no era factible, el Ministerio hizo investigaciones y ayer les dijeron que pareciera que sí se puede. Así pues, se está a la espera de que se resuelva eso, va a dar tiempo al viernes, pero de todas formas va a enviar un informe del estado de la movilidad laboral y de la denuncia de la convención colectiva.

En cuanto a las posiciones estratégicas interinas y demás, manifiesta que traerá esto para la próxima sesión y traerá un informe.

En cuanto a la remodelación del edificio, menciona que ya se está en proceso de adjudicación, se tienen las tres firmas, una recomendación de contratación administrativa. No obstante, debe ser totalmente honesto, la que está ganando, por un tema de construcción del cartel, da una diferencia de \$3.000.000 contra la más barata, por lo que se está adjudicando la del centro.

Así pues, lo que él ha dicho a su equipo es que no es posible que en esta época se tenga que adjudicar a una empresa que tiene \$3.000.000 sobre la más barata porque la forma en la que se construyó el cartel está generando eso.

En este sentido, solicitó que se tenía que fundamentar muy bien esto y de lo contrario se tendría que ir a la Contraloría, pues esto no tendría ninguna lógica, dado que \$3.000.000 es una diferencia muy importante. Eso se vio la semana antepasada y su equipo está construyendo eso en este momento.

En cuanto al proceso legal que estaba interponiendo la firma se declaró sin lugar, pues estaban solicitando un arbitraje y ya se declaró que no procede un arbitraje. Así pues, hay que ver qué acción sigue legalmente, pero esa, que es la que más les preocupaba desde el punto de vista de lo que podría seguir, ya no tiene acción.

Manifiesta que había dos temas que estaba buscando la firma: primero el tema de que se les debía un pago, del orden de \$500.000 y lo otro es que estaban diciendo que la Unidad Técnica de Proyectos ellos habían tenido que asumirla y que ese costo era de \$3.000.000.

Menciona que esto es lamentable pues los pone en una confrontación con un socio estratégico para una obra tan importante. Sin embargo, manifiesta que él ha hablado con los representantes de la empresa y se ha entendido que este es un tema legal que no tiene que afectar para nada el proceso de la construcción del edificio.

Igualmente solicitará un informe para que se traiga en detalle tanto el tema legal, como el proceso final en el que se está para la adjudicación de la empresa que va a hacer la reestructuración.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, comenta que el acuerdo se había dado en el sentido de que si se presentaba algún hecho de relevancia, que se trajera a la Junta Directiva para actualizar el proyecto y este le parece un hecho más que relevante, por lo que le gustaría conocer de manera formal en la Junta Directiva un informe en ese sentido, sobre todo en materia de la contingencia de ese proceso legal, en cuanto a si se puede afirmar, por lo menos en esta etapa que se tiene ese tema liberado.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, menciona que esto se podría traer para la próxima sesión.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, pregunta cuándo se podría traer el tema de las plazas interinas.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, responde que lo va a presentar en la próxima sesión con un informe de la Dirección de Capital Humano para analizar el tema de los interinos. Comenta que en la SAFI y Popular Valores los Gerentes Generales tienen bastantes años interinos, y en Popular Seguros el Gerente General también está interino, pero es más reciente.

Comenta que en algunas actas la Sugef le indicó a un banco que debía resolver el tema de plazas interinas en las clases gerenciales.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, sabe que es un asunto que le preocupa a la Sugef en todo el sistema financiero nacional, pues no es un tema adecuado para la gobernanza de la organización.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, dice que comprende el caso de Popular Seguros, pues es reciente, pero las otras dos Sociedades tienen mucho tiempo sin poder brindarles una estabilidad laboral.

## ARTÍCULO 5

### 4.1.- Asuntos de Comisiones.

#### Comité Corporativo de Riesgo

4.1.1.- El Comité Corporativo de Riesgo remite, para valoración y posterior envío a la Sugef, el Informe de Seguimiento de las Circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, a marzo de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-13-Acd-102-2021-Art-6)

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, indica que por normativa deben enviar este informe a la Sugef mañana y son temas muy puntuales, señala que los informes son muy específicos, por lo que se deben aprobar en esta Junta Directiva para su envío.

Al ser las **diecisiete horas con trece minutos** inicia su participación virtual el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, dice que van a conocer la evolución de la cartera, conforme con lo solicitado por el regulador.

Explica que es un requerimiento del regulador, pues cada mes se debe de analizar en Junta Directiva la segmentación según el riesgo. Muestra el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 1**  
**Segmentación de riesgo de la cartera total, por tipo de crédito, marzo 2021**  
**En millones de colones**

Detalle	Bajo	Medio	Alto - Viable	Alto - No Viable	Total
<b>Créditos - personas físicas</b>	<b>1 423 648,82</b>	<b>93 105,21</b>	<b>216 447,29</b>	<b>92 687,99</b>	<b>1 825 889,31</b>
Consumo	832 012,27	59 705,62	139 143,24	57 689,45	1 088 550,59
Vivienda	516 119,24	30 790,43	73 579,84	33 941,77	654 431,29
Vehículos	6 236,16	54,66	117,97	21,50	6 430,28
Tarjetas de crédito	68 451,13	2 554,50	3 567,25	968,18	75 541,07
Arrendamiento Financiero	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Factoraje	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Partes relacionadas	830,01	0,00	38,98	67,09	936,08
Operaciones bursátiles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Créditos de Sistema de Banca para el Desarrollo</b>	<b>18 910,27</b>	<b>2 351,54</b>	<b>11 487,98</b>	<b>5 608,18</b>	<b>38 357,97</b>
Créditos - Empresarial	84 463,75	19 592,46	66 623,47	61 821,52	232 501,20
Créditos - Corporativo	130 043,22	4 230,31	2 232,94	1 583,09	138 089,57
Créditos - Sector Público	91 461,84	0,00	0,00	0,00	91 461,84
Créditos - Sector Financiero	254 176,28	519,62	3 958,14	460,65	259 114,69
<b>Saldo total adeudado</b>	<b>2 002 704,17</b>	<b>119 799,15</b>	<b>300 749,82</b>	<b>162 161,43</b>	<b>2 585 414,57</b>

Explica la evolución febrero del 2021 con respecto a marzo 2021:

Mes	Bajo	Medio	Alto - Viable	Alto - No Viable	Total
<b>Febrero 2021</b>	<b>-16 762,99</b>	<b>3 510,60</b>	<b>-4 042,67</b>	<b>2 447,17</b>	<b>-14 847,89</b>
<b>Marzo 2021</b>	<b>7 391,64</b>	<b>881,35</b>	<b>-2 861,60</b>	<b>-14 196,65</b>	<b>-8 785,27</b>

Cabe destacar que el saldo de la cartera de alto-no viable disminuyó, mientras que el mes anterior aumentó. Señala que en los perfiles alto y medio hubo un incremento en el saldo y en alto viable hubo una disminución.

Dice que de la disminución en el saldo de operaciones de riesgo alto no viable el 91% está en el segmento empresarial. Cabe señalar que una parte de esta disminución obedece a ₡320 millones de cancelaciones, ₡333 millones trasladados a incobrables y el resto corresponde a migraciones a niveles menores de riesgo.

Explica que el alto no viable desde que se envía reporte a la Sugef, octubre del 2020, venía creciendo y a partir de febrero hay una disminución.

Comenta que el regulador también pide que se le informe sobre el desempeño de la estrategia de recuperación de cartera y se enfoca en aquellos clientes cuya morosidad se ubica en el rango de 31-120 días de atraso y que no han recibido ninguna moratoria, pues estos tienen un seguimiento diferente. Muestra el siguiente cuadro:

Tipo de Negociación	mar-21		
	Clientes	Operaciones	Saldo
Arreglos de Pago	794	926	5 179 274 330,14
Moratorias COVID-19	873	1753	32 321 218 217,57
Refinanciamientos	451	459	5 741 498 374,51
<b>Totales</b>	<b>2118</b>	<b>3138</b>	<b>43 241 990 922,22</b>

Señala que también les solicita que deben de establecer el grado de eficacia de las estrategias de cobro, por lo que explica el detalle del siguiente cuadro:

<b>Resultado de Aplicación de la Estrategia, Marzo de 2021</b>				
<b>Cliente</b>	<b>Tipo de Crédito</b>	<b>Crecimiento Mora</b>	<b>Meta</b>	<b>Cumplimiento</b>
<b>Personas físicas</b>	Consumo	1 416 153 688	4 448 817 320	100,00%
	Vivienda	- 640 012 435	981 939 076	100,00%
	Vehículos	- 14 428 392	8 165 588	100,00%
	Tarjetas de crédito	- 41 620 342	585 264 532	100,00%
	Partes Relacionadas	198 767	-	0,00%
	Empresarial	-	-	100,00%
	<b>Total</b>	<b>720 291 287</b>	<b>6 024 186 515</b>	<b>100,00%</b>
<b>Sector financiero</b>		- 115 563 301		0,00%
<b>Empresarial</b>		- 3 463 509 916	500 000 000	100,00%
<b>Corporativo</b>		-		100,00%
<b>Sector público</b>		-		100,00%
<b>Banca desarrollo</b>		- 238 956 788	1 438 072 709	100,00%
<b>Total general</b>		<b>- 3 097 738 718</b>	<b>7 962 259 224</b>	<b>100,00%</b>

Indica que, en las líneas de vehículo, vivienda, tarjetas, en el sector financiero y empresarial tuvieron una disminución en el saldo de la cartera mayor a 90 días, a pesar de haber establecido algunas metas positivas, lo que quiere decir que los esfuerzos de recuperación han sido mucho más efectivos.

Aclara que este informe lo solicita el regulador todos los meses desde octubre del 2020 y se debe enviar en los primeros 15 días hábiles de cada mes. Finaliza su presentación y consulta si hay dudas o comentarios.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si hay dudas y aclara que este tema se analizó ampliamente en el Comité Corporativo de Riesgo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber observaciones, mociona para:

**1. Aprobar el Informe de Seguimiento de las Circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, a marzo de 2021**

**2. Autorizar a la Administración para que remita a la Sugef, en cumplimiento de lo solicitado en las circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, el informe de Seguimiento a marzo de 2021.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Aprobar el Informe de Seguimiento de las Circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, a marzo de 2021.**

**Cuadro N° 1**  
**Segmentación de riesgo de la cartera total, por tipo de crédito, marzo 2021**  
**En millones de colones**

Detalle	Bajo	Medio	Alto - Viable	Alto - No Viable	Total
<b>Créditos - personas físicas</b>	<b>1 423 648,82</b>	<b>93 105,21</b>	<b>216 447,29</b>	<b>92 687,99</b>	<b>1 825 889,31</b>
Consumo	832 012,27	59 705,62	139 143,24	57 689,45	1 088 550,59
Vivienda	516 119,24	30 790,43	73 579,84	33 941,77	654 431,29
Vehículos	6 236,16	54,66	117,97	21,50	6 430,28
Tarjetas de crédito	68 451,13	2 554,50	3 567,25	968,18	75 541,07
Arrendamiento Financiero	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Factoraje	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Partes relacionadas	830,01	0,00	38,98	67,09	936,08
Operaciones bursátiles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Créditos de Sistema de Banca para el Desarrollo</b>	<b>18 910,27</b>	<b>2 351,54</b>	<b>11 487,98</b>	<b>5 608,18</b>	<b>38 357,97</b>
Créditos - Empresarial	84 463,75	19 592,46	66 623,47	61 821,52	232 501,20
Créditos - Corporativo	130 043,22	4 230,31	2 232,94	1 583,09	138 089,57
Créditos - Sector Público	91 461,84	0,00	0,00	0,00	91 461,84
Créditos - Sector Financiero	254 176,28	519,62	3 958,14	460,65	259 114,69
<b>Saldo total adeudado</b>	<b>2 002 704,17</b>	<b>119 799,15</b>	<b>300 749,82</b>	<b>162 161,43</b>	<b>2 585 414,57</b>

**Cuadro 2**

<b>Resultado de Aplicación de la Estrategia, Marzo de 2021</b>				
Cliente	Tipo de Crédito	Crecimiento Mora	Meta	Cumplimiento
<b>Personas físicas</b>	Consumo	1 416 153 688	4 448 817 320	100,00%
	Vivienda	- 640 012 435	981 939 076	100,00%
	Vehículos	- 14 428 392	8 165 588	100,00%
	Tarjetas de crédito	- 41 620 342	585 264 532	100,00%
	Partes Relacionadas	198 767	-	0,00%
	Empresarial	-	-	100,00%
	<b>Total</b>	<b>720 291 287</b>	<b>6 024 186 515</b>	<b>100,00%</b>
<b>Sector financiero</b>	-	115 563 301	-	0,00%
<b>Empresarial</b>	-	3 463 509 916	500 000 000	100,00%
<b>Corporativo</b>	-	-	-	100,00%
<b>Sector público</b>	-	-	-	100,00%
<b>Banca desarrollo</b>	-	238 956 788	1 438 072 709	100,00%
<b>Total general</b>	-	<b>3 097 738 718</b>	<b>7 962 259 224</b>	<b>100,00%</b>

2. Autorizar a la Administración para que remita a la Sugef, en cumplimiento de lo solicitado en las circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, el informe de Seguimiento a marzo de 2021". (349)  
(Ref.: Acuerdo CCR-13-Acd-102-2021-Art-6)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 6**

4.1.2.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, el Modelo de riesgos para calificar, según el nivel de riesgos, a los clientes que se vinculan al Banco Popular por medio de mecanismos simplificados (clientes con Cuentas de Expediente Simplificado), así como sus recomendaciones. (Ref.: Acuerdo CCR-12-Acd-96-2021-Art-7)

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas**, indica que requirieron por parte del Comité Corporativo de Riesgo evaluar alguna metodología para determinar, con cierto nivel de confianza, cuál sería la probabilidad de que un cliente que se vincule a través de los mecanismos simplificados (cuentas CES) pudiera utilizar estas cuentas para hacer algún tipo de fraude. Consulta si explican la justificación de la Administración o pasan directamente al modelo.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, solicita hacer una introducción, pues este tema ha generado polémica, por su parte, ha criticado que hayan cerrado las cuentas CES, pues la Administración ha insistido que hacen una vinculación y no como lo hacen otras entidades financieras, por lo que considera que los Directores deben de conocer el antecedente para después pasar a ver el modelo.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, dice que este tema es importante y se dio porque a través de las cuentas CES se estaban presentando de una manera importante una serie de fraudes y durante el 2020 se dio un crecimiento sustancial. Explica que de los \$1.700 millones que fueron sustraídos a los clientes el 74% se hizo a través de cuentas CES, es decir, obtenían la información del cliente hacían el traslado del dinero y el mecanismo de salida iba a través de una cuenta CES abierta en los días anteriores.

De manera que esto fue un problema, pero por un tema informático no podían hacer los ajustes inmediatos, pues estaban con la migración del R17, por lo que se detuvo y vincularon a los clientes a través de los procedimientos normales, esto cuando se demostró que las bandas estaban organizadas, de tal forma que abiertamente sabían que no se les pedía ningún documento y afuera de las oficinas había una persona que organizaba y les pagaban por abrir la cuenta.

Señala que una vez que implementaron estas medidas se disminuyó los fraudes de una forma muy importante, por lo que, a partir del 17 de octubre, cuando se implementó, de los 322 casos 15 fueron por cuentas CES, 13 por cuentas tradicionales y 293 externos, es decir, buscaron otros bancos.

Por otra parte, generaron una circular con el propósito de que los funcionarios pudieran validar quién es la persona que tienen al frente y determinar si percibían que la persona iba con una intención administrada con propósitos equivocados.

Explica que mientras llegaban a la parte de la migración y hacían los desarrollo se le planteó a la Dirección de Riesgo construir un modelo que permita determinar claramente cómo hacer la vinculación de estos clientes minimizando los riesgos, amprado en las medidas y parámetros que ya están trabajando con el área de TI, para que a los clientes que abran cuentas simplificadas no se les permita ingresar más de \$2000 y si esto ocurre que el sistema lo detenga.

Indica que esto se va a ajustar e implementar una vez que tengan la parte informática que minimice el uso de estas cuentas con estos propósitos y lo puedan controlar a nivel tecnológico.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas**, dice que la idea es contar con herramientas que les permita minimizar los riesgos, pero aclara que no existirá ninguna herramienta infalible, pues, por ejemplo, es el cliente, que, por algunos mecanismos, permite compartir sus credenciales, por lo que lo utilizan para hacer movimientos a sus cuentas.

Explica que lo primero fue hacer un mapeo de riesgo, pues toda medida tiene sus implicaciones, y valoraron el tema de que la gestión de las cuentas CES tienen un nivel de riesgo medio. Identificaron 5 eventos de riesgos, de los cuales 4 se ubican en nivel medio.

