

## SESIÓN ORDINARIA 5943

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y TRES** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y NUEVE MINUTOS** del **MARTES CUATRO DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTIDÓS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el Presidente, Sr. Abel Salas Mora; la Vicepresidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; la Directora, Sra. Vilma Campos Gómez; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Shirley González Mora, y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja. Asimismo, el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Subauditor Interno, Sr. Marco Chaves Soto; el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Ausentes con permiso: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón y el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas.

También, participan el Director de Tecnología de Información, Sr. Rolando González Montero; el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maikel Vargas García; la Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Ana Victoria Monge Bolaños; el Director General Corporativo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas y el Director Financiero Corporativo, Sr. Esteban Meza Bonilla.

### ARTÍCULO 1

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5940.

3.- Correspondencia.

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica modificaciones realizadas en los siguientes reglamentos:

- Acuerdo SUGEF 2-10, *Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*.
- Anexo 1 Plan de Cuentas y al Anexo 3 Catálogo de Cuentas, para las entidades supervisadas por SUGEF, SUGEVAL y SUPEN, los grupos y conglomerados financieros, del Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Anexo 2 Plan de Cuentas y al Anexo 4 Catálogo de Cuentas, para las entidades supervisadas por SUGESE, del Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Acuerdo SUGEF 3-06, *Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras* (Versión vigente hasta el 31 de diciembre de 2024).
- Acuerdo SUGEF 3-06, *Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras*, (Versión vigente a partir del 1° de enero de 2025).
- Acuerdo SUGEF 1-05, *Reglamento para la Calificación de Deudores*.
- Acuerdo SUGEF 15-16, *Reglamento sobre gestión y evaluación del riesgo de crédito para el sistema de banca para el desarrollo*.
- *Reglamento sobre Cálculo de Estimaciones Crediticias*. (Ref.: Oficio CNS-1752/09)

3.2.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina de la Junta Directiva del Banco Central, comunica que se dispuso en firme:

1. Aumentar el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 100 puntos base, para ubicarla en 8,50% anual.
2. Fijar la tasa de interés bruta de los depósitos electrónicos a un día plazo (DON) en 6,38% anual.
3. Los cambios incluidos en los numerales previos rigen a partir del 15 de setiembre del 2022. (Ref.: Oficio JD-6082/06)

3.3.- El Sr. Paulo Eduardo Villegas Fonseca, Secretario General de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica, da acuse de recibido de los oficios SJDN-457-2022, SJDN-498-2022, SJDN-636-2022 y SJDN-674-2022, mediante los cuales se informa acerca de la renuncia, nuevos nombramientos y ampliación de nombramientos de algunos miembros de las diferentes Juntas Directivas y Administración Superior del Banco Popular. (Ref.: Oficio SJD-0125-2022)

3.4.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, responde al Sr. José Francisco Nicolás Alvarado, Diputado de la Asamblea Legislativa, en atención al oficio AL-FPLN-48-0F93-2022, en el que solicita información con respecto a las inversiones realizadas por Popular Pensiones en el Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria (ROPC), y remite el detalle de lo solicitado mediante los archivos adjuntos. (Ref.: Oficio PEN-703-2022)

3.5.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, da respuesta al Sr. Edwin Solano Alfaro, Presidente de la Unión Médica Nacional, en atención al oficio UMN-264-2022. (Ref.: Oficio PEN-720-2022)

3.6.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, da respuesta a las consultas realizadas por el Sr. Geovanny Barboza, Director de Estudios Económicos y Desarrollo de la Defensoría de los Habitantes, en relación con el oficio 07960-2022-DHR. (Ref.: Oficio PEN-718-2022)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

6.1.- Último informe presentado a la SUGEF, basado en la última auditoría de evaluación de la gestión de riesgos.

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, eleva para aprobación el cartel de la Contratación Directa por Excepción cuyo objeto es la "Contratación de productos y servicios para la entrega y mantenimiento de soluciones tecnológicas de la plataforma que soporta el Core Bancario y las versiones evolutivas asociadas. (Ref.: Oficio GGC-1140-2022)

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. (no hay)

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de acuerdos de la Junta Directiva Nacional, correspondiente a agosto de 2022. (Ref.: Oficio SJDN-781-2022)

8.3.- Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones

8.3.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, eleva la recomendación de la propuesta de ajuste salarial para el segundo semestre del 2022 así como la modificación presupuestaria MI-0010-2022.

Comité Corporativo de Riesgo

8.3.2.- La Dirección Corporativa de Riesgo remite, para aprobación, los cambios metodológicos propuestos para los siguientes documentos:

a. Tomo I Riesgo Operativo del Manual de Administración Integral de Riesgo, apartado 4.1, Metodología de Riesgo Operativo Conglomerado.

b. Tomo I Principios Generales de Riesgo del Manual de Administración Integral de Riesgo, donde se incluyeron los indicadores cualitativos del perfil de riesgos correspondientes a riesgo de TI y de seguridad de información y ciberseguridad.

c. Propuesta de ajuste del Perfil de Riesgo Cualitativo con los cambios indicados en el Perfil de riesgos. (Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-178-2022-Art-8)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- Estudio de Reputación del Banco Popular.

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

8.6.1.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario de SIBANPO, solicita audiencia para que la Junta Directiva de SIBANPO se reúna con la Junta Directiva Nacional, con el fin de exponer temas institucionales importantes para este sindicato.

9.- Asuntos Varios".

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Paréntesis para dos cosas. Don Marvin está enfermo y no va a poder venir hoy, y en su orden a enviado a Daniel Mora. Bienvenido Daniel. Y también tenemos, me complace mucho verlo, saludarlo, en sustitución también de don Manuel y como siempre lo hemos dicho. ¿Quién más falta? Está Marco, Daniel. Marco bienvenido, preséntate.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Mi nombre es Marco Chaves, soy el subauditor general y estoy para servirles.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muchas gracias. Daniel, ¿querías decir algo?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Hay un tema que está en la agenda de la Junta que no fue posible entregar los documentos oportunamente, entonces necesitamos que se excluya.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuáles son?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Es el punto 8.4.1

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

El estudio de reputación del Banco Popular. Y eso, ¿cuándo lo tenés listo, Daniel?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Ya está aquí, pero llegó hoy.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ese punto 8.4.1 lo vamos a pasar para la próxima semana. Pero vamos a hacer un paréntesis de esos bonitos que tenemos nosotros aquí, un receso. Queremos ver cómo funciona ese core.

El Estudio de Reputación del Banco Popular, para ¿martes o miércoles?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Cualquiera de los dos días.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo diría que para el martes, de hoy en ocho, si estamos de acuerdo compañeros. Es un tema que urge. Ok, estamos.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Excluir de agenda el punto 8.4.1.- Estudio de Reputación del Banco Popular.**

**Este tema será incluido en la agenda de la sesión ordinaria del martes 11 de octubre del 2022”. (736)**

#### **ACUERDO FIRME.**

Se aprueba el orden del día con la modificación señalada.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria n° 5943, celebrada el martes 4 de octubre de 2022”. (735)**

#### **ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5940.

#### **El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Nada más un comentario con respecto al encabezado del acta, porque en la misma, fue la primera, se incluyeron a las compañeras y al compañero suplentes, y me parece que para efectos de aclarar su presencia en la sesión creo oportuno hacer alguna referencia al respecto, que al ser la primera sesión se invitaron en calidad de oyentes, verdad, para que estuvieran también presentes para efectos de la capacitación brindada por las diferentes personas. No sé si eso, Luis, lo podemos incluir.

