



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Alberto Navarro Barahona
Dependencia:	División de Riesgo Operativo
Periodo de Gestión:	3/08/2017 al 15/11/2021
Destinatarios:	Dirección de Capital Humano y Dirección Corporativa de Riesgo
Firma:	
Fecha:	19/11/2021

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

1.	Presentación.....	2
2.	Resultados de la gestión.....	2
2.1.	Labor Sustantiva Institucional	2
2.1.3.	Alcance	4
2.1.4.	Organización del Recurso Humano	4
2.2.	Cambios en el entorno	4
2.3.	Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
2.4.	Acciones sobre el Control Interno	5
2.5.	Principales Logros.....	6
3.	Administración de Recursos Financieros.....	8
4.	Sugerencias.....	8
5.	Observaciones: No tengo	9
6.	Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	9
7.	Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	9
8.	Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	9
9.	Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	13
10.	Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	15



INFORME FINAL DE GESTIÓN

1. Presentación

Se remite el presente **Informe final de gestión**, correspondiente al cargo de Jefe de División de Riesgo Operativo (en adelante denominada DRO, el cual ocupé entre el período comprendido **3 de agosto del 2017 al 15 de noviembre de 2021**. Lo anterior en cumplimiento del **artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno**, así como en atención a lo indicado por la Contraloría General de la República en la Directriz No. **D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio de 2005, publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de julio de 2005**.

Dicho informe se realiza de acuerdo con el nombramiento del suscrito como Director Corporativo de Riesgo del Banco Popular de forma interina, a partir del 15 de noviembre de 2020 y hasta el 15 de mayo del 2022; lo anterior comunicado mediante acuerdo de Junta Directiva número **JDN-5871-Acd-882-2021-Art-10**

2. Resultados de la gestión

Esta sección del informe deberá contener, al menos, información relativa a los siguientes aspectos:

2.1. Labor Sustantiva Institucional

La División de Riesgo Operativo depende de la Dirección Corporativa de Riesgo, como se muestra en el siguiente organigrama:



2.1.1. Objetivos:

- Implementación de un sistema de administración integral de riesgo operativo basado en procesos, que permita identificar, valorar, administrar, revisar, documentar y revelar los riesgos a los cuales se encuentra expuesta el Conglomerado, en las diversas operaciones que realiza.
- Fortalecer el sistema de gestión de riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo.
- Fortalecer el Sistema de Evaluación de Valoración de Riesgos Institucionales (SEVRI) del Banco Popular.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Brindar asesoría a las Unidades de Riesgo y órganos responsables del proceso de la gestión de riesgos operativos en el conglomerado, que permita la toma de decisiones de forma oportuna y eficaz.
- Dar seguimiento a los Planes de Mitigación, con el fin de gestionar los diferentes riesgos.
- Contribuir a la promoción de una cultura de administración de riesgos en el personal del Conglomerado Financiero Banco Popular, con el propósito de que exista conciencia sobre su responsabilidad en la gestión, y la importancia de reportar los eventos de pérdida en el tiempo y forma.
- Desarrollar las medidas pertinentes para inculcar y fortalecer la cultura de autocontrol en todos los niveles de cada empresa y así consolidar la identificación de riesgo dentro del grupo.

2.1.2. Funciones:

- Realizar la valoración de riesgos de procesos estableciendo la exposición a la que se enfrenta el Conglomerado Financiero Banco Popular, su impacto y probabilidad de ocurrencia.
- Diseñar e implementar sistemas de identificación, monitoreo y mitigación de riesgos operativos, legales, de legitimación de capitales, de cumplimiento, de seguridad de la información, reputacional, tecnológico y de continuidad.
- Automatizar el modelo de gestión de riesgo operativo
- Calibrar el modelo de calificación de riesgo de LC/FT de clientes del Banco.
- Implementar un enfoque de valoración integral de riesgo, a través de la metodología de SEVRI.
- Apoyar la implementación de la metodología de riesgo operativo en el Conglomerado.
- Brindar asesorías en el tema de riesgo a nivel del Conglomerado.
- Contribuir en la campaña de sensibilización de la gestión del riesgo a nivel institucional.
- Colaborar en la inclusión, exposición y evaluación del tema de Gestión de Riesgos en los cursos de Inducción y Formación Integral Bancaria.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Informar y exponer los niveles de riesgo operativo que enfrenta la Organización, que facilite la toma de decisiones de la Alta Administración.
- Cumplir con las funciones indicadas en el Reglamento SUGEF 18-16.