- El deterioro y la imagen institucional por no promover la inclusión financiera, dado que este mecanismo tiene ese propósito. Ahora bien, discutían que a partir de enero del 2022, con la reforma a la normativa 12-21, el enfoque de vinculación va a ser a través del riesgo las cuentas CES perderían su razón de ser.
- La pérdida de clientes y participación en el mercado financiero por desmejoras en la experiencia al cliente debido a que la competencia ofrece procesos más ágiles con menos requisitos para la vinculación.
- Incremento en la operativa diaria de negocio por falta de aprovechamiento de los beneficios que tiene la apertura de cuentas mediante tramites simplificados, la gestión de productos y servicios que ofrece el Banco Popular.
- Falta de una oportuna detección de clientes vinculados como CES que posteriormente modifican las circunstancias establecidas para estas categorías.
- Imagen, por incremento de los fraudes a través de la utilización de las cuentas CES.

Señala que el tema es buscar mecanismos que a través de la analítica de datos les permita prever con cierto nivel de confianza los clientes que podrían utilizar su vinculación para hacer operaciones fraudulentas.

Dice que el planteamiento del problema es de clientes vinculados como CES que posteriormente fueron inhabilitados por temas de fraudes, es decir, que después de vinculado el cliente utilice este mecanismo para poder hacer movimientos fraudulentos a sus cuentas.

Ahora bien, un elemento importante, con el cual se quiere contribuir con esta metodología es poder capturar ese evento, de que se vincule un cliente con la intención de hacer fraude antes de que ocurra y este es el propósito del *scoring*.

El evento tipo *default* es discriminar la potencial ocurrencia del evento, sin embargo, algunos de los clientes que se vincularon por medio de los mecanismos tradicionales han utilizado sus cuentas para estos movimientos, por lo que la idea es que en el momento de la captura de la vinculación pueda calificar al cliente, con el fin de determinar cuál es la probabilidad de que utilice la cuenta para el fraude.

Explica que el código 9 agrupa a los clientes que son activos a través de los mecanismos simplificados y en el 24 son los clientes que tienen inhabilitadas sus cuentas porque existe en trámite una denuncia judicial, es decir, utilizaron sus cuentas para mover recursos de otros clientes, ya sean del Banco Popular o de otras entidades.

Explica que deben partir de una base de datos, por lo que en el momento que hicieron el análisis tenían 242.642 clientes habilitados y vinculados a través de los mecanismos simplificados y los inhabilitados, por tener un evento asociado con el uso inadecuado de clientes, eran 403. Indica que uno de los principales problemas, desde el punto de vista técnico, era la gran diferencia que existe entre una u otra población, dado que los inhabilitados representan el 1,17%, es decir, de cada 10.000 que se vinculan, un cliente utiliza su cuenta para usos no adecuados.

Afirma que cuando tienen ese tipo de base de datos, donde hay un desbalance, se generan algunas técnicas donde hacen un sobre muestreo o una ponderación, para intentar que no exista un sesgo, pues hay una cantidad muy grande de personas que no utiliza su cuenta para fraudes, aunque, podrían utilizarla, y esta es la preocupación de la Gerencia General Corporativa, en el sentido de que a nivel de sistemas no tenían los controles apropiados para evitarlo, pues hay un riesgo si los controles no alertan.

Sin embargo, la diferencia es marcada, por lo que debían hacer un ajuste para intentar eliminar el sesgo, de manera que tomaron una muestra de entrenamiento, con la cual se construye el modelo, y luego una muestra para probarlo. Entonces, aplicando la técnica submuestreo, la población de entrenamiento se reduce hasta un nivel en el cual la base de menos casos pasa a tener una mayor probabilidad de ocurrencia, es decir, le dan más peso al número pequeño de población que se vincula y hace fraude.

Dice que este en este caso se estableció el porcentaje en un 10%, por lo que pasaron de un 1,17% a un 10%, de manera que hicieron un ajuste a las muestras para subir el peso y que tengan más probabilidad de salir al momento de discriminar en el perfil.

Señala que los clientes en esta muestra de entrenamiento de los 403 tomaron 279 y el resto lo dejaron para probar el modelo. De los 242.642 tomaron 256 casos, por lo que lograron balancear de manera importante la participación de cada una de las poblaciones dentro de la construcción del modelo.

Explica que aplicaron una regresión logística y es la recomendada para modelar eventos binomiales, probabilidad de que se vincule y no haga fraude y la probabilidad de que se vincule a través de los mecanismos simplificados y haga fraude.

Después utilizaron una muestra con base en el submuestreo para obtener el siguiente modelo. Dice que en este modelo están las distintas variables y lo que hace es señalar variables, entre todas discrimina y le da peso a variables como ocupación, edad, oficina donde se vincula, la industria donde está la actividad que realiza la persona, cantón y salario. Señala que para que el valor sea significativo todos deben dar menor al 5%. Aclara que en la variable de salario decidieron mantener la del modelo dada su representatividad, desde el punto de vista de negocio.

Indica que la curva de bondad de ajuste dio un 0,79 de ajuste de acuerdo con la teoría, dice que por encima del 70% es un modelo que predice de manera importante el evento. Ahora bien, lo que dice el modelo es que pueden predecir como aciertos al 71% de los habilitados y el 75% de los inhabilitados. De manera global sería un 75%.

Así pues, dado que es un modelo de riesgo, de acuerdo con la normativo, sería el someter a consideración la propuesta del modelo para la identificación de riesgo de clientes que se vinculan a través de mecanismos simplificados (clientes con Cuentas de Expediente Simplificado), así como las recomendaciones incluidas en el informe se valoren por medio de la administración para su implementación.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, agrega que en punto dos del acuerdo sería dar por conocido el oficio GGC-531-2021, mediante el cual se adjunta el plan de acción propuesto para la reactivación de la vinculación de clientes a través de Cuentas de Expediente Simplificado (CES).

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, al no haber observaciones, mociona para:

**1. Aprobar el Modelo de riesgos para calificar, según el nivel de riesgos, a los clientes que se vinculan al Banco Popular por medio de mecanismos simplificados (clientes con Cuentas de Expediente Simplificado), así como sus recomendaciones, a saber:**

- i. **Utilizar el modelo desarrollado para evaluar el riesgo de inhabilitación por denuncia judicial de los clientes CES en el momento de la vinculación de estos.**

- ii. Definir un apetito de aceptación de una probabilidad de 10,68%, de forma tal que los que superen esa probabilidad en el modelo se vincularían por los mecanismos tradicionales y los clientes que el modelo determine una probabilidad de 10,68% o menos se vinculen como CES o como clientes de procedimiento simplificado.
- iii. Automatizar la aplicación del modelo en las plataformas que sean utilizadas para vincular clientes o la que el Banco determine.
- iv. Capacitar a los funcionarios encargados de realizar la vinculación, de manera que entiendan y apliquen de manera correcta la metodología acá propuesta.
- v. Definir un procedimiento para que los funcionarios sepan cuando solicitar más información a los clientes, de acuerdo con el apetito definido.
- vi. Finalmente, permitir la vinculación de clientes CES, una vez que se tenga implementado los controles establecidos en el plan incluido en el oficio GGC-531-2021.

Lo anterior con fundamento en el acuerdo SUGEF 2-10, artículo 9, inciso h).

2. Dar por conocido el oficio GGC-531-2021, mediante el cual se adjunta el plan de acción propuesto para la reactivación de la vinculación de clientes a través de Cuentas de Expediente Simplificado (CES).

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Aprobar el Modelo de riesgos para calificar, según el nivel de riesgos, a los clientes que se vinculan al Banco Popular por medio de mecanismos simplificados (clientes con Cuentas de Expediente Simplificado), así como sus recomendaciones, a saber:**

- i. Utilizar el modelo desarrollado para evaluar el riesgo de inhabilitación por denuncia judicial de los clientes CES en el momento de la vinculación de estos.
- ii. Definir un apetito de aceptación de una probabilidad de 10,68%, de forma tal que los que superen esa probabilidad en el modelo se vincularían por los mecanismos tradicionales y los clientes que el modelo determine una probabilidad de 10,68% o menos se vinculen como CES o como clientes de procedimiento simplificado.
- iii. Automatizar la aplicación del modelo en las plataformas que sean utilizadas para vincular clientes o la que el Banco determine.
- iv. Capacitar a los funcionarios encargados de realizar la vinculación, de manera que entiendan y apliquen de manera correcta la metodología acá propuesta.
- v. Definir un procedimiento para que los funcionarios sepan cuando solicitar más información a los clientes, de acuerdo con el apetito definido.
- vi. Finalmente, permitir la vinculación de clientes CES, una vez que se tenga implementado los controles establecidos en el plan incluido en el oficio GGC-531-2021.

Lo anterior con fundamento en el acuerdo SUGEF 2-10, artículo 9, inciso h).

2. Dar por conocido el oficio GGC-531-2021, mediante el cual se adjunta el plan de acción propuesto para la reactivación de la vinculación de clientes a través de Cuentas de Expediente Simplificado (CES)”. (350)

(Ref.: Acuerdo CCR-12-Acd-96-2021-Art-7)

## **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y seis minutos** inicia su participación virtual con la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Jessica Ortega Marín.

## **ARTÍCULO 7**

4.1.3.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada a la Junta Directiva Nacional y a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, para análisis, el Informe de Cumplimiento Normativo del Conglomerado Financiero Banco Popular (CFBPDC), correspondiente al primer trimestre de 2021, en apego a lo establecido en el artículo 37 del Acuerdo SUGEF 16-16 (Reglamento sobre Gobierno Corporativo).

Además, recomienda dar cierre al inciso 3 del acuerdo JDN-5727-Acd-366-2020-Art-4, que dicta que la Unidad de Cumplimiento Normativo remite el informe con una periodicidad semestral. (Ref.: Acuerdo CCR-12-ACD-94-2021-Art-5)

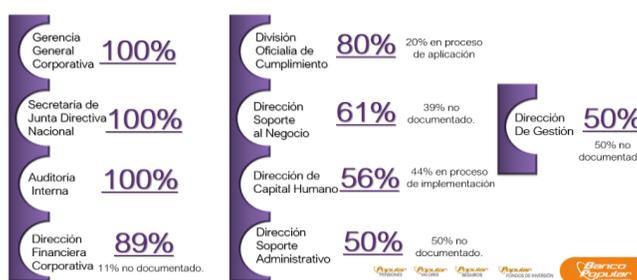
**La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín**, señala que el informe por exponer es el ACUN-112-2021, en el cual detallan las acciones realizadas durante el primer trimestre.

Comenta que es importante señalar que a nivel de Cumplimiento Normativo y Regulatorio corresponde a un programa de prevención que tiene el Conglomerado y que consta de tres distintas etapas: prevención, detección y corrección. Explica que a nivel de estas etapas es que el Plan de Trabajo se ha dividido y se han realizado las siguientes acciones:

En cuanto a la prevención hicieron capacitaciones, coordinaron acciones con las auditorías internas de las cinco empresas del Conglomerado, trabajaron un seguimiento al plan de trabajo de la Ley 9699, la cual data del 2019 con reglamento aprobado en el 2020 y que este órgano de dirección solicitó a las cinco empresas del Conglomerado elaborar un plan de trabajo para la implementación de la ley y el reglamento.

Asimismo, le dieron seguimiento a la autoevaluación de madurez aplicada en el último trimestre del 2020, el cual corresponde a mejores prácticas que se deben adoptar con el fin de que a nivel de cumplimiento normativo y regulatorio se apliquen los mejores estándares y principios en materia de prevención. Además, dan seguimiento a los reportes de eventos o incidentes de cumplimiento normativo.

En lo concerniente a la detección aplicaron evaluaciones en las cinco empresas del Conglomerado y explicará que hicieron en cada uno de los meses. Dice que en cuanto a las normas nuevas emitidas en el 2020 se hizo una evaluación de las distintas direcciones de Banco y de las empresas del Conglomerado para determinar cuál es el nivel de implementación. Muestra las notas alcanzadas:



Comenta que detectan que en algunos casos hay temas que están en proceso de implementación, por tecnologías o plazos no estaban implementados, pero que hay algunos en los cuales no lograron obtener la documentación de que se había implementado de forma efectiva.

Señala que sobre estos temas van a seguir dando seguimiento a que las normas que se emitan se apliquen, pues no se trata de tener un inventario de normas es verificar que efectivamente estén siendo asimiladas por la estructura e implementadas y que realmente se logre concretar la implementación de la norma. Dice que esta es una tarea de las actividades de forma permanente que ejecutaran.

En cuanto a los reportes de eventos, tienen dos que se presentaron en la corredora de seguros, uno en relación con la Sugef 17-13 en materia del indicador de liquidez y, el segundo respecto a la Ley 8204 que no se reportó el oficial suplente, en ambos casos eran subsanables y no generaron mayor consecuencia, pues fue un tema administrativo que no se atendió en su momento.

Con respecto a Popular SAFI, Popular Pensiones, Popular Valores y el Banco, no hay reportes de incumplimiento normativo adicionales, solamente los que se generaron por medio de la Correduría.

Informa que en febrero se aplicaron evaluaciones de normas con otros departamentos, dado que el Banco es muy grande y, por eso, no se logra abarcar en un solo mes. En este caso, se determina que el 100% de las normas evaluadas hayan sido implementadas.

Igualmente, se efectuó una identificación de relaciones intragrupo. A raíz del cambio de la Ley 7558n empieza a desarrollarse la supervisión consolidada, lo cual requería que se identificaran los riesgos de las relaciones intragrupo y, como parte de esa tarea liderada por la Dirección Corporativa de Riesgo, se logró levantar una matriz bastante consolidada desde la perspectiva de las cinco empresas y se determina un nivel de cumplimiento bastante alto de la relación aplicable en esta materia.

Ciertamente, hay oportunidades de mejora, inclusive, algunas de ellas ya se han subsanado desde la fecha de identificación del evento y otros están en proceso con la formalización de los contratos.

Añade que en materia de la Ley 9699 se brindaron capacitaciones y se ha mantenido comunicación permanente entre funcionarios de la Alta Administración del Banco, la Dirección Corporativa de Riesgo y Cumplimiento, dado que la misma ley prevé que las áreas de cumplimiento acompañen en el proceso de elaboración del modelo de prevención que la Organización va a implementar.

Asimismo, en febrero se dio seguimiento a las principales causas de la generación de órganos de proceso a lo interno del Banco y de demandas. Así, se muestran estadísticas para los años 2018, 2019 y 2020 que evidencian que la cantidad de órganos de proceso tiene una

tendencia creciente. Las principales causas tienen que ver normativa de crédito, normativa de seguros y normativa de fiscalización de contratos.

En el ámbito externo las causas más frecuentes de demandas y fallos en contra del Banco se relacionan con contratos de profesionales externos, específicamente, de abogados, así como con fallos en materia de diferencias salariales (con funcionarios) y reclamos por diferencias por traslado del pasivo laboral. En lo que respecta a los clientes, la principal causa de fallos contra el Banco se relaciona con el contrato de crédito.

Sostiene que en febrero se aplicaron evaluaciones de las relaciones intragrupo a las cinco empresas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y se halló que, en el caso de Popular Valores, no hay eventos o incidentes normativos. Además, se llevaron a cabo sesiones de trabajo con la Auditoría Interna y con la Sugeval con el propósito de ir delimitando cuál es el rol o el alcance que debe tener Cumplimiento Normativo en dicha sociedad anónima.

Así, comenta que la sesión de trabajo con la Sugeval fue bastante enriquecedora, pues esta indicó qué espera en materia de cumplimiento y que el enfoque de cumplimiento es de riesgos, por ejemplo, si hay 100 indicadores, se deben priorizar, y un tema importante es que el área de Cumplimiento Normativo ha venido realizando evaluaciones, por ejemplo, si hoy se evalúa la Ley 8204, pero hasta dentro de un año corresponde volver a evaluarlo, cuando las nuevas tendencias en esta materia la evaluación que se requiere no es anual, sino un monitoreo, lo cual es una acción constante.

Entonces, cuando se menciona que el Área de Cumplimiento Normativo tiene cuatro recursos, dos de las cuales son profesionales y dos administrativas, poder atender cinco empresas se vuelve un asunto retador, de ahí la necesidad de contar con un enfoque de riesgos, por cuanto permite seleccionar los indicadores críticos en los cuales se deben centrar esfuerzos y realizar un monitoreo constante, mientras que en aquellos que no son críticos se continúa aplicando la estrategia actual, a saber, se evalúan una vez cada año, cada dos años o cada tres años, conforme los recursos lo permitan.

Por ello, esta reunión con la Sugeval permitió enfocar y definir una hoja de ruta hacia donde se va a dirigir los esfuerzos en el caso de Popular Valores.

Igualmente, en lo que se refiere a la capacitación, menciona que se llevó a cabo dio la charla sobre Compliance para la banca con la especialista externa Sra. Jimena Alguacil, así como capacitación y seguimiento de la Ley 9699 en las cinco empresas.

En el caso de Popular SAFI, se evaluaron las relaciones intragrupo y se obtuvo una nota de 88%. En eventos de cumplimientos normativos hay errores en el envío de información, envío tardío del indicador de suficiencia patrimonial y errores en la remisión del informe trimestral, pues señala un periodo incorrecto.