#### **El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Muy rápido don Abel, en la página 50 en la línea 39, es que yo no sé si lo dije así o se transcribió así, ya no lo recuerdo, pero ahí se dice que “artículo 46 de la Ley Orgánica del Banco”, es el 47, el que refiere aquí el Banco es parte integrante del Sistema Bancario Nacional con los mismos (...) deberes, pero se transcribió 46. No sé si yo por error dije 46 o se transcribió 46, pero es 47

#### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

De cualquier manera, que se corrija entonces.

#### **La Directora, Sra. González Cordero:**

No fui tan específica, pero para la próxima prometo traer la página y el renglón, pero en el espacio donde doña Vilma pregunta que, si usted tiene voto calificado o simple, pusieron que era yo la que estaba preguntando, y fue doña Vilma, entonces eso tienen que corregirlo en el acta.

#### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ok, correcto. ¿Alguna otra observación o comentario?

Si están de acuerdo en aprobar el acta, sírvanse a levantar la mano:

**Aprobar, con las modificaciones señaladas, el acta de la sesión ordinaria n.°5940, celebrada el 26 de setiembre del 2022.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar, con las modificaciones señaladas, el acta de la sesión ordinaria n.°5940, celebrada el 26 de setiembre del 2022”.  
(747)**

#### **ARTÍCULO 3**

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica modificaciones realizadas en los siguientes reglamentos:

- Acuerdo SUGEF 2-10, *Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*.
- Anexo 1 Plan de Cuentas y al Anexo 3 Catálogo de Cuentas, para las entidades supervisadas por SUGEF, SUGEVAL y SUPEN, los grupos y conglomerados financieros, del Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Anexo 2 Plan de Cuentas y al Anexo 4 Catálogo de Cuentas, para las entidades supervisadas por SUGESE, del Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Acuerdo SUGEF 3-06, *Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras* (Versión vigente hasta el 31 de diciembre de 2024).
- Acuerdo SUGEF 3-06, *Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras*, (Versión vigente a partir del 1° de enero de 2025).
- Acuerdo SUGEF 1-05, *Reglamento para la Calificación de Deudores*.
- Acuerdo SUGEF 15-16, *Reglamento sobre gestión y evaluación del riesgo de crédito para el sistema de banca para el desarrollo*.
- *Reglamento sobre Cálculo de Estimaciones Crediticias*. (Ref.: Oficio CNS-1752/09)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Si me permiten voy a compartir. Ok, a los siguientes reglamentos:

- Acuerdo SUGEF 2-10, *Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*.
- Anexo 1 Plan de Cuentas y al Anexo 3 Catálogo de Cuentas, para las entidades supervisadas por SUGEF, SUGEVAL y SUPEN, los grupos y conglomerados financieros, del Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Anexo 2 Plan de Cuentas y al Anexo 4 Catálogo de Cuentas, para las entidades supervisadas por SUGESE, del Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Acuerdo SUGEF 3-06, *Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras* (Versión vigente hasta el 31 de diciembre de 2024).
- Acuerdo SUGEF 3-06, *Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras*, (Versión vigente a partir del 1° de enero de 2025).
- Acuerdo SUGEF 1-05, *Reglamento para la Calificación de Deudores*.
- Acuerdo SUGEF 15-16, *Reglamento sobre gestión y evaluación del riesgo de crédito para el sistema de banca para el desarrollo*.
- *Reglamento sobre Cálculo de Estimaciones Crediticias*.

Ahí viene el documento que presenta la Sugef y también la propuesta de acuerdo que sería básicamente dar por recibido todos esas y trasladarlo a la Administración y a la Dirección Corporativa de Riesgo para su aplicación en lo que corresponda en este oficio CNS-1752/09, la Sra. Celia Alpizar.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, me gustaría sugerir una pequeña inclusión, si es posible que tal vez la Administración y la Dirección Corporativa de Riesgo hagan un resumen ejecutivo a esta Junta Directiva de los cambios más relevantes, verdad, porque no solamente cambio de nomenclatura, sino también hay algunos cambios, verdad, que son particularmente pesados, por ejemplo, el tema de estimaciones crediticias, verdad, es bastante amplio y algunos tienen alguna connotación particular para los diferentes comités y comisiones para que se puedan remitir a los mismos con la celeridad del caso.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ok, toma nota. Continuamos.

Al respecto, mociona para:

**1. Dar por recibido y trasladar a la Administración y a la Dirección Corporativa de Riesgos, para su aplicación en lo que corresponda, el oficio CNS-1752/09, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica modificaciones realizadas en los siguientes reglamentos:**

- Acuerdo SUGEF 2-10, *Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*.
- Anexo 1 Plan de Cuentas y al Anexo 3 Catálogo de Cuentas, para las entidades supervisadas por SUGEF, SUGEVAL y SUPEN, los grupos y conglomerados financieros, del Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Anexo 2 Plan de Cuentas y al Anexo 4 Catálogo de Cuentas, para las entidades supervisadas por SUGESE, del Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Acuerdo SUGEF 3-06, *Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras* (Versión vigente hasta el 31 de diciembre de 2024).
- Acuerdo SUGEF 3-06, *Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras*, (Versión vigente a partir del 1° de enero de 2025).
- Acuerdo SUGEF 1-05, *Reglamento para la Calificación de Deudores*.
- Acuerdo SUGEF 15-16, *Reglamento sobre gestión y evaluación del riesgo de crédito para el sistema de banca para el desarrollo*.
- *Reglamento sobre Cálculo de Estimaciones Crediticias*.

2. Solicitar a la Administración y a la Dirección Corporativa de Riesgos que remitan a esta Junta Directiva un resumen ejecutivo de los cambios más relevantes a los reglamentos indicados en el oficio CNS-1752/09.

Dada esta moción, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido y trasladar a la Administración y a la Dirección Corporativa de Riesgos, para su aplicación en lo que corresponda, el oficio CNS-1752/09, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica modificaciones realizadas en los siguientes reglamentos:

- Acuerdo SUGEF 2-10, *Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*.
- Anexo 1 Plan de Cuentas y al Anexo 3 Catálogo de Cuentas, para las entidades supervisadas por SUGEF, SUGEVAL y SUPEN, los grupos y conglomerados financieros, del Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Anexo 2 Plan de Cuentas y al Anexo 4 Catálogo de Cuentas, para las entidades supervisadas por SUGESE, del Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Acuerdo CONASSIF 6-18, *Reglamento de Información Financiera* (Antes Acuerdo SUGEF 30-18).
- Acuerdo SUGEF 3-06, *Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras* (Versión vigente hasta el 31 de diciembre de 2024).
- Acuerdo SUGEF 3-06, *Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras*, (Versión vigente a partir del 1° de enero de 2025).
- Acuerdo SUGEF 1-05, *Reglamento para la Calificación de Deudores*.
- Acuerdo SUGEF 15-16, *Reglamento sobre gestión y evaluación del riesgo de crédito para el sistema de banca para el desarrollo*.
- *Reglamento sobre Cálculo de Estimaciones Crediticias*.

2. Solicitar a la Administración y a la Dirección Corporativa de Riesgos que remitan a esta Junta Directiva un resumen ejecutivo de los cambios más relevantes a los reglamentos indicados en el oficio CNS-1752/09”. (748)

#### ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina de la Junta Directiva del Banco Central, comunica que se dispuso en firme:

1. Aumentar el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 100 puntos base, para ubicarla en 8,50% anual.
2. Fijar la tasa de interés bruta de los depósitos electrónicos a un día plazo (DON) en 6,38% anual.
3. Los cambios incluidos en los numerales previos rigen a partir del 15 de setiembre del 2022. (Ref.: Oficio JD-6082/06)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Posteriormente, la correspondencia 3.2, la señora Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina de la Junta Directiva del Banco Central, comunica que se dispuso en firme:

1. Aumentar el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 100 puntos base, para ubicarla en 8,50% anual.
2. Fijar la tasa de interés bruta de los depósitos electrónicos a un día plazo (DON) en 6,38% anual.
3. Los cambios incluidos en los numerales previos rigen a partir del 15 de setiembre del 2022.