2.1.3. Alcance

El detalle de las empresas del conglomerado que se le da servicio por año es el siguiente:

2017 al 2018: Banco Popular y Desarrollo Comunal y la Operadora de Pensiones del Banco Popular

2019 al 2020: Banco Popular y Desarrollo Comunal, la Operadora de Pensiones del Banco Popular y la Correduría de Seguros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal

2021: Banco Popular y Desarrollo Comunal, la Operadora de Pensiones del Banco Popular, la Correduría de Seguros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y a partir de noviembre el Puesto de Bolsa del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2.1.4. Organización del Recurso Humano

Se cuenta con 15 plazas aprobadas según el siguiente detalle

Categoría	Cantidad	Propiedad	Interina	Vacante
23	2	2		
22	2	2		
20	8	3	1	4
18	1	1		
16	1	1		

Las 4 plazas vacantes, se encuentran en proceso de contratación y están dirigidas a la gestión de los siguientes riesgos:

- 2 plazas para la gestión de riesgos operativos
- 1 plaza para la gestión de riesgos de proyectos
- 1 para la gestión de riesgos en la corredora de seguros

2.2. Cambios en el entorno

Durante el período de gestión se llevaron a cabo cambios en la normativa tanto interna como externa, tales como:

1. Implementación de la nueva normativa **SUGEF 18-16** para riesgo operativo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Implementación de la normativa de Gobierno Corporativo **SUGEF 16-16**.
3. Implementación de la normativa **SUGEF 14-17** sobre gestión de las TI.
4. Implementación de la normativa **SUGEF 22-18** sobre idoneidad de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de las entidades financieras

Por otra parte se está trabajando en proceso de fortalecimiento de la Gobernanza Corporativa, para lo cual se tiene contratada la Empresa externa, quien desarrolló un diagnóstico y propuestas de mejora, y para su atención la Junta Directiva Nacional, estableció un Comité Ad-Hoc, para el seguimiento e implementación de las mejoras.

2.3. Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El resultado de la aplicación de la autoevaluación de Control interno y Riesgo Operativo, obtenida en el último periodo registrado.

Autoevaluaciones	Riesgo Operativo	Nivel	Control Interno	Nivel
2020	1%	Excelente	0%	Excelente

2.4. Acciones sobre el Control Interno

La División de Riesgo Operativo, anualmente realiza una revisión y actualización de los procedimientos, adicionalmente semanalmente realizamos reuniones de atención a temas relevantes, como por ejemplo temas relacionados con:

- Ética
- Valores
- Control Interno
- Cultura
- Gestión de la División

Por otra parte, se lleva un control sobre las recomendaciones de la Auditoría interna y externa, así como de acuerdos de los Órganos de Gobierno.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2.5.Principales Logros

Los principales logros alcanzados durante el período indicado y de acuerdo a la planificación institucional fueron los siguientes:

Gestión Conglomerada

- Durante el período de mi gestión, se paso de gestionar el riesgo operativo de dos unidades estratégicas del conglomerado a cuatro.
- Se consolido el uso del Oprisk en las unidades estratégicas.
- Se estandarizaron las siguientes metodología a nivel de la 4 unidades estratégicas:
 - La Metodología de Riesgo Operativo
 - La metodología de Riesgo de Proyectos
 - La metodología de Riesgo Institucional

Riesgo de Proyectos

Se consolido un equipo de trabajo para la gestión de riesgos de los proyectos, con una participación activa en el seguimiento de los proyectos que se encuentran en la cartera del Banco, así como la participación en el proyecto de transformación digital, donde el equipo de tres funcionarios participan en el el establecimiento del modelo operativo de agilidad, para lo cual este equipo se ha certificado en metodologías ágiles.

Por otra parte se coordinó el proceso para agilizar los casos de negocios pasando de mas de tres meses a un mes, de igual manera se trabajo en el diseño de la Goberna de Proyectos en la institución.

Riesgo de Estratégico

Se desarrolló la metodología de riesgos estratégicos para el Banco Popular, donde analizan los riesgos que pueden afectar el plan estratégico, así como los relacionados a los planes de acción ligados a la estrategia y el plan anual operativo.

Aspectos que se incorporan en el informe integral de riesgos y se presenta al Comité Corporativo de Riesgos y Junta Directiva Nacional.

Riesgo Operativo

Como se indico anteriormente, se implemento las actividades requeridas por el SUGEF 18-16, la metodología de riesgo operativo se estandarizó para el Conglomerado y se asumió la gestión de riesgos de Popular Seguros y Popular valores.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Por otra parte se consolido el reporte de eventos materializados, incluyendo temas operativos, de fraude interno, fraude externo.