De igual manera, se llevó a cabo una sesión de trabajo con la Auditoría Interna y con la Sugeval, a fin de conocer cuál es el enfoque del supervisor y en qué espera que el Área de Cumplimiento Normativo trabaje con Popular SAFI. La Sugeval fue contundente al señalar que dicha área puede ser conglomeral, pero los riesgos que tiene Popular Valores son muy distintos a los riesgos que tiene Popular SAFI y el Banco. Si bien el programa es general, el análisis de cada una de las empresas es de acuerdo con los riesgos y las características que tienen.

Asegura que en Popular Seguros también se evaluaron las relaciones intragrupo y no hay eventos reportados este mes. Se realiza una sesión de trabajo con la Auditoría Interna con el propósito de delimitar de manera más específica el rol y la relación que se va a tener con otros órganos de control.

Lo mismo ocurre en el caso de Popular Pensiones, donde se evaluó las relaciones intragrupo, cuya nota es la mejor. Esta empresa no tiene eventos registrados este periodo. Se realiza la sesión de trabajo con la Auditoría Interna y se trató de coordinar la reunión con el Superintendente de Pensiones, no obstante, hubo una dificultad de agendas, producto de lo cual se postergó para el trimestre en ejercicio. Igualmente, se participó de la charla y se dio seguimiento a la capacitación.

Asegura que, en el mes de marzo, especialmente, en el Banco correspondía dar seguimiento a lo solicitado por la Ley 9699 y compararlo con lo que realmente se hace en la Organización en la actualidad. Por tanto, se tomó cada uno de los artículos de dicha ley y, por ejemplo, se analizó que pide tener un canal de denuncias y se comparó con la cantidad de denuncias hay múltiples, pide un análisis de riesgo y ya se hizo un levantamiento de riesgos a través de las sesiones de trabajo, aunque falta terminar de validarlos con cada una de las empresas.

Además, la Ley 9699 pide que haya un área de Cumplimiento Normativo y ya la hay, ya se cuenta con un Código de Ética y este es evaluable, etcétera. De este modo, se hizo un diagnóstico de lo que obliga dicha ley frente a lo que ya la Organización tiene, puesto que tiene muchos años de existir y si hay algo que la caracteriza es su vocación por el cumplimiento de las normas.

De dicho análisis se determina que más de un 91% de lo que la ley pide se puede dar por atendido con acciones, aunque algunas con brechas, por lo que se requieren algunos ajustes.

Esto, es una excelente noticia para esta Junta Directiva, toda vez que el propósito de disponer de un modelo de prevención de delitos es que, en caso de que algún delito se materialice y se deba llegar a instancias penales, puesto que los órganos de dirección tienen responsabilidad por representación, hoy hay insumos argumentos que podrían demostrar en un proceso penal que el Banco es diligente y ha generado un modelo de prevención para evitar que se materialicen delitos de corrupción, cohecho, enriquecimiento ilícito, etcétera.

Ciertamente, algunos aspectos que se deben ajustar, por ejemplo, en materia de proveedores, sanciones, etcétera; pero en términos específicos, hoy se llevan a cabo acciones que permitirían defender al Banco en caso de un proceso penal en caso de que fuera necesario.

En cuanto al Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) hay un acuerdo del año pasado que establecía que dado el informe que había hecho la Auditoría Interna sobre dicho sistema, el ACUN presentara a este órgano de dirección con una periodicidad semestral el informe de cómo se estaban gestionando esos recursos.

Al respecto, sostiene que las recomendaciones emitidas en dicho informe ya fueron atendidas adecuadamente, razón por la cual se está solicitando que ese acuerdo se cierre, no obstante, no es que no se vaya a dar más seguimiento al cerrar el acuerdo, porque la cartera de crédito es la principal línea de negocio del Banco y forma parte de las acciones a las cuales se va a mantener un monitoreo constante.

Sobre este mismo tema, se ha revisado los nuevos informes, cómo son las características que está presentando la cartera del SBD y llama la atención que hay inconsistencias en la información que datan de hace mucho tiempo y todavía se mantienen.

Entonces, si bien las recomendaciones de la Auditoría Interna ya fueron atendidas, hay temas que en futuras evaluaciones podrían señalarse o podrían generar llamadas de atención del SBD, por ejemplo, lo relativo al cálculo de saldos, la definición del programa al que pertenece el cliente, el respaldo de la capacidad de pago, justificaciones del plan de inversión, entre otros.

Comenta que muchos de estos elementos están asociados meramente a tecnología, por ejemplo, cosas que hoy SIPO no hace o en las que tiene inconsistencias y que en el transcurso de los últimos 72 meses se han mantenido y es corroborable en un 100% cuando se analiza la lista de alertas que envía la Sugef, ante lo cual se consultó al Área de Seguimiento al Crédito, pero esta indicó que ya hizo la gestión y lo envió a Tecnología de Información, no obstante, eso no implica que haya sido corregido, sino que está esperando a que algún día se desarrolle, por tanto, aún sigue habiendo debilidades en la remisión de la información.

En el Banco, en materia de administración de recursos de terceros, en apego de lo que establece la Ley 7558, que solicita al supervisor que se enfoque en aquella información que está fuera de balance, porque podría estar generar riesgos importantes. Aun cuando se pudiera ver como una línea marginal, hay temas como fideicomisos en los que se debe definir qué se va a hacer con ese producto en el Banco.

Destaca que la evaluación que se aplicó al Área de Fideicomisos, que es un área que está finalizando la vida de algunos fideicomisos y va a dejar de existir, alcanzó una nota de un 100%, sin embargo, el encargado del área señaló que no hay definido un plan de cierre formal, pues pareciera que van a continuar.

Asegura que ella trabajó con un oficio de la Alta Administración donde decía que simplemente quedaba esperar a que el proceso de fideicomisos vigentes finalizara. Ahora, bien, si la evaluación se enfoca en una línea de negocio que va a continuar, la nota no sería de un 100%, porque las debilidades son distintas y el enfoque de riesgos es otro, pues se debe valorar el desarrollo de productos nuevos, si tiene las tecnologías, si tiene las tecnologías y los recursos. Por tanto, desea aclarar que la recomendación que dice "recomendar a la Administración retomar y valorar la propuesta" y es en el sentido de qué es lo que quiere hacer, pues si es un producto que va a seguir abierto, el análisis debe ser adecuado a eso, pero si se va a cerrar, tal como se indica en el oficio de la Gerencia General Corporativa, se debe elaborar un plan de cierre para determinar a dónde se van a trasladar los recursos.

Entonces, el 100% que obtuvo como nota de la evaluación es bajo la visión de que el área está en proceso de cierre y no que va a continuar colocando fideicomisos.

En lo que se refiere al seguimiento de las recomendaciones del Banco, hay un porcentaje importante que se ha atendido, sin embargo, hay hallazgos desde enero del año 2020 que están pendientes de atención, pero se debe aclarar que es comprensible que la pandemia ha provocado que la Administración haya enfocado sus recursos en atender la continuidad de su principal línea de negocio, por ejemplo, arreglos de pago, crédito; no obstante, hay riesgos importantes, algunos de ellos asociados, precisamente, a esa primera línea de negocio como es el tratamiento del SIC, el desarrollo de productos y servicios, pues ese procedimiento no existe a nivel conglomeral, sino solamente a nivel del Banco y tenía múltiples oportunidades de mejora que fueron detectadas en ese momento, por ejemplo, contemplar las consultas de riesgo, aclarar tiempos de respuesta y lo concerniente al agilismo.

Lo anterior, porque el método para desarrollar productos y servicios era de escala, con lo cual se enviaba a la Oficialía de Cumplimiento, a la Dirección Jurídica, a la Dirección Corporativa de Riesgo y había un área que consolidaba todo, no obstante, la Dirección Jurídica no sabía que había recomendado la Dirección Corporativa de Riesgo y viceversa. Por tanto, hay oportunidades de mejora dadas por las recomendaciones que están pendientes de atención todavía.

En el caso de Popular Pensiones, comenta que permanentemente ha felicitado a esta empresa porque las notas que alcanza son bastante buenas y en lo que se refiere a administración de recursos de terceros la nota es un 100% y en cuanto a normas que emitió en el año 2020 y que ya implementó es de un 100%. En lo concerniente al seguimiento de recomendaciones, se debe tener en cuenta que las que tiene en proceso se encuentran en plazo, conforme al plan de trabajo que había suministrado, igualmente, en el caso de Popular Valores, por tanto, la nota es de un 100%.

Agrega que, en el caso de Popular SAFI, también se encuentran en tiempo las recomendaciones que tiene en proceso. Por su parte, Popular Seguros alcanzó una nota de 100 en la evaluación de normas y está atendiendo las recomendaciones en tiempo.

Con esto, finaliza su exposición.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, referirse a los fideicomisos.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, dice que supone que la nota a la que hace referencia es de alguna administración anterior, por lo que él solicitó al Área de Negocios realizar una revisión para determinar la factibilidad de continuar o no con los fideicomisos toda vez que es un área importante en un banco como este, donde las posibilidades de negocio son importantes.

Afirma que una vez que cuente con la propuesta, procederá a formalizar el cierre si no ve oportunidades y si ve oportunidades, más bien, reactivarlo haciendo el esfuerzo que corresponda con base en un plan estratégico bien definido.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece la presentación del informe y el trabajo tan profesional que realiza el área, pues a pesar de que es una unidad muy pequeña, da pasos fuertes para garantizar que la normativa se está implementando debidamente.

Al no haber más observaciones, mociona para:

**1. Dar por recibido el Informe de Cumplimiento Normativo del Conglomerado Financiero Banco Popular (CFBPDC), correspondiente al primer trimestre de 2021, en apego a lo establecido en el artículo 37, inciso 37.3 del Acuerdo SUGEF 16-16 (Reglamento sobre Gobierno Corporativo).**

**2. Dar por cumplido y proceder a dar cierre definitivo al inciso 3 del acuerdo JDN-5727-Acd-366-2020-Art-4, que dicta que la Unidad de Cumplimiento Normativo remite el informe con una periodicidad semestral.**

**Lo anterior por cuanto las recomendaciones relacionadas con la gestión de recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo fueron atendidas de manera satisfactoria.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por recibido el Informe de Cumplimiento Normativo del Conglomerado Financiero Banco Popular (CFBPDC), correspondiente al primer trimestre de 2021, en apego a lo establecido en el artículo 37, inciso 37.3 del Acuerdo SUGEF 16-16 (Reglamento sobre Gobierno Corporativo).**

**2. Dar por cumplido y proceder a dar cierre definitivo al inciso 3 del acuerdo JDN-5727-Acd-366-2020-Art-4, que dicta que la Unidad de Cumplimiento Normativo remite el informe con una periodicidad semestral.**

**Lo anterior por cuanto las recomendaciones relacionadas con la gestión de recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo fueron atendidas de manera satisfactoria”. (351)**  
(Ref.: Acuerdo CCR-12-ACD-94-2021-Art-5)

**ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con nueve minutos**, se retiran el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, y la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo, Sra. Jéssica Ortega, y se une el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

**ARTÍCULO 9**

4.1.5.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación, la propuesta de Plan de Trabajo para la implementación y observancia en el Banco Popular del «Reglamento para la prevención del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786», Acuerdo SUGEF 12-21 y del «Reglamento del Centro de Información Conozca a su Cliente» (CICAC), Acuerdo SUGEF 35-21.

Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional que instruya a la Administración para que asigne los recursos suficientes a la Dirección de Tecnología de Información, que garanticen la puesta en producción a finales del año 2021 de todos los requerimientos tecnológicos planteados por la Oficialía de Cumplimiento, a fin de que el Banco Popular cumpla con la nueva reglamentación.  
(Ref.: Acuerdo CC-BP-07-Acd-56-2021-Art-8)

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados**, explica que, en vista de que se trata del plan de acción, deben recordar que el 28 de enero, el Conassif publicó en La Gaceta dos reglamentos: el que tiene que ver con la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva que aplica a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley. Para la Sugef es el acuerdo 12-21, aclara.

También se publicó el *Reglamento del centro de información Conozca a su cliente* (CICAC), acuerdo Sugef 35-21. Anota que, en ambos casos, se aplican los lineamientos operativos y específicos que corresponden a cada acuerdo mencionado.

Ya que se trata del plan de acción, dice que se referirá a él directamente. Detalla que se constituye de cuatro partes: la terminación de brechas (ya ejecutada), los desarrollos tecnológicos planteados para cumplir con dos reglamentos y lineamientos operativos donde existen cinco grandes requerimientos remitidos a T.I. a fin de que se automaticen algunos elementos, lo cual es posible de realizar para finales de diciembre de 2021.

Agrega que el tercer tema es la revisión, modificación y emisión de normativa interna. En este punto se plantea la documentación por revisar y actualizar en el Banco y en el Conglomerado para cumplir con dicha reglamentación.

Informa que el último componente es el de capacitaciones. En total son 84 las actividades que contempla el plan de acción. Existen diversos responsables para cada una de ellas, las cuales fueron validadas y revisadas por cada una de las dependencias.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**1. Aprobar la propuesta de Plan de Trabajo para la implementación y observancia en el Banco Popular del «Reglamento para la prevención del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786», Acuerdo SUGEF 12-21, y del «Reglamento del Centro de Información Conozca a su Cliente» (CICAC), Acuerdo SUGEF 35-21.**

Lo anterior se fundamenta también en la actividad 20 del Plan de Trabajo del Comité de Cumplimiento.

**2. Instruir a la Administración para que asigne los recursos suficientes a la Dirección de Tecnología de Información, que garanticen la puesta en producción a finales del año 2021 de todos los requerimientos tecnológicos planteados por la Oficialía de Cumplimiento, a fin de que el Banco Popular cumpla con la nueva reglamentación.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“1. Aprobar la propuesta de Plan de Trabajo para la implementación y observancia en el Banco Popular del «Reglamento para la prevención del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786», Acuerdo SUGEF 12-21, y del «Reglamento del Centro de Información Conozca a su Cliente» (CICAC), Acuerdo SUGEF 35-21.**

Lo anterior se fundamenta también en la actividad 20 del Plan de Trabajo del Comité de Cumplimiento.

**2. Instruir a la Administración para que asigne los recursos suficientes a la Dirección de Tecnología de Información, que garanticen la puesta en producción a finales del año 2021 de todos los requerimientos tecnológicos planteados por la Oficialía de Cumplimiento, a fin de que el Banco Popular cumpla con la nueva reglamentación”.** (353)

(Ref.: Acuerdo CC-BP-07-Acd-56-2021-Art-8)

**ACUERDO FIRME.**

## ARTÍCULO 10

5.2.- El Comité de Cumplimiento traslada, para conocimiento, los documentos referentes al "Reglamento para la prevención del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786, así como la propuesta de Plan de Trabajo para la implementación y observancia de este reglamento. (Ref.: Oficio CC-BP-07-ACD-55-2021-Art-7)

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados**, manifiesta que este tema enmarca el plan de acción recién visto y aprobado. Procurará, por tanto, ser muy ejecutivo.

Como mencionó, ya existen dos reglamentos aprobados que, para el Banco, corresponden al acuerdo Sugef 12-21 con los lineamientos correspondientes y el acuerdo Sugef 35-21 también.

Detalla que ambos reglamentos entrarán en vigor el 1 de enero de 2022. En el caso específico del "Reglamento para la prevención del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, este tiene, además, la implicación que deroga la normativa para el cumplimiento de la Ley 8204 que existe actualmente.

Agrega que, algunos de los cambios fundamentales de esta reglamentación consideran cuatro factores: el primero es que está orientado a cumplir con aspectos pendientes de las recomendaciones del GAFI y de la OCDE. Además, existe una inclusión relevante sobre Gobierno Corporativo, lo cual comentará rápidamente.

El otro elemento es que se pasa de un enfoque de cumplimiento a uno basado en riesgos, lo cual se alinea con la recomendación uno del GAFI.

Otro aspecto de la nueva reglamentación es contribuir con la simplificación de trámites.

En términos de los cambios, se comparó la norma vigente, la cual rige hasta finales de 2021, la cual es la normativa para el cumplimiento de la Ley 8204, junto con el Reglamento. En este sentido señala dos aspectos fundamentales: el primero es el de gobernanza que, como dijo, existe un capítulo completo dedicado al segundo, mientras que la norma anterior no contenía la gobernanza, aunque sí el de órganos de control en términos del Comité de Cumplimiento y la Oficialía de Cumplimiento.

No obstante, en este caso se plantea de manera más amplia, en consistencia con el Reglamento de Gobierno Corporativo del Conassif o acuerdo Sugef 16-16 para efectos de darle la importancia al tema en las entidades financieras supervisadas.

Otro aspecto es el enfoque de riesgo que tiene; de hecho, existe un capítulo completo específico para este tercer tema: gestión de riesgos. Además, el reglamento está orientado a los riesgos.