Y la propuesta de acuerdo a esta Junta es dar por recibido y trasladar a la Administración, para su conocimiento, el oficio de doña Celia Alpizar, básicamente.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Una pregunta para la Administración. ¿Cuánto era el porcentaje de la cartera que tenemos referenciada la tasa básica?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

40% don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

40% de la cartera de consumo.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

En general.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Cuánto significa estos movimientos? Yo sé que esto es tasa de política monetaria, pero afecta a la tasa básica.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

La tasa tiene un rezago, verdad, la tasa básica pasiva en estos momentos está en cinco ochenta y cinco. Se toma en cuenta esa tasa más el margen que tienen la tasa básica para definir la tasa mensualmente, y se toma en cuenta la tasa del último día hábil, del último miércoles hábil antes de terminar el mes. Entonces, ese es el factor de cálculo de la tasa de interés. Lógicamente el resto de la cartera todavía no la estamos ajustando. Este año esperamos no ajustarla, pero sí como vimos en las proyecciones financieras, sí para el 2023 sí va a sufrir un incremento en la tasa de interés del resto de la cartera, que esperaríamos alguna cartera, tal y como nosotros lo habíamos adelantado, puedan recibir alguna condición para que no queden en default porque las capacidades de pago se están afectando mucho.

De alguna gente que está muy al margen, entonces al subirle a la tasa de interés básica, pasa de dos punto nueve, que nosotros otorgamos créditos a esa tasa básica más el spread, y ya anda casi en el 6%, entonces es significativamente el aumento en la tasa.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Mociona para:

**Dar por recibido y trasladar a la Administración, para su conocimiento, el oficio JD-6082/06, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina de la Junta Directiva del Banco Central, comunica que se dispuso en firme:**

1. Aumentar el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 100 puntos base, para ubicarla en 8,50% anual.
2. Fijar la tasa de interés bruta de los depósitos electrónicos a un día plazo (DON) en 6,38% anual.
3. Los cambios incluidos en los numerales previos rigen a partir del 15 de setiembre del 2022.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido y trasladar a la Administración, para su conocimiento, el oficio JD-6082/06, mediante el cual la Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria General interina de la Junta Directiva del Banco Central, comunica que se dispuso en firme:**

- 1. Aumentar el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 100 puntos base, para ubicarla en 8,50% anual.**
- 2. Fijar la tasa de interés bruta de los depósitos electrónicos a un día plazo (DON) en 6,38% anual.**
- 3. Los cambios incluidos en los numerales previos rigen a partir del 15 de setiembre del 2022”. (749)**

## **ARTÍCULO 5**

**3.3.-** El Sr. Paulo Eduardo Villegas Fonseca, Secretario General de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica, da acuse de recibido de los oficios SJDN-457-2022, SJDN-498-2022, SJDN-636-2022 y SJDN-674-2022, mediante los cuales se informa acerca de la renuncia, nuevos nombramientos y ampliación de nombramientos de algunos miembros de las diferentes Juntas Directivas y Administración Superior del Banco Popular. (Ref.: Oficio SJD-0125-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Correspondencia 3.3, el Sr. Paulo Eduardo Villegas Fonseca, Secretario General de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica, da acuse de recibido de los oficios SJDN-457-2022, SJDN-498-2022, SJDN-636-2022 y SJDN-674-2022, mediante los cuales se informa acerca de la renuncia, nuevos nombramientos y ampliación de nombramientos de algunos miembros de las diferentes Juntas Directivas y Administración Superior del Banco Popular.

Y la propuesta de acuerdo es dar por recibido ese oficio de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuáles renuncias, Luis?

No menciona nombres.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

No sé si toman el acuerdo de dar por recibido.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Mociona para:

**Dar por recibido el oficio SJD-0125-2022, mediante el cual el Sr. Paulo Eduardo Villegas Fonseca, Secretario General de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica, da acuse de recibido de los oficios SJDN-457-2022, SJDN-498-2022, SJDN-636-2022 y SJDN-674-2022, mediante los cuales se informa acerca de la renuncia, nuevos nombramientos y ampliación de nombramientos de algunos miembros de las diferentes Juntas Directivas y Administración Superior del Banco Popular.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio SJD-0125-2022, mediante el cual el Sr. Paulo Eduardo Villegas Fonseca, Secretario General de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica, da acuse de recibido de los oficios SJDN-457-2022, SJDN-498-2022, SJDN-636-2022 y SJDN-674-2022, mediante los cuales se informa acerca de la renuncia, nuevos nombramientos y ampliación de nombramientos de algunos miembros de las diferentes Juntas Directivas y Administración Superior del Banco Popular”.**  
(750)

## **ARTÍCULO 6**

**3.4.-** El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, responde al Sr. José Francisco Nicolás Alvarado, Diputado de la Asamblea Legislativa, en atención al oficio AL-FPLN-48-0F93-2022, en el que solicita información con respecto a las inversiones realizadas por Popular Pensiones en el Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria (ROPC), y remite el detalle de lo solicitado mediante los archivos adjuntos. (Ref.: Oficio PEN-703-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

La correspondencia, mejor dicho, 3.4, el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, responde al Sr. José Francisco Nicolás Alvarado, Diputado de la Asamblea Legislativa, en atención al oficio AL-FPLN-48-0F93-2022, en el que solicita información con respecto a las inversiones realizadas por Popular Pensiones en el Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria (ROPC), y remite el detalle de lo solicitado mediante los archivos adjuntos.

Bueno...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Mociona para:

**Dar por recibido el oficio PEN-703-2022, mediante el cual el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, responde al Sr. José Francisco Nicolás Alvarado, Diputado de la Asamblea Legislativa, en atención al oficio AL-FPLN-48-0F93-2022, en el que solicita información con respecto a las inversiones realizadas por Popular Pensiones en el Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria (ROPC), y remite el detalle de lo solicitado mediante los archivos adjuntos.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio PEN-703-2022, mediante el cual el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, responde al Sr. José Francisco Nicolás Alvarado, Diputado de la Asamblea Legislativa, en atención al oficio AL-FPLN-48-0F93-2022, en el que solicita información con respecto a las inversiones realizadas por Popular Pensiones en el Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria (ROPC), y remite el detalle de lo solicitado mediante los archivos adjuntos”. (751)**

**ARTÍCULO 7**

3.5.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, da respuesta al Sr. Edwin Solano Alfaro, Presidente de la Unión Médica Nacional, en atención al oficio UMN-264-2022. (Ref.: Oficio PEN-720-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, da respuesta al Sr. Edwin Solano Alfaro, Presidente de la Unión Médica Nacional, en atención al oficio UMN-264-2022.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Mociona para:

**Dar por recibido el oficio PEN-720-2022, mediante el cual el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, da respuesta al Sr. Edwin Solano Alfaro, Presidente de la Unión Médica Nacional, en atención al oficio UMN-264-2022.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio PEN-720-2022, mediante el cual el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, da respuesta al Sr. Edwin Solano Alfaro, Presidente de la Unión Médica Nacional, en atención al oficio UMN-264-2022”. (752)**

**ARTÍCULO 8**

3.6.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, da respuesta a las consultas realizadas por el Sr. Geovanny Barboza, Director de Estudios Económicos y Desarrollo de la Defensoría de los Habitantes, en relación con el oficio 07960-2022-DHR. (Ref.: Oficio PEN-718-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, da respuesta a las consultas realizadas por el Sr. Geovanny Barboza, Director de Estudios Económicos y Desarrollo de la Defensoría de los Habitantes, en relación con el oficio 07960-2022-DHR.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Mociona para:

**Dar por recibido el oficio PEN-718-2022, mediante el cual el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, da respuesta a las consultas realizadas por el Sr. Geovanny Barboza, Director de Estudios Económicos y Desarrollo de la Defensoría de los Habitantes, en relación con el oficio 07960-2022-DHR.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio PEN-718-2022, mediante el cual el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, da respuesta a las consultas realizadas por el Sr. Geovanny Barboza, Director de Estudios Económicos y Desarrollo de la Defensoría de los Habitantes, en relación con el oficio 07960-2022-DHR”. (753)**

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Deseo hacer una consulta. En general todos son documentos que la Gerencia de Popular Pensiones ha estado dando respuesta, a diferentes medios y diferentes consultas, pero ¿nosotros como Junta vamos a tener algún tipo de realimentación, de acercamiento...?