Adicionalmente, se ha mejorado la atención de los planes de mitigación asociados a los riesgos operativos, al no contar al corte de setiembre d 2021, casos de planes vencidos.

El programa de Cultura de Riesgos, paso de ser únicamente Banco a ser de carácter Conglomerado y adicionalmente la capacitación y evaluación sobre la normativa de riesgo se realizó a nivel conglomerado.

Por otra parte en relación con la pandemia de Covid-19 se realizaron las siguientes actividades:

- Identificación de los principales riesgos a partir del inicio de la emergencia nacional por COVID-19, tanto nacional como de afectación interna para el Banco.
- Identificación de los principales riesgos internacionales producto de la COVID-19, con el fin de mantener informados de los riesgos emergentes que estará enfrentando el portafolio de la OPC.
- Se propusieron planes de mitigación para los riesgos identificados, tanto para los procesos de atención como los de soporte, seguridad de la información y tecnológicos.
- Identificación de los sectores y actividades más expuestas con relación a las medidas tomadas por el Gobierno de Costa Rica a raíz de la emergencia Nacional por el COVID-19.

Durante mi gestión se ejecutaron las siguientes políticas de riesgo operativo.

- Ninguna actividad, producto o servicio nuevo se implementará sin que de previo se hayan realizado los análisis de riesgos asociados por parte de cada una de las áreas responsables.
- Se debe monitorear constantemente la emisión de la nueva normativa, modificación de las normas vigentes, cambios en criterios judiciales, administrativos o proyectos normativos, que afecten las operaciones de la entidad y deberá mantener informadas a las áreas encargadas de la gestión de las operaciones.
- Las dependencias gestoras de programas, proyectos, iniciativas o mejoras son responsables de gestionar adecuadamente los riesgos que pueden impactar sobre el tiempo, costo o alcance de los mismos. Dicha gestión de riesgos debe aplicarse obligatoriamente en la institución. La función de la División de Riesgo Operativo Corporativo es asesorar a las dependencias en la aplicación de la metodología de riesgos de programas, proyectos, iniciativas o mejoras definida para tal fin.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Riesgo TI

Se desarrolla un informe de Riesgos de TI de forma trimestral y se desarrollaron los procesos APO-12 y EDM-03 del marco de Gestión COBIT y adicionalmente se lleva un registro de los riesgos operativos y planes de mitigación por proceso COBIT.

Por otra parte se definió un indicador para dar un seguimiento a las caídas de sistemas, que tengan una duración mayor a las 2 horas en sistemas críticos.

Se esta participando en la sesiones de problemas, con el fin de identificar posibles riesgos que afecten la prestación de servicios y eventos de riesgo operativo materializados.

2.6. Proyectos más relevantes

- La implementación de la siguientes normativas
 - SUGEF 18-16, 16-16 y 22-18 y a la fecha todas están implementadas
- Participación en la alineación del Plan Estratégico Corporativo en lo que respecta a temas de riesgo.
- Asesoramiento en materia de riesgo a las Sociedades Anónimas.

3. Administración de Recursos Financieros

Cumplimiento del 100% del Plan Anual Operativo en el período de gestión.

4. Sugerencias

De acuerdo a la experiencia en el puesto recomiendo lo siguiente:

- Consolidación del recurso humano requerido por la División
- Fortalecer el perfil de los gestores de riesgos
- Desarrollar un programa de certificación para los gestores de riesgos
- Implementar mejoras en los procesos de evaluación de riesgos operativos del Banco Popular.
- Crear base de datos de los proceso con el fin de gestionar los riesgos operativos a través

INFORME FINAL DE GESTIÓN

del análisis de datos.