Sobre el Gobierno Corporativo menciona la existencia del artículo 7; sobre las responsabilidades del órgano de dirección, detalla, de las juntas directivas de las sociedades y de la Junta Directiva Nacional. Establece las responsabilidades (13 en total). Como parte de la revisión de la normativa interna se debe determinar posiblemente su inclusión, en caso de que no esté, en el Código de Buen Gobierno Corporativo, así como en otros posibles documentos, como el Manual de Cumplimiento Corporativo.

Asimismo, indica que este órgano debe contar con políticas para la atención de lo requerido en dicho artículo y los resultados de la aplicación de los 13 responsables deben constar en actas, aclara.

En términos del enfoque basado en riesgos, el artículo 19 menciona las funciones de la Oficialía en su inciso a, al decir que esta es responsable de coordinar, con un enfoque basado en riesgos, todos los temas institucionales en relación con los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva.

A su vez, lo relativo al cumplimiento; es decir, se mantiene el cumplimiento en algunos temas, aunque se reduce en aquellos aspectos que eran, en general, muchos de esta índole, de modo que se pasó a la gestión de riesgos, pese a que se mantienen algunos de ellos en la normativa.

Otro elemento importante es el CICAC, el cual se introdujo en el artículo 37 del reglamento, según el acuerdo Sugef 21-12 en términos de la creación de una plataforma nacional donde se incluirá la política Conozca a su cliente y a todas las personas de Costa Rica que estén bancarizadas.

Advierte que es obligación de las entidades financieras supervisadas brindar la información capturada de los clientes, cuando esta no la faciliten las instituciones públicas. Explica que una parte la ofrece el TSE para los nacionales, mientras que, para los extranjeros, lo hace la

Dirección General de Migración y Extranjería, así como el registro de la propiedad. Para los asalariados a través de Sicere de la CCSS, entre otras entidades.

Empero, los sujetos obligados deben capturar información y cargarla en el CICAC, así como consumir los datos del CICAC, a fin de que solo exista una política Conozca a su cliente para cada persona del país. Empero, la información debe estar tanto en las bases de datos internas como en esta plataforma nacional.

En seguida anuncia que el acuerdo 35-21 aplica para los bancos y da cumplimiento al artículo 16 bis de la Ley 7786 y sus reformas. Este establece la creación del centro de información, además de la obligación de las entidades financieras de cargar los datos durante la vinculación de clientes nuevos y cuando se actualiza la política *Conozca a su cliente*.

Anuncia que han programado una capacitación por llevarse a cabo durante este año (probablemente se realizará durante el segundo semestre), en vista de que la reglamentación entrará en vigor a partir de enero de 2022. Intentarán coordinar para que la imparta un representante del supervisor, como se ha realizado en años anteriores.

De este modo finaliza con la presentación.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, opina que aún están en tiempo, para ponerse al corriente.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, explica que la idea de que esta implementación la conozca la Junta Directiva se debe a la necesidad de que hay que ajustar la normativa y se debe hacer de forma paulatina, pues dejar pendiente para el próximo año (cuando entre a regir) no es oportuno, pues es bastante lo que se debe hacer.

Entonces, por eso deseaban que la Junta conociera al respecto, para trabajar sobre estos aspectos en el Comité de Cumplimiento.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece por la presentación y por haber sido tan ejecutiva. Luego mociona para:

**Dar por conocidos los documentos referentes al “Reglamento para la prevención del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786, así como la propuesta de Plan de Trabajo para la implementación y observancia de este reglamento.**

**Lo anterior se fundamenta en la actividad 20 del Plan de Trabajo del Comité de Cumplimiento.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por conocidos los documentos referentes al “Reglamento para la prevención del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786, así como la propuesta de Plan de Trabajo para la implementación y observancia de este reglamento.**

**Lo anterior se fundamenta en la actividad 20 del Plan de Trabajo del Comité de Cumplimiento”. (354)**

(Ref.: Oficio CC-BP-07-ACD-55-2021-Art-7)

## **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con treinta y tres minutos**, se retira de la sesión virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados y se unen la Funcionaria de la Dirección de Gestión, Sra. Patricia Araya Araya y la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti.

## **ARTÍCULO 11**

4.1.6.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el Informe con los resultados del sistema de gestión de Tercerización de Servicios, esto en cumplimiento con el acuerdo 183, artículo 16 e inciso 29, tomado en la sesión 5624 de la Junta Directiva Nacional.

Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional aprobar el cambio de fecha de presentación del Informe a la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local para la segunda semana de febrero y así incluir el cierre de los datos financieros al 31 de diciembre de cada año. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-5-ACD-34-2021-Art-4)

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti**, manifiesta que presentará los resultados del sistema de gestión de la tercerización con corte al 31 de diciembre de 2020, en atención al acuerdo antes mencionado.

Informa que, con la calendarización se solicitó un informe anual que suele presentarse ante la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local. Luego se suele elevar a Junta Directiva, como se hizo en este caso.

Cabe recordar sobre el universo de contratos del Conglomerado, que suman 417. Indica, nuevamente, que este sistema de gestión aplica para el Conglomerado, de modo que se incluyen los contratos tanto del Banco como de todas las sociedades anónimas.

60 de ellos están tipificados como tercerizados, lo cual equivale al 15%. Explica que no aparece el caso de Popular Seguros, porque la mayoría de los servicios los provee el Banco, entonces no cuentan con contratos directos tercerizados.

Anuncia que el sistema de gestión busca medir tres actividades principales: monitoreo de todos los contratos tercerizados, la elaboración de las dependencias fiscalizadoras de los contratos de estudios técnicos previos antes del proceso y la evaluación sobre responsabilidad social.

Lo anterior se debe a que en responsabilidad social se encuentra una materia denominada partes interesadas; por consiguiente, es sano que el Conglomerado verifique que sus proveedores cumplan, en alguna medida, con la responsabilidad social, ambiental y de derechos humanos y sociales. No vaya a ser que, por un incumplimiento de alguno de estos temas por parte de los proveedores, la reputación del Banco se vea afectada.

Sobre el monitoreo anuncia que se revisa el cumplimiento de los beneficios: al 2020 ocho contratos reportaron incumplimiento, mientras que el resto cumplió al 100% con los beneficios. De los primeros no se podría afirmar que se trate de un incumplimiento grave, puesto que obtuvieron notas superiores al 90%.

También se debe tomar en cuenta la verificación del cumplimiento de condiciones contractuales, donde identificaron nueve contratos que reportaron aspectos pendientes. Se revisó con las áreas fiscalizadoras, agrega, de modo que a hoy están al día.

Comenta que ya se midió la satisfacción del cliente, lo cual es una diferencia que se hace notar. Explica que anteriormente, en los contratos tercerizados, al hablarse de la satisfacción del cliente, se hacía referencia de la satisfacción del fiscalizador. No obstante, los contratos son para clientes internos o externos. Por lo tanto, la evaluación debe ser de ese cliente final.

Así las cosas, informa que cuatro contratos no contaban con evaluación de satisfacción, aunque hoy ya cuentan con las evaluaciones pertinentes. Agrega que siete contratos presentaron alguna inconformidad. La mayor parte se debe a tiempos de servicio, calidad de respuesta, etc.

Por ejemplo, Banca Fácil hace la valoración con el cliente externo, pero otras áreas, como Seguridad y limpieza, lo hace el cliente interno. También se revisó la gestión de riesgos: cuatro contratos reportaron materialización de riesgos, de modo que se solicitaron las debidas acciones mitigadoras, aunque dos contratos no tenían mapeo de riesgos, de modo que en este momento están en la elaboración de este elemento.

Añade que el sistema no ha tenido contratos nuevos; es decir, no se han dado nuevas tercerizaciones, pero sí en 2020 se dieron nueve modificaciones o renovaciones de contrato, de modo que aprovecharon para hacer los respectivos estudios técnicos, según la metodología.

Informa que, cuando comenzaron a hacer el sistema de gestión, debieron esperar a que llegue el periodo de renovación de muchos de los contratos, a fin de ejecutar toda la metodología solicitada en torno a contratos tercerizados.

Sobre la responsabilidad social, ambiental, derechos humanos y laborales se determinó que, dado que no son contratos con estas cláusulas, para averiguar sobre la responsabilidad social de los proveedores realizaron un formulario que los proveedores han llenado con el paso de los años. Así han logrado comprender cómo está el estado de los clientes en torno a este tema.

Detalla que en 2020 se registró un 95% de los formularios completados por la clientela, de lo cual se encontró una mejoría en la mayor parte de los temas. Se valoraron 17 temas, entre los que se encuentran derechos humanos y laborales, jornadas, contratación de menores, política antidiscriminación, pólizas y demás.

Dice que anotaron los datos de 2019 y 2020 y notaron que los proveedores comenzaron a mejorar sus respuestas. Esto significa que se han preocupado por incorporar dentro de su gestión los temas de responsabilidad social.

Seguidamente señala que los datos contienen otros datos sobre denuncias, crimen organizacional, si cuentan con personal con discapacidad, aspectos de género, la relación entre el personal femenino y el masculino, etc.

En temas ambientales también solicitaron información sobre sus políticas al respecto, qué tipo de programas de reciclaje tienen, si tienen alguna política sobre programas de disposición de residuos. Explica sobre esto que están buscando la manera de incorporarlo dentro del sistema de residuos de la organización.

Otro aspecto que valoraron dentro del sistema de tercerización y que se solicitó mediante el oficio GGC-1405-3018 desde 2014 en la División de Planificación fue valorar los posibles temas sin tercerizar. Entonces el estudio arrojó 77 servicios que se podían tercerizar. Luego, entre 2019 y 2020 se hizo otra barrida para determinar el estado de esos 77 posibles servicios.

Se determinó una gran cantidad de servicios tercerizados. También revisaron que había 45 servicios que ya no eran tan necesarios y, así, sucesivamente. De esos 77 solo quedaron 13 servicios que, después, con la revisión, solicitaron a las áreas otros servicios que podrían ser tercerizados. Se obtuvo un portafolio de 32 servicios posibles de tercerizar.

Uno de ellos se ejecutó en la tercerización y se trata del servicio de transporte de valores. Otro se excluyó porque un estudio sobre el proceso de la venta de bienes desestimó que fuese mediante tercerización. Dos servicios, además, están siendo valorados en este momento por parte de Calidad para el levantamiento de procesos y para estudios de cargas o estructura.

Añade que 12 servicios fueron incorporados dentro del estudio del proceso de Capital Humano para ser analizados cuando se ejecute ese proceso. 16 servicios pendientes llevaron a la elaboración de un oficio para la Gerencia General en el que se indicó la necesidad de definir un trámite para ellos.

Resume que para los servicios tercerizados se solicitó un análisis del calce conglomeral. Por ende, tanto las sociedades anónimas como el Banco apenas tienen un contrato por vencer, cuentan con la disposición de analizar el nuevo contrato con visión corporativa.

Así las cosas, es posible encontrar servicios de limpieza, vigilancia, guarda o custodia de documentos, diseño, remodelación y construcción que, en sus nuevas versiones, tendrán alcance de Conglomerado. También se ajustó la política para que el Banco y sus sociedades lo hagan parte de su práctica común.

Agrega sobre las relaciones de los servicios que los datos financieros y económicos para el 2019 mostraron un monto presupuestado de 30.000 millones de colones y se ejecutaron 20.000 millones de colones; es decir, alrededor de un 65% del presupuesto.

Anuncia que el comportamiento de 2020 fue igual, con 68% consumido del presupuesto. Es importante indicar que muchos de estos contratos son consumo por demanda, por ende, no llegan a consumir el 100% del monto presupuestado.

Menciona que, de la cartera de las familias de servicios por tercerizar, el 80% de los montos consumidos en los contratos de tercerización se concentran en seis familias: servicios de tecnología, servicios de publicidad, seguridad, transporte de valores, tarjetas y *call center*.

Informa que se obtuvo el mismo comportamiento en 2020. Son las mismas seis familias. Solo variaron un poco las empresas que brindan los servicios. Nótese que el contrato con mayor monto en el Conglomerado es el de Racsa-ICE, pues monopoliza el Data Center. También la seguridad es de Vargas Mejía, el transporte de valores es de Evertec. Ahora bien, hay dos proveedores que no aparecieron en 2019, sino solo en 2020 porque son empresas que han brindado el servicio de elaboración o mantenimiento de las Apps. Por ende, son servicios que en el año pasado reflejaron un consumo importante, dada la pandemia y la necesidad de contar con servicios digitales.

Informa que en el oficio antes mencionado se solicitó revisar y darles seguimiento a las recomendaciones que la Auditoría Interna dio a diferentes contratos de tercerización. Anuncia que en 2020 hubo ocho recomendaciones distribuidas en nueve contratos. La mayoría de las observaciones de la Auditoría son referentes al control y se aplica un seguimiento para los órganos fiscalizadores sobre estos temas para que se cumpla con lo indicado por la Auditoría, añade.

De este modo termina con la presentación, de manera que propone para acuerdo: "1. Dar por conocido el Informe con los resultados del sistema de gestión de Tercerización de Servicios, esto en cumplimiento con el acuerdo 183, artículo 16 e inciso 29, tomado en la sesión 5624 de la Junta Directiva Nacional.

2. Modificar el inciso 29 del acuerdo 183, tomado en la sesión 5624, a fin de modificar la fecha de presentación del Informe con los resultados del sistema de gestión de Tercerización de Servicios a la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local para la segunda semana de febrero y así incluir el cierre de los datos financieros al 31 de diciembre de cada año".

Explica que, en las primeras semanas de enero, el Sipre (Sistema de Presupuesto) debe hacer el cierre del presupuesto del año anterior y la incorporación del nuevo presupuesto. Entonces, los datos que necesitan para alimentar este informe (al 31 de diciembre) los remiten

posteriormente a todo el trámite que deben hacer. Por ende, solicitan que el informe se pase de la segunda semana de enero a la segunda semana de febrero, concluye.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por conocido el Informe con los resultados del sistema de gestión de Tercerización de Servicios, esto en cumplimiento con el acuerdo 183, artículo 16 e inciso 29, tomado en la sesión 5624 de la Junta Directiva Nacional.
2. Modificar el inciso 29 del acuerdo 183, tomado en la sesión 5624, a fin de modificar la fecha de presentación del Informe con los resultados del sistema de gestión de Tercerización de Servicios a la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local para la segunda semana de febrero y así incluir el cierre de los datos financieros al 31 de diciembre de cada año.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido el Informe con los resultados del sistema de gestión de Tercerización de Servicios, esto en cumplimiento con el acuerdo 183, artículo 16 e inciso 29, tomado en la sesión 5624 de la Junta Directiva Nacional.

2. Modificar el inciso 29 del acuerdo 183, tomado en la sesión 5624, a fin de modificar la fecha de presentación del Informe con los resultados del sistema de gestión de Tercerización de Servicios a la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local para la segunda semana de febrero y así incluir el cierre de los datos financieros al 31 de diciembre de cada año.

29	Informe con los Resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios	Gerencia General Corporativa	Anual	<u>2ª semana de febrero</u>	Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local	Junta Directiva Nacional Cuando sea necesario
----	---	------------------------------	-------	-----------------------------	---	---

(355)

(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-5-ACD-34-2021-Art-4)

#### ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho con cincuenta y un minutos**, finaliza la participación de Funcionaria de la Dirección de Gestión, Sra. Patricia Araya Araya y de la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti.

#### ARTÍCULO 12

5.1.- El Comité de Cumplimiento remite, para conocimiento, el informe relacionado con la actualización anual de los corresponsales bancarios internacionales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en materia de prevención de legitimación de capitales y de financiamiento al terrorismo, indicando que en el 2021 no se requerirá la actualización de ninguna entidad financiera externa, dado que la institución no dispone en este momento de una relación internacional de ese tipo. Lo anterior en acatamiento del acuerdo JDN-5216-ACD-520-2014-Art-6. (Ref.: Acuerdo CC-BP-06-ACD-48-2021-Art-7)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

**Dar por conocido el informe relacionado con la actualización anual de los corresponsales bancarios internacionales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en materia de prevención de legitimación de capitales y de financiamiento al terrorismo, indicando que en el 2021 no se requerirá la actualización de ninguna entidad financiera externa, dado que la institución no dispone en este momento de una relación internacional de ese tipo.**

Lo anterior en acatamiento del acuerdo JDN-5216-ACD-520-2014-Art-6.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“**Dar por conocido el informe relacionado con la actualización anual de los corresponsales bancarios internacionales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en materia de prevención de legitimación de capitales y de financiamiento al terrorismo, indicando que en el 2021 no se requerirá la actualización de ninguna entidad financiera externa, dado que la institución no dispone en este momento de una relación internacional de ese tipo.**”

**Lo anterior en acatamiento del acuerdo JDN-5216-ACD-520-2014-Art-6". (359)**  
(Ref.: Acuerdo CC-BP-06-ACD-48-2021-Art-7)

## **ARTÍCULO 13**

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5821 hasta las 7:55 p. m., a fin de concluir con los temas agendados para esta sesión.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5821 hasta las 7:55 p. m., a fin de concluir con los temas agendados para esta sesión". (356)**

## **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y tres minutos**, se retira el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

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

Sra. Grace Badilla López  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

## **SESIÓN ORDINARIA 5822**

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTIDÓS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y CINCO MINUTOS** del **LUNES VEINTISÉIS DE ABRIL DE DOS MIL VEINTIUNO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Mario Campos Conejo. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

## **ARTÍCULO 1**

Inicia la sesión.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, saluda a todas las personas participantes.