Yo sé que todavía tiene que integrarse Shirley y todo el asunto, pero en el ambiente está y uno quisiera conocer, de parte del gerente, las explicaciones que él hace ahí, que no son pérdidas, son minusvalías, que esto en el proceso va a tener ya la rentabilidad que espera el fondo y todo ese asunto.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Yo conversé con el gerente de la Operadora en razón de esta correspondencia y revisamos un poco las respuestas, en realidad era información detallada de la cartera, el tema de las minusvalías, etc.

Él está en este momento disponible por si alguno de nosotros tiene alguna consulta en relación con el contenido de las respuestas, así que si lo desean, él puede conectarse en un instante.

Por otro lado, y en relación con lo que indica doña Iliana, bueno, la primera sesión, si Dios lo permite, es este lunes, y definitivamente uno de mis planes, si ustedes están de acuerdo, es tener como punto fijo, durante el periodo que sea necesario, el tema de la Operadora.

A ver, es un tema crítico, un tema que yo creo que requiere de un seguimiento continuo así que a mí, por lo menos en lo personal, me interesaría que el gerente general nos envíe un informe del movimiento de la cartera, del movimiento de las tasas de interés locales, y sobre todo las internacionales, y nos indique cualquier hecho relevante que se dé en la semana.

Un poco para que lo veamos en una de las sesiones nuestras y obviamente a mí me corresponderá informar acerca del avance en las sesiones de junta directiva como presidenta de la subsidiaria.

Así es que de una vez hago la propuesta para incluir como punto fijo un seguimiento continuo de la Operadora dado que es tema crítico, y hasta que esto se resuelva, Dios quiera que pronto, se deberá darle seguimiento.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo diría que se le dé la prioridad no pase más allá de las cuatro sesiones a partir de hoy, para estar enterados.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Repito, él está disponible en este instante por si alguno revisó los informes y tiene alguna consulta en este momento. Si no lo liberamos y que él siga en sus labores.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo creo que los informes vienen acá, porque, le parece, los copió a la Junta Directiva Nacional y creo que en atención al buen gobierno corporativo, siendo la junta de accionistas y el accionista único de la Operadora, debe estar enterada de todos estos movimientos. Ciertamente las fechas indican un momento específico, verdad, en donde todas esas personas y entidades hicieron las consultas de acuerdo con su proceder. Y con respecto a lo que plantea doña Shirley, me parece que es lo más apropiado, darle un seguimiento verdad hasta que veamos que las condiciones del mercado y la forma en que la Operadora atiende esas condiciones de mercado, con base en su apetito de riesgo

declarado y demás aspectos relevantes, me parece que es importante que la Junta Directiva Nacional le dé el seguimiento a manera de información.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Entonces yo lo plantearía en la próxima sesión, que es el lunes, y le solicitaría al gerente general que estructure un informe, que va a llegar aquí cada semana, donde nos indique, repito, movimientos de tasas, movimientos de cartera y cualquier hecho relevante que sea necesario que nosotros conozcamos semanalmente.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Esos informes estarían los viernes, para analizarlos.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Serían parte de nuestra agenda.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Mociona para:

**Destinar un espacio semanal en las agendas de la Junta Directiva Nacional a fin de que sea conocido el informe que remitirá el gerente de Popular Pensiones, donde se detallará el movimiento de la cartera y de las tasas de interés locales e internacionales, así cualquier hecho relevante que se dé en la semana.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Destinar un espacio semanal en las agendas de la Junta Directiva Nacional a fin de que sea conocido el informe que remitirá el gerente de Popular Pensiones, donde se detallará el movimiento de la cartera y de las tasas de interés locales e internacionales, así cualquier hecho relevante que se dé en la semana”. (737)**

## **ACUERDO FIRME**

### **ARTÍCULO 9**

5.- Asuntos de Directores.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Algún director que tenga algo que decir o apuntar. ¿Cómo les ha ido en las primeras reuniones y contactos a los que ya han ido a comisiones y esas cosas? Por lo menos que nos cuenten como primera experiencia.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Presidente, brevemente, nada más era para que en la primera sesión y en la segunda hablamos del informe que ya existe, que dijo el presidente, el gerente que existía para ver cuando lo programamos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ya lo hicimos para de hoy en ocho, verdad. Ya estamos listos.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Yay, los primeros contactos, muy bien. La parte de la conducción de la SAFI todavía hasta el jueves, pero en comisiones, con la conducción de la compañera aquí, ya la Comisión de Tecnología muy muy bien.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ya pasamos por ese (...)

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, personalmente quedé, bueno quedamos muy satisfechas. Muy abiertos, datos muy interesantes. Sí pedí dos informes tanto a la Auditoría como otro a don Rolando, pues como en todo esto cuando uno es nuevo, como que se asusta un poquito de cosas que uno dice "y cómo está pasando eso, verdad". Entonces, y también para traerles a ustedes lo que hemos venido hablando y que creo que ha sido una de las, de los temas que más ha mencionado don Abel, referente a la digitalización y que sea algo, pero efecto, algo bueno, no como a poquititos, como se está arreglando la Ruta 27, verdad, un hundimiento por acá, los baches, no, hacer algo bueno, entonces.

(...) Lo otro, yo sí quiero hacer una propuesta. Yo sigo insistiendo en que la imagen del Banco hacia afuera (...). El Banco, el periodista este, cómo se llama, y recuerde señor presidente que usted había dicho que se podría hacer una pequeña comisión. Yo creo que hasta doña Vilma está interesada en participar, pero a mí sí me interesa muchísimo ver qué programa hay al respecto, porque diay aquí estamos en este momento, por lo menos personalmente yo estoy en (...) información, cuál es esa imagen que tenemos que dar hacia afuera, qué se está haciendo, qué se va a llevar a cabo, todo ese aspecto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ok, en cuanto a este punto es muy importante porque con don Marvin estamos manejando para que la Administración, a esta Junta Directiva, nos haga una inducción general. Y ese punto precisamente está incluido en la inducción general. Hoy estamos hablando con un área de Capital Humano sobre algunos temas que nos interesan, entonces vamos a conformar esa agenda y acabo tomar nota para no liberarnos de eso. Y además que le pedimos que eso, ojalá que no pasara de hoy en quince días, que fuera digamos la parte de la inducción y creo que lo vamos a manejar separado, pero está dentro del contexto dual donde estamos.