5. Observaciones: No tengo

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

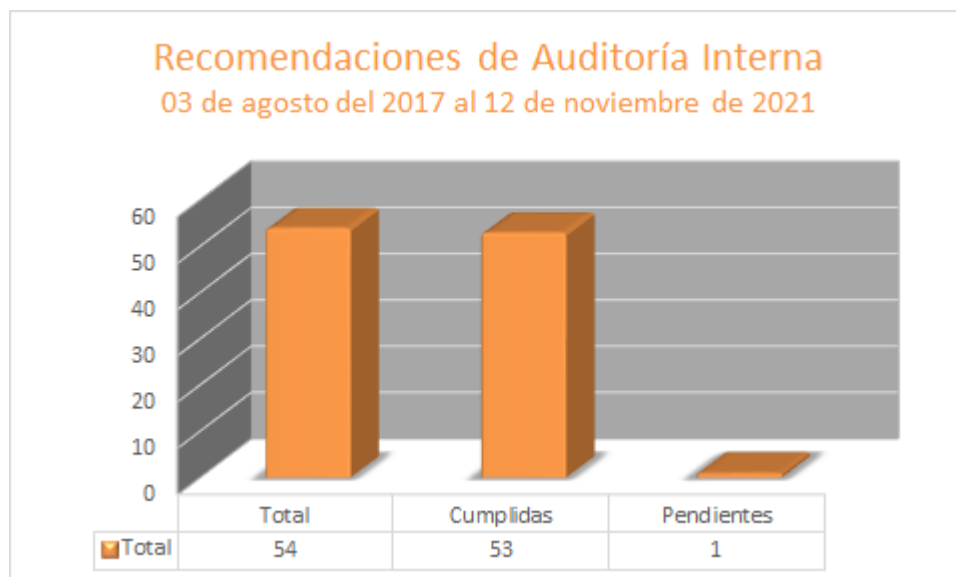
Durante mi gestión no se recibió ninguna disposición de la Contraloría General de la República.

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

Durante mi gestión no se recibió ninguna disposición de un órgano de control externo.

8. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante mi gestión ha realizado la Auditoría Interna se muestran a continuación:





INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficio	# Rec	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel Riesgo	Estado	Grado Avance
AF-0343-2019	1	División Riesgo Operativo	29/02/2020	Medio	Cumplida	100
AG-0300-2019	2	División Riesgo Operativo	30/06/2020	Medio	Cumplida	100
AG-0300-2019	3	División Riesgo Operativo	30/06/2020	Medio	Cumplida	100
AF-0017-2020	1	División Riesgo Operativo	15/09/2020	Medio	Cumplida	100
AF-0017-2020	2	División Riesgo Operativo	15/09/2020	Medio	Cumplida	100
AE-1220-2021	6	División Riesgo Operativo	31/10/2021	Medio	Cumplida	100
AE-1220-2021	7	División Riesgo Operativo	31/10/2021	Alto	Pendiente	0
AG-0071-2013	1	División Riesgo Operativo	31/12/2013	Alto	Cumplida	100
AG-0071-2013	2	División Riesgo Operativo	31/01/2014	Alto	Cumplida	100
AIFS-0042-2015	1	División Riesgo Operativo	28/02/2016	Medio	Cumplida	100
AIFS-0042-2015	2	División Riesgo Operativo	30/09/2016	Alto	Cumplida	100
AIFS-0042-2015	3	División Riesgo Operativo	28/02/2016	Medio	Cumplida	100
AIFS-0042-2015	4	División Riesgo Operativo	28/02/2016	Alto	Cumplida	100
AIFS-0042-2015	6	División Riesgo Operativo	28/02/2016	Alto	Cumplida	100
AIFS-0042-2015	7	División Riesgo Operativo	31/03/2017	Alto	Cumplida	100

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficio	# Rec	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel Riesgo	Estado	Grado Avance
AIFS-0042-2015	8	División Riesgo Operativo	28/02/2016	Alto	Cumplida	100
AIFS-0042-2015	10	División Riesgo Operativo	28/02/2016	Medio	Cumplida	100
AIFS-0042-2015	12	División Riesgo Operativo	31/10/2017	Alto	Cumplida	100
AIFS-0042-2015	13	División Riesgo Operativo	28/02/2016	Alto	Cumplida	100
AIFS-0042-2015	14	División Riesgo Operativo	28/11/2015	Medio	Cumplida	100
AIFS-0322-2016	7	División Riesgo Operativo	01/01/2017	Medio	Cumplida	100
AE-0117-2018	9	División Riesgo Operativo	30/06/2019	Medio	Cumplida	100
AE-0117-2018	10	División Riesgo Operativo	30/04/2019	Medio	Cumplida	100
AE-0618-2018	1	División Riesgo Operativo	31/10/2019	Alto	Cumplida	100
AF-0057-2019	1	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Medio	Cumplida	100
AF-0057-2019	2	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Medio	Cumplida	100
AF-0057-2019	3	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Medio	Cumplida	100
AF-0057-2019	4	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Medio	Cumplida	100
AF-0057-2019	5	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Medio	Cumplida	100
AF-0057-2019	6	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Medio	Cumplida	100