Procede a comprobar que se cuente con el cuórum requerido para poder sesionar.

**El Director, Sr. Campos Conejo**, destaca que hoy es el día del Secretariado y felicita a todos los compañeros y compañeras de la Administración y la Secretaría que ejercen esas funciones.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, comenta que se envió una actualización de la agenda de último momento, pues por parte de la Gerencia General se decidió que lo más conveniente era retirar dos temas del orden del día. Uno de estos es acerca de la propuesta de Innovación, la cual ya se había analizado en el Comité Corporativo de Tecnología de Información, pero el Gerente General Corporativo pretende revisar el avance y por ello, solicitó el permiso para excluir el tema.

Pide al Secretario General que le explique la razón de exclusión del otro asunto.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz**, explica que dentro de la propuesta se habían incluido documentos que iban a ser expuestos por parte de la Gerencia General, específicamente sobre la estrategia que se iba a seguir para atender la situación de que los gerentes del Conglomerado siguen nombrados de forma interina; motivo por el cual, se reformuló el tema dentro de la agenda para excluir esos documentos.

Además, en el punto 6.2 anterior la Gerencia General Corporativa informaba acerca de las acciones realizadas sobre una acción disciplinaria impuesta al Director Ejecutivo de Fodemipyme, pero hoy se presentaron otros eventos relacionados y por ello, decidieron eliminar el tema de la agenda para incluirlo en una próxima agenda, con el fin de actualizarlo.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** pide a la Gerencia General que explique las razones por las cuales se solicitó el retiro del tema del orden del día de la presente sesión.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón,** también felicita a todas las personas quienes desempeñan labores de secretariado y apoyan a la Junta Directiva Nacional.

Comenta que se había incluido una posición definida por la Subgerencia General de Negocios, pero el Director Ejecutivo de Fodemipyme interpuso un recurso de apelación, por tanto, se prefirió excluir el tema para actualizarlo, resolver el recurso y, posteriormente, incluir la situación completa.

Acerca del tema de Capital Humano, específicamente de los nombramientos de los gerentes de las Sociedades Anónimas, decidieron completar ese estudio con el estatus del Banco Popular; es decir, cuáles otras direcciones están en condición interina. Dado lo anterior, pensaron ajustar la documentación para incluir nuevamente el Informe sobre Movilidad Laboral y Planta Física en la sesión del próximo miércoles.

En lo concerniente al tema de Innovación, el fin es actualizar los objetivos del Banco en un corto, mediano y largo plazo para poder trabajar la propuesta con mayor claridad.

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5820

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asamblea de Accionistas.

4.1.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, Gerente a. i. de Popular Valores Puesto de Bolsa, remite el Informe Trimestral del I trimestre con corte al 31 de marzo de 2021, en atención al acuerdo 355, Art.8 de la Sesión Ordinaria N° 4864. (Ref.: Oficio PVSA-238-2021)

5.- Asuntos Resolutivos.

5.1.- Asuntos de Gerencia General

5.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el Informe sobre Movilidad Laboral y Planta Física.

5.1.1.b.- Presentación sobre la aplicación *Monibyte* con la *fintech* IMPESA.

5.2.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Auditoría.

5.2.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el informe de resultados financieros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al primer trimestre con corte a marzo de 2021. (Ref.: Acuerdo CCA-10-ACD-67-2021-Art-8)

5.3.- Correspondencia Resolutiva.

5.3.1.- La Sra. Oriette Zonta Elizondo, Secretaria General de SIPEBP, solicita información sobre el informe AIRI-02-2020 y sobre el 0% del aumento salarial. (Ref.: Oficio SIPEBP-09-2021 y AJD-062-2021)

5.4.- Asuntos de Secretaría General.

5.4.1- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el informe de seguimiento de acuerdos del mes de marzo del 2021. (Ref.: Oficio SJDN-539-2021)

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- La Sra. Dayana Hernández Mora, del Despacho Secretaría General del Banco Central de Costa Rica, informa que la Junta Directiva, en el artículo 6 de la sesión 5992-2021, dispuso en firme, remitir en consulta pública la propuesta del *Reglamento del Sistema de Pagos*. La publicación del citado acuerdo se encuentra en Alcance 76 a la Gaceta 75, del 20 de abril del 2021. (Ref.: Correo electrónico)

6.2.- La Comisión de Banca Social, Fodempyme y Banca de Desarrollo Empresarial eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión correspondiente al periodo 2020, en acatamiento del artículo n.º17 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero y la actividad n.º10 del Plan de Trabajo 2021 de esta Comisión. Asimismo, se le solicita dar por cumplido el acuerdo n.º183 de la sesión JDN-5624-2019 inciso 54. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-4-ACD-30-2021-Art-5b)

6.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para conocimiento, el plan de acción para atender las oportunidades de mejora señaladas en el Informe de Auditoría Externa sobre el cumplimiento del *Reglamento sobre idoneidad de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de las entidades financieras* (Acuerdo Sugef 22-18), específicamente en el Anexo 1. Lo anterior en atención del acuerdo de Junta Directiva Nacional No. JDN-5807-Acd-171-2021-Art-6. (Ref.: Acuerdo CCNR-05-ACD-38-2021-Art-3)".

Se aprueba el orden del día con el ajuste planteado.

## ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5820.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5820, celebrada el 19 de abril del 2021.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5820, celebrada el 19 de abril del 2021”. (367)**

## ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, pide al Sr. Marvin Rodríguez Calderón que les comparta la invitación que llegó para una actividad relacionada con el lanzamiento de un producto en conjunto con Popular Seguros.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, comenta que se programó una actividad para el próximo viernes 30 de abril de 2021, en coordinación con Popular Seguros y con el Instituto Nacional de Seguros.

Detalla que es una alianza entre el Banco Popular, Popular Seguros y el Instituto Nacional de Seguros para lanzar dos novedosos productos: los seguros autoexpedibles denominados “Tarjeta Protegida” y el seguro “Muévete Seguro”.

El seguro “Tarjeta Protegida” permite garantizar las transacciones que se realizan con las tarjetas de crédito y el seguro “Muévete Seguro” brinda una cobertura por quebraduras de huesos.

Por tanto, esta actividad es el 30 de abril de 2021 a las 11:30 a.m. en el Estadio Nacional, hay parqueos disponibles. Se cuenta con seis espacios para invitados y es necesario acatar todas las medidas sanitarias para poder participar.

Ya se había organizado la actividad con bastante antelación y decidieron mantenerla de forma presencial con todos los cuidados de salud.

El objetivo es invitarlos a esta actividad tan importante y tomar esta novedad como plataforma para seguir en la creación de nuevos productos.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, dice que acaba de reenviar la invitación a todos los directores y pide que quienes estén interesados en participar coordinen con el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Pregunta si son seis espacios para la Junta Directiva o para el Banco, en general.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, responde que seis espacios para el Banco, en general, estos contemplan la Gerencia General, la Subgerencia de Negocios y los directores quienes quieran participar.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, reitera en que le comuniquen al Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz el deseo de participar o no.

#### **ARTÍCULO 4**

2.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, acerca de la juramentación de las Juntas de Crédito Local, agradece tanto al Sr. Gilberth Díaz Vásquez como a la Sra. Martha Villegas Alvarado, quienes integran la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, así como al equipo de la Secretaría General que realizó una gran labor para que el proceso fuera expedito. Además, destaca que se pudo sacar a tiempo el conjunto de nombramientos de todos los miembros.

Asimismo, agradece a la Administración porque se pudo tener a tiempo todas las capacitaciones, las cuales, a pesar de impartirse mediante la modalidad virtual, logró acaparar la atención de las personas, pues se mantuvieron conectadas, estuvieron presentes en las sucursales y se pudo completar una jornada de trabajo de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. con éxito.

La felicitación que expresa es de parte de todos los trabajadores y trabajadoras de Costa Rica, pues esa actividad demuestra una plena conciencia por parte de los miembros de la Junta Directiva y de la Gerencia General Corporativa de que ese modelo de Juntas de Crédito Local se debe potenciar y aprovechar para que las personas quienes las conforman se conviertan en aliados estratégicos en las comunidades para atraer negocios y generar sentido de pertenencia al Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

**El Director, Sr. Díaz Vásquez**, se une a las palabras de agradecimiento de la Sra. Grace Badilla López. Expresa su reconocimiento a la Gerencia General Corporativa porque permitió que el personal pudiera innovar el proceso de comunicación, pues en cada una de las sucursales se pudo proyectar adecuadamente el evento, además de que el plan de capacitación fue excelente.

Destaca también la labor del Asesor de Junta Directiva Nacional, Sr. Javier Vindas Esquivel, quien demostró una gran disposición.

Espera que se siga trabajando de manera positiva y proactiva con esas Juntas de Crédito Local y que la comunicación sea de provecho para proyectar al Banco en cada una de las comunidades en donde se encuentra.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, recalca la importancia de trabajar en equipo y de unir esfuerzos para que el Banco esté en mejor condiciones para construir bienestar para los trabajadores y trabajadoras de este país.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, considera que la actividad fue muy innovadora porque el unir a las 22 sucursales con esa gran cantidad de personas demuestra un trabajo de calidad. Acota que cuando se quiere actuar bien se puede hacer.

Felicita a la Administración y a la Comisión que estuvo a cargo del Sr. Javier Vindas Esquivel y también opina que él ha trabajado mucho para obtener buenos resultados, pues estuvo presente en todo el proceso para verificar que se tenía todo lo requerido.

Pide a la Gerencia General que visite poco a poco las sucursales y, además, pide que se motive a las Juntas de Crédito Local de algunas sucursales a hacer las sesiones virtuales, porque aún en algunas las sesiones se realizan de forma presencial.

Espera que todos tengan las herramientas necesarias para que no haya dificultades porque todos deben cuidar su salud y no arriesgarse. Entonces, si se cuenta con esta herramienta virtual, se puede aprovechar.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agrega que ella estuvo de acuerdo con el retiro del tema de Innovación de la agenda de esta sesión por diversas razones; por ejemplo, la juramentación de las Juntas de Crédito Local se basó en un proceso de innovación.

Resalta que la innovación es constante, no es solo un conjunto de productos tecnológicos que se elaboran en distintas latitudes, sino que innovación implica cambios estratégicos y pequeñas acciones que permiten a la Organización atender de mejor manera las necesidades de la población.

#### **ARTÍCULO 5**

4.- Asamblea de Accionistas.

4.1.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, Gerente a. i. de Popular Valores Puesto de Bolsa, remite el Informe trimestral del I trimestre con corte al 31 de marzo de 2021, en atención al acuerdo 355, Art.8 de la Sesión Ordinaria N° 4864. (Ref.: Oficio PVSA-238-2021)

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y nueve minutos**, inicia su participación virtual la Gerente a. i. de Popular Valores, Sra. Mónica Ulate Murillo.

**La Gerente a. i. de Popular Valores, Sra. Ulate Murillo**, informa que los activos de Popular Valores en marzo de 2021 ascendieron a ₡82.726,9 millones, esto significa ₡5.034 millones por encima de lo presupuestado en el 2020, principalmente en valores negociables en donde se pasó de ₡72.527 millones a ₡76.901 millones.

Ese financiamiento se da tanto por cartera propia como por recompra. Al cierre de marzo de 2021 el pasivo de Popular Valores ascendió a ₡43.099,5 millones, en donde ₡37.923 millones eran de obligaciones de recompra.

A diferencia de marzo de 2020, para 2021 no tienen líneas de crédito A la Vista, sino que solo se tienen obligaciones de recompra.

Agrega que el patrimonio ascendió a ₡39.627,5 millones para el cierre de marzo de 2021, eso es ₡4.147 millones más que en el 2020, eso debido a las utilidades alcanzadas durante el periodo.

Indica que, en cuanto a ganancias o pérdidas por valoración, en marzo de 2020 tenían ₡4.394 millones. En el 2021 eso disminuyó a ₡3.887,9 millones; sin embargo, siguen teniendo una ganancia neta en la valoración de la cartera propia.

Con respecto al Estado de Resultados acumulado, señala que en marzo de 2021 la utilidad neta del Puesto de Bolsa ascendía a ₡1.368,9 millones, esto es apenas ₡23.2 millones por debajo del resultado del año pasado. Considera que ese es un buen resultado considerando que en marzo de 2020 apenas estaba iniciando la pandemia y el primero trimestre no se había visto afectado.

Las disminuciones con respecto al 2021 se presentaron en comisiones bursátiles, pero apenas por ₡101.7 millones, y en intereses, descuentos y dividendos que es la generación de cartera propia, hubo una disminución de ₡137.7 millones.

En la partida de gastos de personal también hubo disminuciones, esto porque hay menos comisiones generadas y menos comisiones pagadas a los agentes corredores.

En cuanto a los gastos financieros, asegura que también hubo rebajas en tasas de interés, dado que en el 2020 las tasas de interés eran mayores. Por ese motivo, hubo una disminución tanto en ingresos como en gastos financieros.

En lo correspondiente a impuestos, el impuesto a marzo de 2021 fue de ₡681.3 millones muy similar al de marzo de 2020.

Hace la observación de que el efecto de la metodología de deterioro del Puesto de Bolsa en este primer trimestre ha sido de ₡80 millones positivos, los ingresos han sido por encima a los gastos en esta metodología.

Detalla que acerca de las utilidades están por encima de los ₡400 millones durante los primeros tres meses del año. Esos son los resultados buenos a pesar de la situación económica que se está experimentando en el país.

Respecto a la meta interna, la meta establecida para el primer trimestre era de tan solo ₡512.1 millones y ya han alcanzado ₡1.368 millones. Ese es un 267,3% de ejecución.

Con la parte de ajuste como el modelo de deterioro, el cumplimiento sería de 251,7%, sería excluir los ₡80 millones.

Comenta que en el Comité Corporativo de Auditoría les consultaron acerca de los ajustes de la meta interna, pero aclara que aún no se contempla, quizás hasta el cierre del primer semestre de 2021, debido a que una de las recomendaciones de la Carta de Gerencia y de la Auditoría Interna es el ajuste de la metodología de deterioro.

Entonces, hasta que se aplique ese ajuste, valorarían las afectaciones en los resultados y contemplarían el cambio de la meta financiera interna del Puesto de Bolsa.

En cuanto a la autoevaluación de control interno, informa que esta se aplica de formar anual y fue en diciembre de 2020. La calificación obtenida fue del 100%, se valoraron 619 aspectos, de los cuales, 616 cumplían y solo 3 no aplicaban al giro del negocio.

Del cumplimiento del Plan Anual Operativo al 31 de marzo acota que se alcanzó un 96%. La única desviación es en uno de los indicadores del objetivo estratégico uno que es acerca de la generación de clientes y la experiencia con clientes.

Ese tema se ubica dentro de la estrategia de apertura de cuentas de clientes nuevos, se proyectaron seis para el año, pero con corte a marzo de 2020 solo se tenía una, aunque no se logró la apertura.

Según la Gerencia de Negocios de Popular Valores se tienen los prospectos y se han estado valorando; sin embargo, la apertura no se ha logrado para ninguna de las cuentas. Espera que durante el año se pueda cumplir la meta.

Para el resto de los indicadores del Plan Anual Operativo al 31 de marzo se alcanzó un cumplimiento del 100%, algunos de estos el cumplimiento es anual, pero por la metodología de estos se otorga el 100%.

Agrega que en los indicadores que se aplican desde el Banco y aprobados por la Junta Directiva Nacional el cumplimiento es del 95,05% a marzo de 2021, debido a que en el indicador de utilidad neta a patrimonio tiene una rentabilidad muy buena con un 14,08%.

En el nivel de la industria la rentabilidad está en 15,90%, eso hace que, de los 40 puntos porcentuales, Popular Valores solo tenga 35,42%.

Con respecto al indicador de variación anual del volumen tranzado, en la industria están por debajo de los resultados del año pasado. El primer trimestre del año pasado no había tenido efectos por la pandemia, y en comparación con ese periodo, con corte a marzo de 2021, el nivel de la industria era de un 64% y el Puesto de Bolsa, un 62,8%, o sea, en Popular Valores se disminuyó un poco más que la industria el volumen tranzado.

Entonces, de los 20 puntos porcentuales se tienen 19,63%, eso provoca ese 95,05%.

Acerca de los indicadores de la industria, explica que con los diferentes rubros del balance de comprobación: activo, pasivo y patrimonio se encuentran en un segundo lugar. El primer lugar lo ocupa el Instituto Nacional de Seguros que siempre ha mantenido un nivel de activo total superior al de Popular Valores, así como el patrimonio y el pasivo.