**La Directora, Sra. Chaverri Chaverri:**

Presidente, perdón, para terminar, doña Neliath, no sé si le escribí a usted que sería muy importante que recibiéramos todos una buena inducción, unas capacitaciones referentes a todo lo que son. Hemos estado yendo a las comisiones y a los comités, todo, pero no hay como una inducción bien clara al respecto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Esto que estamos hablando. Por eso digo, es un día largo de la inducción de comisiones y todo hay como cinco y seis temas, está este también.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Yo quería referirme al interés que ustedes tienen de tener un acercamiento con la parte de mercadeo que tiene que ver con Pablo Gueren y lo que es comunicación. Ellos están en todo el interés también de conocerlos. Si ustedes dan un espacio pequeño mañana, ellos podrían estar en la disposición de venir, presentarse y que tal vez, doña Genoveva le hable en esos términos, se saludan y se van, es decir, como para. Ellos tienen interés, pues de ofrecer sus servicios y ponerse a la disposición de ustedes. Si ustedes lo tienen a bien, ya puede ser mañana o cuando ustedes digan, cuando ustedes tengan la posibilidad. De manera grupal o de manera individual también.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Con sugerencia de Administración, que los traigan mañana para conocerlos. Específicamente esa área, siguiendo tu recomendación. Pero, en esto, ojo que la inducción, según se está manejando y los que hemos recibido información es más integral, es decir, todo, como funciona el Banco, qué hay, las diferentes áreas, revisar la estructura, cómo están, a nivel de información, es inductiva, y ahora estaríamos agregando la parte esta de comunicación y por supuesto que ahí ya hemos hablado de las comisiones como tales. Si hay algún compañero, directiva o directivo, que quiere conocer algo en especial, nos lo dicen, porque ellos están montando el programa para que la Administración lo tenga claro.

Así que queda abierta, digamos, la posibilidad de coadyuvar a conformar esa agenda. Lo que sí quisiera decir es que esto ojalá no pase del 19 de octubre, don Daniel, para que lo tengamos una vez ahí, de una vez agendarlo, quizás para el 19, si estamos de acuerdo, recibir esa inducción.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

¿El mismo día de la Junta, don Abel?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Que no pase del 19 de octubre y usted nos sugiera una fecha, y aquí nos ponemos en consenso de acuerdo a donde estamos. Ustedes preferirían que fuera dentro de la misma Junta o prefieren manejar aparte. Que no pasemos del 19 de octubre. Ahí nos ponemos de acuerdo para ver qué día. Yo le voy consultando a ustedes cuál es el día que mejor nos acomodamos para eso.

¿Algún otro comentario más? ¿Cómo te fue ayer en Remuneraciones?

**La Directora, Sr. Campos Gómez:**

Salimos a las ocho y media, (...) se atrasó mucho. Muy interesante, muy bonito, Abel me acompañó. Por supuesto, con el expertís de Abel, dio sugerencias muy, de mucho valor agregado a la Administración, en que hubo cambios, Armando estuvo, estuvo Juan Luis que me acompañó, estuvo, quién más, Javier Vindas, y fue muy interesante.

Como dice Genoveva, en la primera reunión uno está un poco tenso porque está aprendiendo y está viendo. Estábamos viendo el acta de la última Junta Directiva del comité anterior. Se hicieron observaciones, ya todo estaba en firme, era simplemente un protocolo de aprobación, pero quiero reconocerle a Abel que se expertís de gerencia lo aplicó ayer y estoy encantada, la verdad que me gustó mucho el Comité, así que públicamente Abel quiero darte las gracias por todo ese aporte que distes.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y quizás doña Vilma, hay algo interesante que nos está gustando mucho, que la Administración está interpretando este tema tan importante de la transparencia en lo que están haciendo. Bueno, estaba don Manuel presente también, y eso nos ayuda a muchísimo. Vos estuviste también con nosotros y eso ayuda mucho a que haya una sinergia, una empatía y realmente buscando la mejora que tenemos y con nuestra presidenta de la Comisión, bastante bien.

Estoy incluyendo esto para manifestar sentimiento y, por qué, porque no solo hay números en este Banco, es porque el hecho de que compartamos. Cuando vengás a todas las comisiones, Raúl, y todo eso.

Porque después tenemos en agenda ya los informes más estructurados y todos que ustedes tienen que traer. Así es que por ahí estamos.

Bueno, informarles que, de manera bastante informal, tuvimos una reunión que yo lo llamé a una carta que nos enviaron de que el sindicato SIBANPO quería, pues reunirse con nosotros.

Lógicamente, la discusión la vamos a tomar a nivel de Junta Directiva cuando va a venir el Sindicato, pero ayer fue una conversación muy abierta, sin agenda ni nada en ese asunto y conversamos de muchos temas: el Banco, la situación, sus preocupaciones, qué quieren avanzar, cómo les gustaría verse en función de nosotros.

Todavía estamos por construir una propuesta final que después la vamos a conocer directamente los miembros directores de la Junta y todos los que quieran participar están abiertos.

Ayer fue un primer contacto, verdad, totalmente informal en ese asunto.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Comentaron algo de lo de la exposición que se había hecho aquí sobre el tema salarial? ¿No?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, señor. No, fue una conversación amistosa en temas de ese tipo, es decir, para no avanzar sobre eso. No avanzamos sobre esos temas.

Fue una sesión bastante amistosa, evitamos meternos a temas álgidos como esos, verdad, entonces mejor todavía no hasta no tengamos una respuesta.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Presidente, precisamente, la señora Joha Pérez, a mí me sorprendió que me escribiera ahora y que me dijera: *Buenas tardes, quería saber cómo estaba y saber cómo nos fue con el tema del aumento.*

Yo le contesté: *No estoy en esa comisión, pero entendí que está caminando.* Fue lo que contesté, se lo digo porque la reunión fue ayer y ya entonces ...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Bueno, yo ... no sé si ustedes compañeros directivos y directivas, recibieron en sus correos de otro sindicato del Banco, donde... aumentos salariales y todo. A eso hay que darle respuesta oportunamente y esperamos nuestros asesores nos indiquen cómo hacerlo. Pero, es interesante, la dinámica sindical aquí es bastante fuerte, verdad, y esta Junta Directiva está totalmente abierta para indicación.

Nosotros les dijimos: *A cualquiera que quiera venir a hablar con nosotros, esta Junta Directiva habla un mismo idioma en relación con los trabajadores.* Así es que no nos preocupa con quién quieren hablar, si quieren hablar con Iliana va a haber el mismo idioma, con doña Vilma, con Jorge, con cualquiera.

Y ellos van a tener siempre la puerta abierta, así como cualquier tipo de organización llámese comunal, llámese corporativa, llámese lo que quieran, son puertas radicalmente abierta. Así, en ese sentido, es lo que nosotros queremos. *Okey.*

¿Estamos entonces? ¿Algo más compañeros directores?

Si no, entramos al punto seis: *Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.*

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Don Abel, nada más en esa indicación (es que me quedó dando vueltas) porque creo que es importante el tema de vocerías, o sea, para tener claro los miembros de Junta si son voceros, si no son voceros. Si son voceros cuál debería de ser su posición en el caso del Presidente que, normalmente, es el que andan buscando.

Es un estrés, verdad, la prensa, entonces deberíamos tener ese tipo de capacitación para que ustedes tenga, bueno, en caso de consultas. Ahora los medios son muy activos, medios regionales, medios nacionales y hasta medios internacionales. Creo que también se podría incluir en esa inducción el tema de comunicación y vocería.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Eso lo estamos hablando con don Marvin. Por eso es que queda abierta, como tal, la agenda de acuerdo con los intereses de cada director ir conformando ...

Yo no creo que vamos a terminar en una sola sesión, pero va a ser abierta.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Perdón, don Abel, me da la palabra.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Yo trabajo en el Hospital México entonces ya está establecido el canal de comunicación que es a través de la Oficina de Comunicaciones y cuando es un tema específico, el director dice quién atiende.

Creo que eso está muy estructurado dentro del sector público, verdad. Yo, como directora, no puedo salir a dar una declaración sino tengo la aprobación del señor presidente, que es el que lidera este grupo. Y si fuera de mi comité, también tengo al Presidente a la par, entonces, estoy yo liderando.