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficio	# Rec	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel Riesgo	Estado	Grado Avance
AF-0057-2019	9	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Medio	Cumplida	100
AF-0057-2019	10	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Medio	Cumplida	100
AF-0057-2019	11	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Medio	Cumplida	100
AF-0057-2019	12	División Riesgo Operativo	28/02/2019	Medio	Cumplida	100
AF-0057-2019	13	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Medio	Cumplida	100
AF-0057-2019	14	División Riesgo Operativo	30/06/2020	Medio	Cumplida	100
AF-0057-2019	15	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Medio	Cumplida	100
AF-0057-2019	16	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Medio	Cumplida	100
AF-0057-2019	17	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Bajo	Cumplida	100
AE-0118-2019	11	División Riesgo Operativo	31/10/2019	Bajo	Cumplida	100
ATI-0064-2019	1	División Riesgo Operativo	30/06/2019	Medio	Cumplida	100
ATI-0064-2019	2	División Riesgo Operativo	30/06/2019	Medio	Cumplida	100
ATI-0064-2019	3	División Riesgo Operativo	31/08/2019	Medio	Cumplida	100
ATI-0064-2019	4	División Riesgo Operativo	30/06/2019	Medio	Cumplida	100
ATI-0064-2019	5	División Riesgo Operativo	31/08/2019	Medio	Cumplida	100

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficio	# Rec	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel Riesgo	Estado	Grado Avance
ATI-0064-2019	6	División Riesgo Operativo	30/09/2019	Medio	Cumplida	100
ATI-0064-2019	7	División Riesgo Operativo	30/09/2019	Bajo	Cumplida	100
ATI-0064-2019	8	División Riesgo Operativo	31/12/2019	Bajo	Cumplida	100
ATI-0064-2019	9	División Riesgo Operativo	30/06/2019	Bajo	Cumplida	100
AE-1417-2020	112	División Riesgo Operativo	31/12/2020	Alto	Cumplida	100
AE-1417-2020	113	División Riesgo Operativo	30/04/2020	Bajo	Cumplida	100
AE-1417-2020	114	División Riesgo Operativo	31/12/2020	Bajo	Cumplida	100
AE-1417-2020	115	División Riesgo Operativo	30/04/2020	Bajo	Cumplida	100
AG-0101-2021	2	División Riesgo Operativo	31/08/2021	Alto	Cumplida	100

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

Este es el estado actual de los contratos de fiscalización vigentes a cargo de la División de Riesgo Operativo:

Contratación directa 2018CD-000012-DCADME “Contratación de Servicios de Soporte Técnico, Capacitación, Instalación de nuevas versiones y desarrollo de nuevas funcionalidades del Sistema GRS OpRisk”



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Contrato	205-2018
Objeto del Contrato	Servicio
Plazo	El plazo de esta contratación será de un año con posibilidad de prórroga por un periodo igual, es decir hasta completar un máximo de cuatro años.
Tipo de Informe a) Calidad y Desempeño b) Periodo Contractual Ejecutado c) Informe Final o de Cierre	a) Informe de Calidad y Desempeño.
Periodo que cubrirá	A partir de marzo del 2019
Fecha de la Orden de Inicio (En caso del primer informe)	La orden de inicio se informó hasta el 05 de marzo de 2019 mediante oficio DRO-0077-2019
Documentos interlocutorios de la ejecución contractual entre las partes	Respecto a los documentos interlocutorios, cabe señalar que los mismos se encuentran en el expediente de ejecución y fiscalización contractual, custodiado por esta División.
Documentos de recepción del objeto pactado	En satisfacción con lo solicitado
	Los pagos se encuentran en el expediente del contrato 205-2018, custodiado por esta División.
Detalle de multas, ejecuciones parciales o totales de la Garantía de cumplimiento así como reportes al SISEP (en el caso que exista o no incumplimientos)	A la fecha de este informe no se han aplicado multas ni ejecuciones parciales o totales de la Garantía de Cumplimiento.
Criterio del Órgano Fiscalizador sobre la ejecución contractual	En virtud del desempeño mostrado es criterio de esta División que el cumplimiento contractual, ha sido satisfactorio.
Decisión razonada de prórroga	NA
Numero de oficio con el cual fue comunicado la prórroga anual a la empresa	NA



INFORME FINAL DE GESTIÓN

La empresa se encuentra al día en: CCSS, FODESAF, Pólizas de Riesgos del Trabajo y de Responsabilidad Civil, Pólizas de Seguro cubrir riesgos de transporte del equipo.	Si a la fecha de este informe.
---	--------------------------------

10. Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

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