En el nivel de resultados, Popular Valores se encuentra en primer lugar con una utilidad de ₡1.369 millones; en segundo lugar, está el Bac San José Valores, con ₡1.286, y en un tercer lugar, el Instituto Nacional de Seguros con ₡1.138 millones.

En custodia total se obtuvieron ₡2.649 millones, Popular Valores se ubica en primer lugar y es parte del traslado de la custodia de BP Custodio a Popular Valores Custodio. En volumen tranzado se mantienen en primer lugar con ₡2.170 millones.

Explica que en los indicadores con la industria, los activos circulantes a pasivos circulantes son de 1,95 veces en el nivel del Puesto de Bolsa. Ese número es superior al nivel del 2020.

Aclara que ella realizó cambios en el documento de la presentación, porque en la que había remitido se lee 2020 y 2019, pero lo correcto es 2021 y 2020.

En cuanto a pasivo a patrimonio se tiene 1,9 veces al Puesto de Bolsa y 1,6 la industria.

Añade que en las recompras también están por debajo de los indicadores, esto producto de la pandemia del COVID-19 porque se disminuyó la cantidad de veces de recompras a patrimonio, con respecto a los resultados del año anterior. Asegura que Popular Valores se mantiene por debajo del promedio de la industria que está en 1,89 veces.

La rentabilidad de Popular Valores es de 14,08%, el volumen tranzado permite que Popular Valores se mantenga en un primer lugar y el Banco de Costa Rica está en el segundo lugar.

Por las utilidades netas a patrimonio, Popular Valores tiene el 14,08% y los puestos de Bolsa del sector público, en promedio, tienen un 13,66%.

En el 2021, el Banco Nacional Valores tiene un 19,24% de rentabilidad; el Banco de Costa Rica un 15,22%; Popular Valores, un 14,08%, y el Instituto Nacional de Seguros, un 10,26%.

Señala que en utilidades Popular Valores tiene el primer lugar, el Instituto Nacional de Seguros de tercer lugar y, a pesar de ello, se obtienen esos porcentajes debido a los montos de patrimonio que tienen los diferentes puestos de Bolsa.

Comenta que en el Informe se incluyó el *ranking* de ingresos, gastos y utilidad, en donde se demuestran los resultados.

Acerca del seguimiento de recomendaciones con corte a marzo de 2021, presenta las recomendaciones de la Auditoría Externa, de la Auditoría Interna y de la Sugeval.

De las observaciones de la Auditoría Externa informa que, al cierre de marzo de 2021, 14 estaban en proceso, varias son de proceso permanente o continuo como la concentración en el emisor Gobierno o las investigaciones, análisis y pruebas de estrés con ese emisor.

En cuanto al Informe de Tecnologías de Información fueron dos recomendaciones y se encuentran en proceso.

Con respecto a la Ley 7786 y sus reformas, indica que había una oportunidad de mejora y ya se atendió.

Refiere que del Reglamento de Idoneidad hay una recomendación y está en proceso.

De la Auditoría Interna hay cinco informes, uno ya se cumplió en su totalidad y se mantiene en este Informe porque en el del mes anterior algunas de las recomendaciones están en proceso.

Afirma que todas las recomendaciones están en proceso y en plazo.

De la Bolsa Nacional de Valores no tienen recomendaciones pendientes, del Informe de Seguimiento Informe Supervisión "Asesoría de Inversión" No.1781 de la Sugeval tenían cinco recomendaciones, en la actualidad solo hay una en proceso y en plazo.

De la Sugeval también se tenía el Plan de acción SUGEF 14-17, el cual es un plan remedial, del cual se tenían 32 actividades y todas ya fueron atendidas. Agrega que tenían plazo hasta febrero de 2021 y por ello, se remitió el Informe a la Sugef, la cual ya las dio por atendidas.

Asimismo, se incluyó la parte de litigios que es un proceso a cargo de la Consultoría Jurídica y comenta que el último informe recibido por parte de dicha área es el DIRJ-0707-2021 del 14 de abril del 2021, con cierre del I trimestre de 2021.

En ese informe del I trimestre no hay cambios en los diferentes casos de litigios con respecto al informe anterior. Se ajustaron las estimaciones de intereses e indexación, tal y como se indica en el Informe y en la presentación que se incluyó en la agenda.

Añade que en marzo de 2021 se incrementó el volumen de custodia, en la actualidad, Popular Valores es el Puesto número uno en custodia, con un mayor nivel de custodia.

Lo anterior se debe a que ya iniciaron el traslado de BP Custodio al custodio de Popular Valores. Detalla que el 1° de febrero de 2021 se trasladó la cartera propia del Banco Popular, así como los fondos especiales.

El 19 de marzo de 2021 se realizó el traslado de la custodia de Popular SAFI y los fondos financieros que esta Sociedad tiene.

Precisa que aún está pendiente el traslado del custodio de Popular Pensiones y sus fondos, debido a que el contrato con la Operadora de Pensiones debe ser revisado por la Supen.

Comenta que la Supen ha presentado varias observaciones al respecto, la semana pasada les informaron que ya habían aprobado el contrato y solo requerían el documento firmado; sin embargo, hoy de nuevo llegó a Popular Valores otra resolución de la Supen con la solicitud de otros ajustes al contrato.

Afirma que están trabajando al respecto y esperan tener la aprobación lo más pronto posible.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece la exposición del Informe Trimestral del I trimestre con corte al 31 de marzo de 2021, en atención al acuerdo 355, Art.8 de la Sesión Ordinaria N° 4864.

Consulta si esa revisión por parte de la Supen no genera ningún atraso en el proceso.

**La Gerente General a. i. de Popular Valores, Sra. Ulate Murillo**, responde que sí genera un atraso en el sentido de que no se ha podido trasladar los recursos a la custodia, pues debe esperarse hasta que se reciba la aprobación total por parte de la Supen. Anota que hoy en el oficio la Supen solicitó el cronograma para el traslado, pues se había coordinado para que la fecha fuera el primer día hábil de mayo. Sin embargo, en la resolución recibida hoy, dicha Superintendencia establece la necesidad de contestar en los próximos diez días, siendo que el Puesto de Bolsa siempre responde al día siguiente.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, consulta si esa meta de plazo al primer día hábil de mayo es interna.

**La Gerente General a. i. de Popular Valores, Sra. Ulate Murillo**, responde afirmativamente y tiene entendido que el Banco Popular tiene establecido un plazo ante la Sugeval, la cual conoce que el traslado de los recursos no está en manos de Popular Valores, sino de la Supen.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, indica que el plazo planteado ante la Sugeval para cumplir con el traslado corresponde al 31 de mayo de este año, en el entendido de que el documento ya estaba en la Supen. Considera que solo faltan algunos ajustes menores para que la Supen autorice el traslado, para proceder con la coordinación con Popular Valores, pues el traslado en sí es algo muy rápido.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que mantenga al tanto a esta Junta Directiva sobre el cumplimiento de dicha solicitud de la Sugeval.

Agradece a la Gerente General a. i. de Popular Valores, Sra. Ulate Murillo, por la presentación y reitera que siempre es un gusto saludarla.

Al ser las **diecisiete horas con dieciocho minutos** finaliza su participación virtual la Gerente General a. i. de Popular Valores, Sra. Mónica Ulate Murillo.

Al no haber más comentarios, mociona para:

**Dar por recibido el Informe Trimestral de Gestión de Popular Valores, correspondiente al I trimestre de 2021.**

**Lo anterior, en atención al acuerdo 355, Art.8 de la Sesión Ordinaria N° 4864.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el Informe Trimestral de Gestión de Popular Valores, correspondiente al I trimestre de 2021.**

**Lo anterior, en atención al acuerdo 355, Art.8 de la Sesión Ordinaria N° 4864” . (360)**  
(Ref.: Oficio PVSA-238-2021)

## **ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 6**

5.1.1.a.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el Informe sobre Movilidad Laboral y Planta Física.

5.1.1.b.- Presentación sobre la aplicación *Monibyte* con la firma  *fintech* IMPESA.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, respecto al tema de movilidad laboral, menciona que el 11 de febrero de 2021 se remitió al Ministerio de Trabajo la adenda para su homologación en materia de movilidad laboral. El 14 de abril de 2021, después de numerosas gestiones, el Ministerio de Trabajo indicó que antes de homologar la adenda, esta debía pasar por la Comisión de Políticas de Negociación del Sector Público, debido a que la Ministra emitió una directriz indicando que las adendas deben someterse a esa Comisión, resolución que fue impugnada por el Banco.

Anota que el 23 de abril de 2021 el Ministerio de Trabajo resolvió la revocatoria, denegando la solicitud del Banco e indicando que, aunque al Banco no le aplique la *Ley de fortalecimiento de las finanzas públicas*, sí debe someterse a la Comisión. Por tanto, ese mismo día la Gerencia General Corporativa y Sibanco se reunieron y estimaron oportuno acelerar el proceso de negociación de la próxima Convención Colectiva, para introducir en ella la propuesta de movilidad laboral, de modo que en la primera semana de mayo se presentaría ante esta Junta Directiva una propuesta.

Comenta que, lamentablemente, la Convención Colectiva no planteaba el tema de la movilidad laboral, de manera que el año pasado se realizó por un plazo de tres meses prorrogable por otros tres meses más, lo cual ya venció y no es posible incluir la movilidad laboral mediante una adenda como se tenía planeado.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, si no hay ninguna consulta, se prosigue con el tema de la Solución de Planta Física.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, en cuanto al avance del tema de Solución de Planta Física, empezará por los dos temas legales existentes. Hay un Proceso Contencioso Administrativo interpuesto por el Consorcio en la vía contencioso-administrativa para que se anule la multa impuesta y se le reintegre la suma de \$588.682,75, en vista de que había hecho una negociación con el Banco,

pero este proceso continúa pendiente de resolver. En dicha demanda, el Consorcio solicita el reconocimiento de 40 días naturales de ampliación del plazo de la Etapa III del contrato.

El segundo tema legal tiene que ver con el proceso arbitral instaurado por el mismo Consorcio ante el Centro de Arbitraje del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, para que se reconozca el pago del equipo coordinador de la empresa. La Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, mediante la resolución número 000525-F-S1-2021 de las diez horas con nueve minutos del nueve de marzo de dos mil veintiuno, dispuso que se declaraba con lugar el recurso presentado y, en consecuencia, estableció que el Centro de Resolución de Conflictos del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos carece de competencia para conocer de este proceso. Por tanto, el Consorcio tendrá que interponer un nuevo Proceso Contencioso Administrativo para resolver este tema.

En cuanto a la actualización sobre la parte técnica, menciona que prácticamente se tiene concluido el proceso, de modo que el tema será presentado nuevamente ante la Comisión de Licitaciones para atender algunas situaciones que habían sido planteadas, en el sentido de que, por la fórmula definida, se está adjudicando a la empresa cuya oferta tiene una diferencia de \$3 millones con respecto a la oferta más baja, siendo que las tres empresas que están participando cumplen con los requisitos de idoneidad para desarrollar una obra de estas dimensiones.

Recuerda las principales de este proceso de adjudicación:

11/02/2020 Publicación del cartel  
19/09/2020 Apertura de ofertas  
18/12/2020 Informe de criterio técnico PSPF  
05/01/2021 Presentación de mejora de precios

Anota que el estado actual del proceso es el análisis para remitir a la Comisión de Licitaciones, en el sentido de que es necesario fundamentar muy bien la adjudicación que se haga, aunque también se está valorando otras opciones con sus pros y contras.

Presenta a continuación los criterios de evaluación, que fueron elaborados considerando la composición del presupuesto estimado para esta licitación y cuya ponderación tiene impacto en la ponderación final de la oferta por adjudicar:

CRITERIOS	% DE CALIFICACIÓN
Precio TOTAL DE OBRA	75%
Precio de OTROS SERVICIOS	20%
Proyectos de construcción realizados en Costa Rica	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Señala que el inconveniente está en el precio de otros servicios, pues este criterio es el que está haciendo que no se adjudique la licitación a la oferta más barata, con una diferencia de \$3.22 millones entre una oferta y otra. Este tema se estaría resolviendo el próximo miércoles 28 de abril aportando todos los atestados y con el respaldo de la Dirección Jurídica y de la División de Contratación Administrativa.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, respecto a la movilidad laboral, desea tener claro si la Gerencia General Corporativa mantiene el plan de aplicarla, cuál es el plazo estimado para ponerla en práctica y cuál sería la expectativa ajustada a las últimas realidades del ejercicio anterior, que no fue muy halagüeño. Asimismo, desea conocer si la Administración ha censado la voluntad y edades de los funcionarios que pudieran estar interesados en la movilidad.

En cuanto al tema de la Solución de Planta Física, consulta cuánto se ha invertido hasta la fecha y si, desde el punto de vista legal o jurídico, después de resuelto ese proceso contencioso, quedaría alguna contingencia económica que se tenga que reservar contablemente como parte de los riesgos de este Proyecto.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, manifiesta que la Administración está 100% alineada con la movilidad laboral, pues se considera que es un mecanismo que, bien manejado, puede ayudar a disminuir la planilla. Comenta que algunos funcionarios le han expresado su interés directamente y Sibanco también le ha informado de varias personas interesadas. Estima que el alcance de la nueva propuesta de movilidad laboral sería similar al de la anterior, para unas 80 personas. Se esperaba que esto se concretara durante el primer semestre, pero parece que será en el segundo semestre, una vez que se cuente con la negociación de la Convención Colectiva y la aprobación por parte del Ministerio de Trabajo. Indica que Sibanco está de acuerdo en realizar un proceso bastante fluido, en el entendido de no abordar los temas legales que están pendientes hasta que sean resueltos.

En relación con el tema de la Solución de Planta Física, se tiene ya una inversión cercana a los \$9 millones y en este proceso la contingencia que se tiene es nada más la de \$588. 682,75, a la cual se está dando seguimiento.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, agradece por las aclaraciones.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, consulta si esa contingencia está provisionada.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, responde que todavía no, porque es necesario esperar que avance el proceso para que, al cierre contable del año, se analice con la Dirección Jurídica cuáles son las probabilidades de éxito.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, consulta cuál ha sido el avance alcanzado en la preparación de las obras de reforzamiento del Edificio Metropolitano, pues se tenía programado iniciar ese proceso para el año 2022.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, menciona que los permisos municipales tuvieron que ser renovados porque estaban por vencer y el Edificio ya está totalmente desalojado, de manera que se está en el proceso de remoción de escombros.

Puntualiza que no puede decir en este momento que ese proceso se encuentre detenido, pero actualmente se está en el proceso de adjudicar el reforzamiento del Edificio y la construcción. Esa información puede presentarla el próximo miércoles.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, agradece por la respuesta brindada.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, al no haber más comentarios, solicita continuar con el punto 5.1.1.b.

Al ser las **dieciocho horas y quince minutos**, se retiran virtualmente de la sesión el Gerente de IMPESA, Sr. Mario Hernández Aguilar, y la Jefa de la División Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Silvia Góyez Rojas

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**Dar por recibido el oficio GGC-590-2021, mediante el cual el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, informa sobre la movilidad laboral y la planta física.**

**Asimismo, se da por recibida la presentación sobre la aplicación *Monibyte* con la *fintech* IMPESA.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio GGC-590-2021, mediante el cual el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, informa sobre la movilidad laboral y la planta física.**

**Asimismo, se da por recibida la presentación sobre la aplicación *Monibyte* con la *fintech* IMPESA”. (368)**

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, comenta que ya se han empezado a ver las acciones esperadas.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, indica que ya está el desarrollo para realizar lo mismo con las tarjetas de crédito.

## **ARTÍCULO 7**

5.2.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el informe de resultados financieros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al primer trimestre con corte a marzo de 2021. (Ref.: Acuerdo CCA-10-ACD-67-2021-Art-8).

Al ser las **dieciocho horas y diecisiete minutos**, se incorporan virtualmente a la sesión el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora, y Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora**, indica que los resultados trimestrales son satisfactorios en cuanto al comportamiento del Banco, con algunas estrategias claras de convertir el activo total en otro más productivo, con la esperanza de una recuperación de las medidas. Asimismo, se ve una leve disminución de la tendencia del trimestre de la caída de la cartera.

**El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla**, procede a presentar las cifras correspondientes a los resultados financieros del Banco del primer trimestre del 2021.

A nivel del activo total, la Institución sigue presentando un nivel de activos con crecimiento significativo en términos interanuales, por el orden de un 12,75%, ₡492.423 millones, alcanzando al cierre del trimestre un nivel de activos de ₡4.353.238 millones. Dentro de la composición de estructura del activo del Banco, sigue estando el portafolio de crédito, con una participación de 56,95% y el portafolio de inversiones, con 32,69% de participación en la estructura del activo total. Se observa, así, un incremento de un 24,57% a un 32,69% de la participación de este último al cierre del 2021.