Entonces, yo creo que esa estructura está como muy conocida ¿no?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Podrías revisar.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Como darle una revisión para no perder mucho en eso porque sí yo creo que las estructuras están dadas en comunicaciones, hay un departamento que es la que se enca... y a nivel institucional tenemos todo un departamento de comunicación.

Creo que funciona igual ¿no?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Justamente era lo que iba a indicar. En el PACI tenemos, bueno, el Banco tiene establecido eso, el vocero, obviamente, es el Presidente de la Junta Directiva Nacional, la persona que ejerce la Presidencia de la Junta Directiva y, operativamente, el responsable de la comunicación es este señor don Pablo.

Ahora bien, si es importante lo que indica Daniel con respeto a las vocerías porque en algún momento don Abel puede estar ausente, doña Genoveva tiene que tomar ese papel.

En alguna ocasión ha sucedido así, pero también hay personas, que se indican en ese documento, que están debidamente autorizadas a ejercer la vocería sobre todo cuando se trata de un tema técnico, muy técnico, por ejemplo, un tema legal. Entonces, don Armando, como Director Jurídico, ha ejercido ese papel.

Obviamente, todo se da en coordinación con la Presidencia de la Junta Directiva que es la persona responsable de manejar ese tema.

Y, nada más una cuñita adicional para los que manejan redes sociales, verdad, mucho cuidado con lo que se escribe, sobre todo. Bueno, eso yo creo que va a ser abordado por don Pablo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muchas gracias.

**ARTÍCULO 10**

6.1.- Último informe presentado a la Sugef, basado en la última auditoría de evaluación de la gestión de riesgos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Don Alberto, bienvenido.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Gracias. Muy buenas tardes.

Voy a presentarles el informe de la Sugef 409. Esto fue uno de los requerimientos, presentamos el último informe que nos había remitido la Sugef. Lo revisaron, duraron ... el año pasado, en el 2021 haciendo el informe y fue presentado a principios de este año.

La Superintendencia hizo un estudio de supervisión, cuál era la gestión de riesgos a nivel de negocios y ... denominadas consumo, vivienda, mipymes y grandes empresas.

Este informe se le dio respuesta a la Superintendencia y hay que darle seguimiento trimestral. El primer seguimiento fue en julio y ahora hay un seguimiento con corte a setiembre y tenemos 10 días hábiles para dárselo a Junta Directiva, para remitirlo al Superintendente.

El primer seguimiento lo dio la Gerencia General Corporativa y este segundo seguimiento lo estaremos dando en riesgos por una orden que tomó la anterior Junta Directiva.

Si ustedes lo tienen a bien, que sigamos nosotros haciendo este seguimiento.

Básicamente, en ese estudio lo que se vieron fueron nueve puntos, nueve recomendaciones de la Superintendencia. Aquí tengo ocho, ahorita lo explico, no es que no me acuerdo ahorita.

El tema, básicamente, uno es el seguimiento de la estrategia. En este aspecto lo que nos indicaba la Superintendencia es que el Banco tiene 13 planes, tenía 13 planes de acción y que de esos 13 planes de acción ninguno le da seguimiento a la Junta Directiva al Plan de Gobernanza.

Creo que decía que había muy poco seguimiento de la Junta Directiva, día y, de la estrategia como un todo del Conglomerado.

Se realizó una modificación, la Gerencia y el Área de Planificación analizaron el Plan Estratégico y los reformularon a cinco planes de acción, que son los cinco planes de acción que se están dándole seguimiento; un seguimiento más periódico hacia esta Junta Directiva y pueden ustedes también definir un seguimiento diferente.

El segundo tema es un tema relacionado, bueno, y el plan de acción estaba para el 31 de octubre 2022 finalizarse.

El segundo tema era el conflicto de interés y dedicación del tiempo de los directores, principalmente, dos directores que, comentaban, participaban en empresas del sector financiero (cooperativas específicamente) y sobre el tiempo que tenían ellos para dedicarle a esta Junta Directiva.

Se respondió con un documento de la Junta Directiva Nacional donde se demostraba el tiempo que ellos le dedicaban (bastante) a la organización, que no habían faltado a ninguna Junta Directiva, a ningún comité, y, lo cual, aspecto se remitió a la Superintendencia.

Bueno, independientemente, creo que esto ya finaliza aquí porque es otra Junta Directiva diferente.

El tercer punto: el sistema de información gerencial. Lo que nos dice la Superintendencia, bueno, no tenemos un *dashboard* integrado en la organización para darle seguimiento.

La información, el sistema de información gerencial, llega de diferentes fuentes y no estandarizados, tampoco hay una herramienta para Junta Directiva que pueda dar bien esta información.

Eso son como los temas principales que están en ese hallazgo y se está trabajando en el desarrollo de ese sistema que no se ha terminado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Aquí en esta parte del tercero se dice: *Diseño de desarrollo e implementación del módulo.*

Dos: *Sistemas de información gerencial que depende de la asociación del módulo número uno.* Entonces, dice *proceso en plazo.*

Es muy interesante porque comienza uno a ver todas las fechas que están ahí de acuerdo con ese cronograma y son fechas, día y, del 30 del 9 del 22 y hoy estamos en octubre. Normalmente, día y, lo que no tiene fecha de finalización es muy fácil poder decir que depende.

Bueno, pero ¿cuándo debió de haber estar terminado eso?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

El 31 de octubre.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces, mi sugerencia es que, por lo menos para nosotros, una cosa es Sugef, digamos, la información que se da, pero sería muy interesante poder ver la eficiencia y el nivel de productividad que tiene la Administración.

Digamos, en este caso, sobre la parte de estructura de riesgos, de cuándo inicia con un proyecto y cuándo lo termina. Porque, es muy interesante que dice aquí, bueno, el 31 del 7, pero si la respuesta va a ser de que queda pendiente y no lo traemos, día y, yo creo que somos muy deficientes y no controlamos eso, verdad.

Entonces, lo que hay que hacer es elevar el nivel de productividad que tienen la gente y, como dice doña Iliana: *Hay que imprimirle ejecutividad a esto, verdad.*

Entonces, yo creo que sería muy importante, para el efecto futuro, poder valorar porque detrás de esto hay muchos recursos y si no estamos atinando, estamos aprobando el presupuesto, por ejemplo, para llegarle a eso, día y, hay alguien que no está haciendo las cosas en el tiempo que debía de estar haciendo.

Porque, poner una respuesta ahí de tener finalizado el módulo 1 y después venir con todo el cuento de que no hemos hecho esto y esto y esto, yo creo que eso no se vale, verdad. Y, aquí, es más apuntar hacia la efectividad y eficiencia de lo que tenemos en cualquier tipo de normativa que podría ser mucho más en sistemas.

¿Cuándo va a estar listo, por ejemplo, el sistema de información gerencial?

Entonces, ya uno dice tal fecha, ¡ah! ¡Qué bueno! ¡Excelente!

Entonces, bienvenida la fecha porque en esto, diay, es muy fácil.

¡Qué mal estamos quedando con Sugef! Y Sugef dirá: *¡Qué malos directivos! ¿Cómo que no controlan eso?*

Entonces, la sugerencia concreta es en este sentido que nos pongan esa fecha de finalización y yo aquí redefiniría. No sé si viene ahí, porque esa letra es muy chiquita.

Dejame ver. A mí me gustaría ver, compañeros, de cómo están redefiniendo esos tiempos y movimientos para contar con ese sistema. No sé qué pensará aquí la Gerencia en ese sentido, pero yo creo que hay que puntualizar en eso.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Si ven, yo lo que puse en la presentación fue la respuesta que se le dio a la Sugef en su momento. Esa respuesta la preparó la Gerencia General, es un tema básicamente de la Administración.