Se siguen manteniendo montos significativos de captaciones a la vista, principalmente institucionales, a nivel del portafolio de inversiones, el cual alcanza ₡1.423.000 millones, con un crecimiento anual de 50,07%, ₡474.863 millones. De esta manera, el portafolio de inversiones se ubica en un nivel cercano a las principales entidades; como referencia, el Banco de Costa Rica se ubica con ₡1.300.000 millones y el Banco Nacional, con ₡1.600.000 millones, así como otras instituciones que manejan un portafolio de menor cuantía.

En la proyección financiera 2021, de la cual se brindará una revisión en los próximos días, se presenta una reducción en el nivel del portafolio, precisamente con el objetivo de optimizar la liquidez y reducir vía precio estos saldos, como ya se han venido ejecutando gradualmente las reducciones que se han venido aplicando en el costo, principalmente de las cuentas corrientes y del ahorro a la vista de entidades.

Un aspecto para destacar en este cierre del primer trimestre que, sin duda alguna, contribuyó en el resultado de las utilidades es haber generado ₡1.975 millones de ganancias de capital por ventas de títulos. Las principales instituciones generaron montos importantes en este rubro en el primer trimestre. Se tiene la expectativa de generar ₡3.300 millones en el año, lo cual revisa de manera permanente el Comité de Inversiones, con el apoyo y la asesoría del Puesto de Bolsa.

En cuanto al portafolio de crédito, se presenta una disminución en el trimestre, por el orden de los ₡40.000 millones tanto a nivel de la cartera de crédito directa bruta consolidada, donde se ve una disminución de -1,53%, lo cual equivale a un -1,40% en colones y -3,06% en dólares con respecto a diciembre. De esta forma, la caída se acentúa en el portafolio de dólares a nivel del Banco y del sistema.

En los datos comparativos, se aprecia que, en la cartera de crédito directa bruta consolidada, el sistema disminuye -0,52%; los bancos privados, -0,92%; los bancos estatales presentan un crecimiento de 0,29% en cartera consolidada; y el Banco Popular, -1,53%, con un resultado de -₡40.294 millones. En la referencia de las principales entidades, destaca el Banco de Costa Rica, con un crecimiento de ₡71.176 millones, para 2,42%; el Banco Nacional presenta una disminución similar a la del Banco Popular, de -₡50.136 millones, para -1,15% de disminución del saldo con respecto a diciembre.

En la composición por monedas, se determina que, en colones, el Banco Popular presentó una disminución de -1,40% en el primer trimestre de 2021, equivalente a -₡33.654 millones y -\$10 millones. Se observa a nivel del sistema un crecimiento en colones de 0,29% en el primer trimestre de 2021 y 3,06% en términos interanuales, mientras que el saldo de crédito en dólares sigue teniendo una caída importante, con -1,29% en el primer trimestre de 2021; -4,12% en términos interanuales.

En materia de estimaciones relacionadas con la cartera de crédito, se destaca que en primer trimestre de 2021 no fue necesario utilizar la Política de Estimaciones, la cobertura adicional por ₡43.206 millones, aun cuando se tuvo niveles de estimación en promedio superiores a los ₡5.000 millones. Con respecto al primer trimestre de 2020, se evidencia un incremento relevante en los niveles de estimación registrados por el orden de ₡17.000 millones de colones contra ₡9.577 millones registrados en el primer trimestre de 2020. Este comportamiento, en alguna medida, era acorde con lo esperado de la proyección financiera para el cierre del primer trimestre y para el año con estimaciones de ₡61.000 millones, sumado a la cobertura adicional de ₡43.000 millones registrada en el balance y que, precisamente, se requiere para cubrir posibles deterioros adicionales en el portafolio de crédito.

En la referencia de los registros de gasto por estimaciones, a nivel de las principales instituciones.

A nivel de la estructura de financiamiento, se evidencia un monto de ₡744.912 millones de captaciones a la vista, principalmente de entidades; y ₡497.529 millones de ahorro a la vista, para una participación de 13,88% y de 3,99% en las cuentas corrientes.

En términos de estructura, se observa que los productos vista, con respecto a 2020, han aumentado su participación; sin embargo, se sabe que el 20,79% está influenciado por captaciones que se han concentrado en el corto plazo, de inversionistas institucionales, y donde se han aplicado reducciones graduales en tasas de interés para disminuir el costo ponderado de las captaciones.

Igualmente, cabe destacar que, al cierre del primer trimestre de 2021 ya se han recibido del Banco Central ₡85.000 millones de la facilidad crediticia que se había autorizado por ₡127.000 millones. Esto ha permitido gestionar la cancelación de pasivos, principalmente de captaciones a plazo, donde se ve, en términos interanuales, una disminución en los niveles de captación a plazo, comparada con el 2020, justamente como parte de la estrategia de utilizar los fondos del Banco Central, y de optimizar la liquidez y el calce de plazos mediante la cancelación de pasivos de captaciones a plazo, principalmente, tal como lo plantea la proyección financiera 2021 que se revisa actualmente.

En captaciones a plazo de entidades, existe una reducción interanual de ₡443.904 millones a ₡350.867 millones; en emisiones estandarizadas, se presenta una disminución de ₡539.272 millones a ₡525.512 millones. La proyección financiera de este año plantea una reducción cercana a los ₡100.000 millones con respecto al saldo a diciembre y en captaciones a plazo público se observa igualmente una reducción en términos interanuales de ₡795.936 millones a ₡764.012 millones.

A nivel patrimonial, destaca que el patrimonio del Banco es de ₡769.729 millones, con una posición de moneda extranjera de \$3,7 millones, muy cercana a cero; 0,29% del patrimonio del Banco, una posición neutra de acuerdo con la Política y el Apetito de Riesgo definido.

En ingresos por servicios, en el primer trimestre de 2021, se lograron ₡5.775 millones, con una disminución de -21,26% con respecto al resultado del 2020, tal como estaba también previsto en la proyección financiera. Al cierre del 2020, se alcanzó la suma de ₡25.000 y se tiene una meta de ₡19.000 millones al cierre del 2021; esta disminución forma parte de lo previsto, producto de la disminución en las comisiones y los efectos de la pandemia en la economía nacional.

En cuanto a gastos administrativos, existe una disminución de -7,87% con respecto al primer trimestre de 2020, es decir, ₡33.462 millones versus ₡36.322 millones, como parte de la contención de gasto administrativo, para lo cual contribuye enormemente el teletrabajo permanente. También se percibe una disminución en gastos de personal, producto de la aplicación de la movilidad voluntaria y la migración de salario base más pluses, aplicada el año previo, cuyos efectos positivos se observan en este periodo de 2021.

En cuanto a bienes adjudicados, el primer trimestre cierra con -₡1.493 millones, resultado muy similar al obtenido en el primer trimestre de 2020. Hubo niveles de impacto en los meses de enero y febrero, superiores a los ₡500 millones, lo cual se logra disminuir en marzo con ₡277 millones.

Por otra parte, las utilidades de las subsidiarias tienen un comportamiento positivo con un cumplimiento de la meta PAO en utilidad neta de un 195,23%, con utilidades de ₡3.020 millones, 3,20% superior al resultado registrado en el primer trimestre del 2020. En consecuencia, el primer trimestre 2021 cierra con una utilidad neta de ₡7.011, la cual es un resultado positivo en términos de los resultados de periodos anteriores, reiterando que en dicho monto se incluyen la generación de ganancias de capital, las utilidades de sociedades, la contención de gasto administrativo y el haber asumido niveles de gastos de estimación superiores a los ₡5.000 millones, de lo cual el resultado es positivo, considerando las variables registradas en el primer trimestre.

Entre los principales indicadores financieros, en términos interanuales, destacan la rentabilidad patrimonial de 1,94%; el indicador de eficiencia de 66,41%. Con respecto al 2020, se observa un deterioro producto de la disminución en la utilidad operacional, mientras que el gasto operativo se mantiene en términos de contención. El indicador de cobertura de ingresos por servicios a gastos administrativos disminuye en función de la reducción en ingresos por servicios presentada este año; y el indicador de mora mayor a 90 días se ubica en 2,77%, porcentaje inferior al 2,81% de marzo de 2020.

En cuanto al margen de intermediación, se observa una recuperación de 4,10% para marzo de 2021, lo cual repercute en una disminución en el costo ponderado de fondos de captaciones de 5,22% en diciembre de 2020 a un 4,82% en marzo de 2021. En marzo de 2020, se tenía un costo de 6,31%, con lo cual se ha venido reduciendo el costo ponderado y la brecha que se mantenía con los principales bancos, producto de la estrategia de modificación gradual de la estructura de financiamiento y acelerar la cancelación de pasivos, principalmente de captación a plazo y, sin duda alguna, con la utilización de los recursos del Banco Central que ayudan a conseguir dicho objetivo.

Este fue el resumen ejecutivo de las principales variables de cierre del primer trimestre del 2021.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** consulta cuál es la perspectiva de disminución del gasto del 66,41% durante el año.

**El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla,** señala que la proyección financiera, la cual se espera presentar la semana siguiente, indica que estará por debajo del 64%, haciendo un esfuerzo por contener el gasto y aumentar la utilidad operacional con una propuesta agresiva de reducción de costo financiero y una recuperación en la generación de ganancias de capital por venta de inversiones, así como administrando debidamente la rentabilidad del portafolio tanto de inversiones como de crédito.

**La Directora, Sra. Fernández Garita,** manifiesta que en el Comité Corporativo de Auditoría se conocieron los estados financieros, como mensualmente se realiza, lo cual da margen para observar la evolución de las partidas.

Señala que se solicitó al Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, no presentar la cartera de crédito con resultados netos, pues no se visibiliza su crecimiento, sino que se debería comparar mensualmente la evolución del aumento. En este crecimiento, por otro lado, pueden incidir dos aspectos: la cancelación de créditos y la fuga de clientes, en lo cual ha insistido.

Si bien se poseen utilidades actualmente por rendimientos de las inversiones, no ha habido una evolución significativa en el activo principal del Banco con respecto al 2020. Agrega que las utilidades de las sociedades tienen un margen importante en las utilidades y alivia observar los estados financieros desde el punto de vista del Conglomerado.

Asimismo, la reposición de las estimaciones, las cuales no superaron a los meses previos, contribuye; sin embargo, hace hincapié en prestar mayor atención a la evolución de la cartera de crédito.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, consulta si los estados financieros presentados corresponden al Conglomerado, incluyendo a las sociedades y cómo está conformada la utilidad final acumulada al 31 de marzo de 2021, por el Banco y las sociedades.

Asimismo, solicita se le aclare cuánto contribuyó la reducción de gastos a las utilidades, de acuerdo con el PAO, ya que se observan indicadores con cumplimientos del 100%, pero este rasgo no indica exactamente que se está bien, sino que se está cumpliendo lo previsto en dicho rubro.

**El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla**, aclara que la utilidad del Banco es de ₡7.011 millones y, por el método de participación patrimonial, las utilidades de las subsidiarias se registran como ingreso en el estado financiero del Banco, por ser este el propietario de las sociedades. Evidentemente, el Banco tiene una inversión en las sociedades por el orden de ₡85.000 millones en el activo, la cual le genera un retorno con tasas de rentabilidad de dos dígitos.

En consecuencia, la utilidad señalada es la correspondiente a la entidad y el retorno generado por la inversión en las subsidiarias se registra como parte de la utilidad del Banco.

Se suele afirmar que, de la utilidad de la entidad, ₡3.020 millones fueron aportados por las sociedades, que representan el 43,08%; sin embargo, esta suma corresponde al retorno de la inversión por ₡85.000 millones que el Banco registra en el activo total, producto de la inversión realizada en las subsidiarias. Dicho retorno se recibe por vía de las utilidades de las sociedades registradas contablemente en el Banco.

Lo anterior, puesto que, en términos de estados financieros consolidados, reportados trimestralmente a la Sugef, la utilidad conglomeral es equivalente a la utilidad del Banco, principalmente de los conglomerados públicos, a diferencia de los grupos financieros privados, donde se percibe una diferencia entre la utilidad del Banco y la del Conglomerado, donde el Banco es una empresa más dentro del grupo financiero.

De esta manera, en este caso, el Banco desempeña un doble papel: ser una empresa dentro del Conglomerado y actuar, a la vez, como entidad dueña de las cuatro subsidiarias.

Apunta que, a pesar de que siempre se hace la separación, en términos comparativos con otras entidades bancarias, esta utilidad es comparable por la particularidad de los conglomerados públicos a nivel del país.

En cuanto a los gastos, debe indicar que en términos interanuales se ha visto una reducción importante del 7%, pero también el primer trimestre comparativamente con la proyección financiera también reflejó una disminución del gasto respecto al PAO.

No cuenta con la cifra, pero en este sentido, el gasto administrativo está presentando un comportamiento menor a lo estimado en el PAO del primer trimestre y forma parte del esfuerzo en cuanto a reducción del gasto en términos interanuales como la reducción del gasto con el PAO aprobado.

Añade que se espera que al cierre de año se dé esa disminución, respecto al gasto que plantea la proyección financiera.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, agradece las aclaraciones y su otra consulta se refería a la cartera de crédito, sobre lo cual indicó que no se llegó a la necesidad de aplicar la política de estimaciones.

Pregunta qué se tiene pensado para los próximos meses en cuanto a la utilización del recurso de las estimaciones.

**El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla**, responde que está previsto, la política aprobada les determina que el gasto de estimación de cartera que supere el monto previsto en la proyección financiera les da la posibilidad de utilizarlo de la cobertura adicional de estimaciones.

Lo anterior, significa que si en abril, por ejemplo, el gasto neto de estimación fuera por ₡7.000 millones y la proyección tuviera ₡5.000 millones, los ₡2.000 millones los podrían utilizar de la cobertura adicional de estimaciones que está registrado en balance.

Reitera que sí se tiene previsto utilizarla cuando el gasto real del mes supere el monto que tiene la proyección financiera.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, indica que desearía que no se requiera.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, añade que ojalá no, pero su pregunta fue enfocada sobre cómo siente la Administración, si considera que deberá utilizar ese recurso, si están observando un deterioro de cartera acelerado que el que se venía teniendo. En esa medida será que deban aplicarlo.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora**, desea hacer énfasis en las consultas del Director, Sr. Espinoza Guido, en cuanto a que el cumplimiento del PAO de la Sociedades Anónimas es de un 195%, lo cual es muy importante por la contribución del 43% de las utilidades netas.

En cuanto a la parte sobre la utilización de las estimaciones adicionales que fueron generadas el año pasado, todas las semanas se reúne con los encargados del área de cobro, quienes consideran que este mes de abril hubo un deterioro mayor en la cartera, y les consultó sobre cuál podría ser la estimación y le indicaron que podría estar por encima de los ₡6.500 millones.

Al parecer, abril y mayo son meses muy fuertes respecto a estimaciones y vencimientos de todos los arreglos realizados el año pasado, por tanto, podría haber una mayor aceleración en el deterioro de la cartera y en la estimación. Espera que no desmejore, pero el pronóstico de estos dos meses podría reflejar un gasto mayor que el tenido en el primer trimestre.

**El Director, Sr. Espinoza Guido**, agradece la aclaración adicional.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, señala que pretendía referirse a lo mismo, pero no desea redundar, comenta que diariamente deben atender montos de readecuaciones por aproximadamente ₡1.100 millones, para ir saliendo en proyección. Están haciendo más de ₡1.300 millones de readecuación, pero con corte a hoy se tienen estimaciones proyectadas por aproximadamente ₡12.900 millones, lo cual disminuirán con el transcurrir de los días, si se mantienen en esos niveles y con los cobros finales, abril y mayo son meses muy apretados.

Añade que, respecto al crédito pasarán el detalle, pero ya lograron disminuir la caída en la cartera de crédito, en marzo ya se tienen las fuerzas de ventas activas y están colocando, por ejemplo, en marzo fueron colocadas 1.400 tarjetas de crédito, y en la parte de consumo, están visitando clientes en la parte empresarial.

Se están llevando los controles diarios para poder tener en detalle los datos sobre lo que se está haciendo.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, indica que particularmente le parece muy bien la iniciativa, ahora se les suma una variable mayor en cuanto a la situación actual de la pandemia, donde deberán estar muy atentos al comportamiento, no porque el Gobierno decreta cierres, sino porque la misma conducta de las personas hará presumir que disminuirán el consumo, lo cual afectará de manera importante.

Por ello, la importancia de vigilar todas las variables posibles y darles un seguimiento constante en la búsqueda de que la cartera se deteriore lo menos posible.

**La Directora, Sra. Fernández Garita**, indica que el interés personal es ver la evolución de la cartera para ir midiendo la parte de estimaciones, por ello que su criterio es que, si les presentan el dato de la cartera neteado, no se están dando cuenta cuánto creció la cartera de un mes a otro y cuánto fue por cancelaciones o por recuperaciones.

Por tanto, solicitó que se les presente mensualmente cuál fue el saldo anterior, cuál el del mes, así como cuáles fueron las diferencias para determinar si realmente se están colocando créditos. Además, se debe analizar los efectos del incremento de personal que se trasladó para la fuerza de ventas y desestimar el de crédito.