Yo les voy a dar seguimiento a sistemas, como le digo. La próxima reunión les puedo decir realmente en qué grado ha estado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo siempre digo que es cuestión de estilos: usted es el responsable de riesgos, si yo recibo una respuesta de estos y, siendo responsable riesgos, yo hago la pregunta que te estoy haciendo a vos. O sea, por qué, porque en este sentido, vos sos nuestro brazo derecho, verdad. Entonces, qué interesante porque nosotros te ayudamos a empujar.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

No, no; de acuerdo, don Abel. Lo que quiero indicar es que estas respuestas que se dieron no es de un informe de riesgos, fue de un informe ... nosotros le vamos a dar seguimiento y de ahí yo voy a irme detrás de eso a ver si están cumplidos o no están cumplidos, cómo están cumpliendo y cuál es la efectividad que han tenido. Pero eso no lo hacemos nosotros, lo está haciendo la Administración.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Claro, pero entonces, aquí es donde viene la sugerencia: tenés que agarrar, digamos, en función de eso, porque, diay, muy bien, diay, yo estoy haciendo un análisis de lo que está aquí, verdad.

Entonces, yo digo, bueno, cuándo inician, cuándo terminan, porque, entonces, a mí me gustaría ver cumplido en la fecha exacta donde están para que aquí la Administración esté apuntando hacia esto.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Usted menciona algo que me llama poderosamente la atención y que, además, conversé rápidamente con Luis Alonso en la mañana porque a mí me surgió esta duda: pareciera que el tema de gobernanza es donde se concentra la actividad y la supervisión de la Junta Directiva, verdad.

Muy importante, definitivamente, es una Junta Directiva, pero como que aislaron a la Junta del resto de procesos que, por ley, por obligación tiene que supervisar, porque si algo pasa en gobernanza y lo tenemos controlado, perfecto. Pero, si no recibimos información del resto de las áreas operativas (y ahorita voy a hablar específicamente de crédito) cómo podemos responder si nuestra responsabilidad *in vigilando* es global.

Entonces, si alguien, algún regulador nos dijera: *Mire Junta Directiva, los créditos tienen estos problemas, etc.*, yo no les puedo decir: *Es que en esa Junta yo me circunscribo al tema de gobernanza.* No puedo.

Nosotros asumimos una responsabilidad sobre este Conglomerado a nivel general, por ejemplo (para que me entiendan un poco mi observación) no he visto en cinco, bueno, en tres sesiones, en dos sesiones que ya celebramos, en un acta que tuvimos que aprobar (que no fue parte de una sesión nuestra) y en dos, en la de hoy y en la de mañana, un solo informe que nos indique qué han aprobado, cómo está crédito, cómo está la estimación de cartera y cómo está, en general, la estimación, por ejemplo, para incobrables.

Sabemos un poquito, porque don Marvin nos hizo una presentación en Casa Presidencial, pero, crédito a hoy en los bancos tradicionales es el corazón de la institución y, además, donde se concentra una gran cantidad de riesgos, verdad, además de otros: riesgo reputacional, riesgo de cartera, pero riesgo crediticio es importantísimo.

Entonces, yo quisiera tener claro si esta percepción (que me lo comprueba su comentario) es correcta y un poco para los compañeros directores que lo conozcan, lo compartan conmigo y tomemos las medidas que tengamos que tomar porque nosotros tenemos que estar informados de todo lo que sucede en este Conglomerado, no solo de los temas de gobernanza.

Eso es lo que quería comentarles, lo que quería informarles, que es lo que vengo como captando de inicio, y pues, si alguno de los representantes de la Administración me puede aclarar, me puede ampliar un poco el tema para que lo vayamos abordando porque me parece que es muy importante.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Comienzo con la consulta de doña Shirley: mensualmente en esta Junta Directiva se trae una amplia información financiera donde viene toda la cartera crediticia, inversiones en todo y mes a mes. O sea, antes de terminar el mes deberíamos estar presentando, o se presenta a la Junta Directiva, todo el informe financiero.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Pero, es un informe global que viene dentro de los estados financieros, no son informes específicos de la gestión del área crediticia.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

El Área de Crédito, específicamente, se ve en el Comité de Riesgo, ahí es donde se ve como más en detalle el riesgo crediticio. Ahí es donde se ve estimaciones y esas actas deberían, o sea, vienen a la Junta Directiva. Es como el comité especializado de leer un poco los riesgos.

Si la Junta considera que deberíamos ampliar un poco en el informe financiero, el tema de crédito, no hay ningún problema porque nosotros tenemos toda, toda la información.

Don Abel, ustedes nos dicen en qué momento.

Ya tenemos dos informes, como no había Junta. Tenemos los informes de julio y agosto que se pueden agendar en la próxima semana y, después, ya el cierre de setiembre sí lo podemos traer.

Lo que podríamos hacer es ver esos dos informes como en una sesión, un poco resumidos (los dos que hacían falta) y a finales de este mes ver, digamos, el informe de agosto para, diay, para estar al día. Yo creo que lo mejor es manejar ese informe.

Y, don Abel, con respecto al informe este que está presentando don Alberto, diay, nos comprometemos a actualizar esas fechas y ver qué de esas fechas no se ha cumplido y, bueno, ver si cabe una revisión de los compromisos que tenemos y cuál podría ser la nueva fecha de cumplimiento.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Eso tengo que hacerlo yo con ustedes.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Básicamente es para que la Junta Directiva tenga claridad cuándo inicia y cuándo termina, porque aquí dice *proceso en plazo*, pero, bueno, procesos hay procesos que duran demasiado tiempo.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Es que creo, don Abel, el informe que usted está viendo es el que se le copió a la Sugef como la segunda respuesta. En el primer documento sí vienen los plazos, un plan de trabajo donde viene cada una de las etapas y el proceso terminado. Por eso, en la presentación, yo les puse aquí a la par de cada uno de los círculos, la fecha en que tenía que estar terminando.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey. Excelente.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Sí. La observación mía no era con respecto a los plazos que ahí lo evidencia mucho el informe de la Sugef 409 que incluso dice que hay rezagos de hasta tres meses de la presentación del informe.

En otro hay rezago de hasta cinco meses de la presentación, pero no es solamente la presentación, sino que los informes financieros no incorporan conclusiones, recomendaciones y, sobre todo, el apego a las metas del plan. Entonces, no es solamente la periodicidad, sino el contenido y la estructura de la información que no estaba siendo del conocimiento de la Junta.

Después, las observaciones que le hace la Superintendencia en este informe, no solamente es del sí que tiene, obviamente, múltiples sistemas integrados y todo eso, sino las inconsistencias, por ejemplo, que emite de la Dirección de Riesgos que tiene, por ejemplo, cinco líneas de crédito diferente a la Dirección Financiera que utiliza once tipos de líneas.

Entonces, los informes no solamente están un poco ... les falta estructura, sino que tienen diferencia de la información cómo se maneja, verdad. Es muy importante que nosotros le demos no solamente respuestas como vienen aquí a la Superintendencia, sino que, a nivel de lo interno de la estructura tanto de riesgos, como de cumplimiento, como de Auditoría, como de la parte financiera, se hable un solo idioma en cuanto a la estructura de los informes, verdad, porque aquí es clara las debilidades que presentan y sobre todo lo que limita el análisis integral después para una Junta Directiva.

O sea, no es que alguien diga: *Ah es que la Superintendencia le está jalando el aire a la Administración*. Cuando se le jala el aire es a una institución completa, completa y todos tenemos que jalar parejo, verdad.

Entonces, yo pienso que nosotros vamos a tener que tomar el acuerdo de que esa estructura de los informes cambie, verdad.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Claro. Y aquí yo puntualizo y recalco la exposición de Iliana en el sentido de que hay cosas que dan pena, por ejemplo, pena ajena. Por ejemplo, decir que el Órgano de Dirección en sus comités de apoyo no define la periodicidad es tan sencillo como *póngale fecha*. Verdad.