Considera que con ello podrían monitorear de mejor manera la evolución de la cartera de crédito.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, agradece la presentación.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y cuatro minutos**, finalizan su participación virtual el Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, y el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla.

Por otra parte, mociona para:

**Aprobar el informe de resultados financieros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al primer trimestre con corte a marzo de 2021.**

**Lo anterior en atención al inciso 1) del acuerdo 183 tomado en la sesión 5624 y con base en el artículo 30 del acuerdo SUGEF 30-18 Reglamento de Información Financiera.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el informe de resultados financieros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al primer trimestre con corte a marzo de 2021.**

**Lo anterior en atención al inciso 1) del acuerdo 183 tomado en la sesión 5624 y con base en el artículo 30 del acuerdo SUGEF 30-18 Reglamento de Información Financiera”. (361)**  
(Ref.: Acuerdo CCA-10-ACD-67-2021-Art-8)

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 8**

5.3.1.- La Sra. Oriette Zonta Elizondo, Secretaria General de SIPEBP, solicita información sobre el informe AIRI-02-2020 y sobre el 0% del aumento salarial. (Ref.: Oficio SIPEBP-09-2021 y AJD-062-2021)

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** indica que este tema lo presentará el Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, Sr. León Blanco, a quien de una vez le fue solicitada una respuesta en ese sentido.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco,** indica que la semana pasada recibieron un oficio por parte de la Secretaria General de SIPEBP, Sra. Zonta Elizondo, realizando algunas apreciaciones que tiene, relacionadas con una contratación de uniformes y las dietas de la Junta Directiva.

Señala que la Sra. Zonta Elizondo solicita algunas aclaraciones sobre sus apreciaciones, las cuales son incorrectas, por tanto, la idea es explicarlas en la nota de respuesta.

Comenta que fue preparado un borrador para dar respuesta en el orden expuesto por la Sra. Zonta Elizondo, al oficio dirigido a la Presidenta, Sra. Badilla López.

Menciona que hizo consultas sobre el proceso que lleva una contratación para el caso de los uniformes y de acuerdo con lo indicado por quienes están a cargo, es que ha tenido una serie de retrasos ante la Contraloría General de la República respecto al proceso, por lo que no se han podido adjudicar el tema.

Por lo que sería importante, si se aprueba el texto propuesto, el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón lo revise y brinde su visto bueno.

En lo demás, la Sra. Zonta Elizondo, dijo que no hubo aprobación de aumentos salariales, por lo que se le responde lo indicado por la Contraloría General de la República y se le menciona que, como ente público, el Banco está sujeto al control de dicha Contraloría y el presupuesto no se puede tener sin su aprobación, quien determinó que para este año no se justificaba el aumento salarial.

En cuanto a la parte de las dietas, la Sra. Zonta Elizondo preguntó si se aprobó algún nuevo texto para el pago de dietas, a lo cual se les responde categóricamente que no y se le brinda una explicación sobre cuál es la forma actual que está adoptada por esta Junta Directiva para indicar cuál es el monto de las dietas.

**La Presidenta, Sra. López Badilla,** manifiesta que personalmente le parece muy bien la respuesta que se propone.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón,** complementa que en cuanto a los uniformes el proceso se dio y la adjudicación fue realizada, para lo cual se dieron 10 días para revisión final por parte de la Dirección Jurídica, por lo que cree que, a partir de ya, pues el plazo ya terminó, se tendría la firma y la adjudicación, salvo que se dé alguna objeción por parte de algunos de los otros proveedores. Por tanto, el proceso está prácticamente concluido para el suministro de los uniformes.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** pregunta si la respuesta que se brindará está en esos términos.

**El Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, Sr. León Blanco,** responde que en términos generales se indicó lo expuesto por el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el oficio SIPEBP-09-2021, mediante el cual la Sra. Oriette Zonta Elizondo, Secretaria General de SIBEP, solicita información sobre el informe AIRI-02-2020 y sobre el 0% del aumento salarial.

2. Autorizar a la Secretaría para que, con base en la propuesta presentada mediante oficio AJD-062-2021 de la Asesoría Legal, proceda a responder el oficio SIPEBP-09-2021, suscrito por la Sra. Oriette Zonta Elizondo, Secretaria General de SIPEBP.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido el oficio SIPEBP-09-2021, mediante el cual la Sra. Oriette Zonta Elizondo, Secretaria General de SIPEBP, solicita información sobre el informe AIRI-02-2020 y sobre el 0% del aumento salarial.

2. Autorizar a la Secretaría para que, con base en la propuesta presentada mediante oficio AJD-062-2021 de la Asesoría Legal, proceda a responder el oficio SIPEBP-09-2021, suscrito por la Sra. Oriette Zonta Elizondo, Secretaria General de SIPEBP”. (362)

ACUERDO FIRME.

#### ARTÍCULO 9

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5822 hasta las 8:00 p. m., a fin de concluir con los temas agendados para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5822 hasta las 8:00 p. m., a fin de concluir con los temas agendados para esta sesión”. (363)

ACUERDO FIRME.

#### ARTÍCULO 10

5.4.1- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el informe de seguimiento de acuerdos del mes de marzo del 2021. (Ref.: Oficio SJDN-539-2021)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, indica que durante el periodo la Junta Directiva ha tomado 628 acuerdos, distribuidos en acción administrativa e informativos que son los tipos más frecuentes, para un 76,9%. Están los de requiere respuesta -periódicos y de plazo fijo-.

Dentro de los incisos de acción administrativa se tomaron 117 de los cuales únicamente 8 se tienen pendientes, de los incisos de requiere respuesta periódicos, de un total de 21, se tienen pendientes únicamente cinco, uno recae sobre la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, otra sobre la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos; otro sobre el Comité Corporativo de Remuneraciones y dos a la Gerencia General Corporativa.

En cuanto a los incisos de requiere respuesta, plazo fijo, existen cinco pendientes, 4 de ellos recaen a la Gerencia General Corporativa y uno a la Dirección Corporativa de Riesgos.

Menciona que, de los incisos de requiere respuesta, hará una pequeña descripción sobre lo que corresponde, por ejemplo, el que recae a la Gerencia General Corporativa está relacionado con el funcionamiento de estructura de la Dirección de Capital Humano. En cuanto a la Dirección Corporativa de Riesgo, está relacionado con los órganos de dirección y la autoevaluación, que más adelante se indica que está relacionado con la asesoría que están recibiendo por parte de KPMG.

Por otra parte, se tiene otro inciso dirigido a la Gerencia General Corporativa, relacionado con la presentación de estudios de los contratos laborales y la referencia de los salarios de mercado, lo cual aún está pendiente. Además, se reportó con un 50% de avance y el último reportó un 75% de avance donde se solicitó rendición de cuentas sobre el desempeño institucional y el balance de resultados del año pasado. Los anterior, conforme a lo indicado en el informe de evaluación anual del PAO y de ejecución presupuestaria.

También se menciona que, en el último informe presentado, se generó un compromiso que todavía no había sido atendido, en cuanto a la presentación de un cronograma de atención para el establecimiento de esos acuerdos pendientes.

Además, se tiene lo referente al contrato con KPMG que apoyará a la Dirección Corporativa de Riesgo en sus pendientes y también se indicó que la Gerencia General Corporativa que el oficio para atender dichos incisos está en proceso de revisión.

En cuanto a los incisos de acción administrativa, sobresalen la presentación de propuestas para efectuar visitas en el Banco, para lo cual hay un acuerdo para realizar esa programación.

Por otra parte, está lo relacionado con la capacitación de las Juntas de Crédito Local, pero no había posibilidad de actuación por parte de la Administración sino hasta que estuvieran nombradas, por tanto, se encuentra dentro de lo normal.

Explica que otras acciones que recaen a la Gerencia General de Popular Seguros y al Comité Corporativo de Riesgo, en relación con la creación de un Centro de Servicios Compartidos de TI, que también tienen pendientes.

En relación con el seguimiento del proceso de cumplimiento, debido al seguimiento muy cercano que están dando al seguimiento de acuerdos por parte de la Presidencia y Vicepresidencia, se quiere reportar que se han rechazado acuerdos que se han dado por atendidos por haberse dado mal el proceso.

En este sentido, se han puesto en contacto con las áreas responsables para una mejor atención de los acuerdos, se revisó y analizó el procedimiento denominado "Atención de Acuerdos de la Junta Directiva Nacional". Se realizó una revisión exhaustiva del procedimiento, el cual no recae exactamente en la Secretaría General pero que sí repercute en lo que se hace.

Comenta que luego de la tarea realizada, encontraron una buena respuesta por parte de la Gerencia General Corporativa, por lo que esas reuniones ya fueron finalizadas.

Además, debe reportar el seguimiento que se ha realizado de periodos anteriores de los acuerdos administrativos. Al respecto, debe indicar que el 2019 se dejará de lado para concentrarse en los más recientes y se ve que el esfuerzo realizado ha sido importante, pues del 2020 se tiene únicamente 7 incisos pendientes, pero dentro de la normalidad.

También se mantiene una constante coordinación con las diferentes unidades responsables, con el fin de que los incisos emanados sean atendidos en plazo conforme a lo requerido.

Indica que esto es lo más sobresaliente del informe.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** considera que el número de pendientes ha disminuido de manera importante.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz,** menciona que se trata de un trabajo de mucho esfuerzo por parte de la Secretaría y la Gerencia General Corporativa, donde tienen mayor peso debido a que son muchas las áreas adscritas y mucho más que abarcar, puesto que una parte importante le llegan a ella, incluso cree que están haciendo una reprogramación sobre la forma como hacen las cosas las unidades responsables, tarea que considera está dando frutos.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado,** pregunta cuál es el acuerdo que se tiene pendiente en la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz,** indica que se indicará posteriormente.

**La Presidenta, Sra. Badilla López,** manifiesta que el seguimiento dado ha sido satisfactorio por parte de la comisión que se nombró para ayudar en el tema y, sobre todo, el tratamiento que se ha dado desde la Administración, por cuanto las unidades responsables han respondido, lo cual permite disminuir cargas de trabajo que se tienen pendientes.

**El Director, Sr. Espinoza Guido,** considera valioso resaltar el esfuerzo que se está realizando, eso ayuda en mucho, leyó el informe el fin de semana y le llamó particularmente la atención el apartado donde se indicó que fueron rechazados algunos cierres de acuerdos porque no cumplieron los requisitos.

Cree que ese criterio de la Secretaría General es muy importante, dado que se convierte en los ojos y oídos de la Junta Directiva en ese sentido, por lo que les ayudaría mucho que apliquen ese criterio con el fin de determinar si los acuerdos realmente deben ser cerrados o no, pues es parte de la función.

Por tanto, agradece al Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, extensivo a todo el equipo de trabajo.

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, menciona que se trata de un control de calidad, cuando participó en una reunión sostenida con el Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, y ellos, fueron de alguna manera condescendientes respecto al 2018 y 2019, con la intencionalidad de bajar la carga de pendientes que se tienen, pero ya la parte del 2020 y lo que se lleva del 2021, la condición será diferente.

Añade que aspira a que se genere una cultura de seguimiento constante, sobre todo de atención oportuna de los acuerdos, por temas de gobernanza, si la Junta Directiva toma un acuerdo es porque se requiere alguna acción para atender un tema, por tanto, no se puede delegar y posponer hasta que alguien lo revise y nuevamente lo presente.

**La Directora, Sra. Villegas Alvarado**, felicita a la Secretaría General por el trabajo realizado, lo cual les permite contar con mayor orden tanto a la Junta Directiva como a las áreas involucradas.

Por tanto, mociona para:

**Dar por recibido el informe de seguimiento de acuerdos generados por la Junta Directiva Nacional, correspondiente a marzo del 2021.**

**Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5611-Acd-061-2019-art.6, referente a la presentación del Informe de seguimiento de acuerdos.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el informe de seguimiento de acuerdos generados por la Junta Directiva Nacional, correspondiente a marzo del 2021.**

**Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5611-Acd-061-2019-art.6, referente a la presentación del Informe de seguimiento de acuerdos”.** (364)  
(Ref.: Oficio SJDN-539-2021)

## **ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 11**

6.1.- La Sra. Dayana Hernández Mora, del Despacho Secretaría General del Banco Central de Costa Rica, informa que la Junta Directiva, en el artículo 6 de la sesión 5992-2021, dispuso en firme, remitir en consulta pública la propuesta del *Reglamento del Sistema de Pagos*. La publicación del citado acuerdo se encuentra en Alcance 76 a la Gaceta 75, del 20 de abril del 2021. (Ref.: Correo electrónico)

**La Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

**1. Dar por recibido el correo electrónico remitido por la Sra. Dayana Hernández Mora, del Despacho Secretaría General del Banco Central de Costa Rica, mediante el cual informa que la Junta Directiva, en el artículo 6 de la sesión 5992-2021, dispuso en firme, remitir en consulta pública la propuesta del Reglamento del Sistema de Pagos. La publicación del citado acuerdo se encuentra en Alcance 76 a la Gaceta 75, del 20 de abril del 2021.**

**2. Instruir a la Administración para que responda el correo electrónico remitido por la Sra. Dayana Hernández Mora, del Despacho Secretaría General del Banco Central de Costa Rica, mediante el cual informa que se dispuso en firme, remitir en consulta pública la propuesta del Reglamento del Sistema de Pagos.**

**Asimismo, deberá remitir a esta Junta Directiva copia de la respuesta brindada.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por recibido el correo electrónico remitido por la Sra. Dayana Hernández Mora, del Despacho Secretaría General del Banco Central de Costa Rica, mediante el cual informa que la Junta Directiva, en el artículo 6 de la sesión 5992-2021, dispuso en firme, remitir en consulta pública la propuesta del Reglamento del Sistema de Pagos. La publicación del citado acuerdo se encuentra en Alcance 76 a la Gaceta 75, del 20 de abril del 2021.**

2. Instruir a la Administración para que responda el correo electrónico remitido por la Sra. Dayana Hernández Mora, del Despacho Secretaría General del Banco Central de Costa Rica, mediante el cual informa que se dispuso en firme, remitir en consulta pública la propuesta del *Reglamento del Sistema de Pagos*.

Asimismo, deberá remitir a esta Junta Directiva copia de la respuesta brindada". (365)

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 12**

6.2.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión correspondiente al periodo 2020, en acatamiento del artículo n.º17 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero y la actividad n.º10 del Plan de Trabajo 2021 de esta Comisión. Asimismo, se le solicita dar por cumplido el acuerdo n.º183 de la sesión JDN-5624-2019 inciso 54. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-4-ACD-30-2021-Art-5b)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

**Dar por recibido el Informe de Gestión de la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial correspondiente al periodo 2020, en acatamiento del artículo n.º17 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero y la actividad n.º10 del Plan de Trabajo 2021 de esta Comisión.**

Con lo anterior se da por cumplido el acuerdo n.º183 de la sesión JDN-5624-2019 inciso 54

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**"Dar por recibido el Informe de Gestión de la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial correspondiente al periodo 2020, en acatamiento del artículo n.º17 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero y la actividad n.º10 del Plan de Trabajo 2021 de esta Comisión.**

**Con lo anterior se da por cumplido el acuerdo n.º183 de la sesión JDN-5624-2019 inciso 54". (369)**  
(Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-4-ACD-30-2021-Art-5b)

## **ARTÍCULO 13**

6.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para conocimiento, el plan de acción para atender las oportunidades de mejora señaladas en el Informe de Auditoría Externa sobre el cumplimiento del *Reglamento sobre idoneidad de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de las entidades financieras* (Acuerdo Sugef 22-18), específicamente en el Anexo 1. Lo anterior en atención del acuerdo de Junta Directiva Nacional No. JDN-5807-Acd-171-2021-Art-6. (Ref.: Acuerdo CCNR-05-ACD-38-2021-Art-3)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

**Dar por recibido el plan de acción para atender las oportunidades de mejora señaladas en el Informe de Auditoría Externa sobre el cumplimiento del *Reglamento sobre idoneidad de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de las entidades financieras* (Acuerdo Sugef 22-18), específicamente en el Anexo 1.**

Lo anterior en atención del acuerdo de Junta Directiva Nacional No. JDN-5807-Acd-171-2021-Art-6.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**"Dar por recibido el plan de acción para atender las oportunidades de mejora señaladas en el Informe de Auditoría Externa sobre el cumplimiento del *Reglamento sobre idoneidad de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de las entidades financieras* (Acuerdo Sugef 22-18), específicamente en el Anexo 1.**

**Lo anterior en relación con del acuerdo de Junta Directiva Nacional No. JDN-5807-Acd-171-2021-Art-6". (370)**  
(Ref.: Acuerdo CCNR-05-ACD-38-2021-Art-3)

Al ser las diecinueve horas con veinte minutos, finaliza su participación virtual, el Gerente General Corporativo.

Al ser las VEINTE HORAS finaliza la sesión.

Sra. Grace Badilla López  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**