Es que son cosas que son tan simples que ojalá no nos pasen a nosotros, verdad. Por eso es que puntualizamos sobre estos hechos, pero eso es lo que quisiéramos ver: ese tablero con información estratégica para monitorear la gestión del Conglomerado, desde riesgo, por ejemplo.

Así es que tenés tarea por delante.

Ahorita vamos a redactar el acuerdo en este sentido.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es más, Presidente, yo veo al respecto, porque aquí hay filólogos y toda la cuestión en el Banco que podrían ayudar muchísimo al respecto, pero, por decir: *Los informes financieros a veces no incorporan conclusiones*.

O sea, yo lo que siento que lo que hay es mucha queja, pero no se dice el porqué, no se incorporan las conclusiones, cuáles fueron las que quedaron pendientes, o sea, es como un tirar al aire sin dar especificaciones, que es lo que en estos momentos necesitamos. Y ustedes mismos, por respaldo de ustedes, deberían de justificar por qué se está haciendo eso.

Hay que cuidarse las espaldas, hoy en día es terrible, verdad. Gracias.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Señor Presidente, me está ignorando.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Totalmente. Disculpe. Tiene la palabra.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Gracias. Tal vez para todos: cuando yo oigo a Alberto hablar de que es la administración activa, yo creo que si él es responsable de riesgo tiene que tener una comunicación directa con la administración activa.

Aquí hay un rol del Gerente General que es el que tiene que vigilar que todo eso se cumpla con responsables, tiempo y cuando viene un informe de la Sugef, yo imagino que tiene que haber una reunión de grupo, quién falló y dónde fallaron.

Yo siento que aquí se ven como pequeñas islas, la Administración, yo soy de Riesgo, soy de la Junta, la Administración es sola. Somos una sola institución y yo creo que la filosofía de esta Junta: somos un equipo. Aquí no se vale echarle la culpa a sutano, mengano, perencejo.

Cuando vienen a Junta, a mí me gustaría que venga completa, con la información y que la Gerencia General cuide que, si vamos a tener sesiones martes y miércoles, cuidemos porque aquí tiene que venir todo.

No se trata de que vengan a presentar un informe por presentarlo, no, es la conclusión de ese informe, la evaluación, quiénes participaron, quién falló, llamar a cuentas a la gente, porque vienen muy mal acostumbrados a que decimos que hacemos, hacemos y hacemos, pero no aterrizan nada.

Es lo que he visto en los informes, entonces, yo creo que la Gerencia General es un mensaje y lo digo yo como directora de esta Junta y por experiencia propia. Si yo hago un informe, lo doy completo.

Don Alberto: si usted es de riesgos, usted tiene que valorar que la Administración... y si es que la Administración no le está dando informes, entonces llamamos a cuentas a la Gerencia General.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona,**

No, no. Les comprendo totalmente la indicación.

El tema es que uno no le da seguimiento a esto.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Pero lo estás presentando acá y, lamentablemente, quien le haya dado seguimiento, hoy usted tiene que llevarse todo lo que estamos presentando. Lo dijo Iliana ahorita.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

No, no hay ningún problema. Lo que yo le estoy diciendo es el estado actual del corte de que salió este informe. Yo estoy planteando el corte de este informe y cómo estaba a ese corte.

Yo les voy a dar seguimiento de aquí en adelante al corte del 30 de setiembre, que fue lo que me pidieron. Ahí sí voy a revisar uno por uno cada tema, en qué estado están, cómo se han realizado. Eso lo voy a hacer con la Gerencia, pero lo que me pidieron que presentara era el informe que se presentó a Sugef.

Este fue el informe que se presentó a Sugef con los plazos y las fechas que se dieron.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Y ¿tiene la parte ya de seguimiento? ¿Es lo que va a presentar en la siguiente sesión?

Así de claro como con la Gerencia General que se hablen, por favor, porque sí nos interesa, porque el tiempo vale oro y hoy hubiera sido interesante eso.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Yo creo que la palabra no es *seguimiento*, verdad, porque la palabra aquí es *subsana*r. Yo estoy acostumbrada cuando la Superintendencia emite un informe hay que darle planes de mitigación, planes de todo lo que ellos piden usualmente, verdad, subsanación, todo eso.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey. Vamos a esto: cierro con Marco para tomar un acuerdo que va a apoyar esto que ustedes han dicho compañeras directoras.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Sí, adicional a la importancia de establecer fechas tal y como lo mencionaban, también es importante que consideren un elemento que nosotros como Auditoría determinados y que es que en la respuesta que se envió a Sugef, en su momento, algunas actividades, por ejemplo, lo de concentración de liquidez.

Como lo vemos en el análisis que Alberto presenta, definitivamente, esa actividad está para cumplirse el 30 de noviembre, como tal, pero en la respuesta a la Sugef aparece como finalizada.

Entonces, hay algunas incongruencias que hay que tener cuidado de ahora en adelante en los informes de cara a lo que se vaya a responder a la Sugef. Cómo manejarlo de ahora en adelante.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Cada cuánto son esos informes?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Trimestrales.

Entonces hay que tener cuidado ahora en la siguiente respuesta, cómo se maneja porque si veo ...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

O sea, la tenemos pendiente aquí, pero en la Sugef ya está cumplida.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

En lo que se comunicó a la Sugef, pero no está cumplida.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Sí, exacto, no está cumplida, pero la Sugef también está fallando en ese aspecto. Cómo va a dar por cumplida una ...

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

No, no. Nosotros le estamos informando que está cumplida.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

*¡Wow!*

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Hay que tener cuidado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey. De acuerdo con esto, vamos con un plazo de solicitar a la Administración un informe actualizado del listado de esta información, o sea, que nos actualicen esta información y que nos presenten eso en la sesión del miércoles 19.

Tomo nota, Luis Alonso, para incluirlo de una vez, información totalmente actualizada, dónde estamos, con las sugerencias que acabamos de dar, por ejemplo, en el sentido de lo que tenemos, o sea, por dónde vamos, cosas concretas. Queremos ver las fechas de terminación y el estado actual de dónde estamos.

Y, a ver, yo creo que aquí, para que el concepto quede claro, ir separando un poco lo que informamos a Sugef y otra cosa es lo que nosotros queremos en términos de gestión de lo que se está haciendo aquí.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Don Abel, tendría que ser el 18... porque son diez días hábiles lo que nos da la Sugef para presentárselo a la Junta Directiva. Entonces como estamos cinco, tendríamos que presentar la otra semana, el miércoles de la otra semana.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Perfecto, excelente. Perfecto, lo planteamos en agenda. Dele la prioridad, por favor, para estar ubicados. Esto es parte de nuestra inducción, verdad, entonces queremos saber qué estamos recibiendo. Entonces, para ir por partes, yo diría que lo dejemos aquí si estamos de acuerdo, señores directores.

Con el mayor respeto te digo esto porque entonces vamos a seguir escarbando sobre cosas que no han sido cumplidas y preferimos dedicar el tiempo a lo que tenemos actualmente.

Entonces va en función de esto, de poder solicitar el informe actualizado de todas las observaciones realizadas de por dónde estamos y que sea conocido en la reunión del próximo miércoles 12. ¿Estamos por ahí?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Sí, señor.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muy bien, entonces si es así, daríamos por terminada esta parte. Si estamos de acuerdo, lo damos por conocido con la siguiente observación para dedicarnos más tiempo y, con todo el cariño del mundo, a apoyar esto.

Mociona para:

**1. Dar por recibida la presentación referente al último informe presentado a la SUGEF, basado en la última auditoría de evaluación de la gestión de riesgos.**

**2. Solicitar a la Administración y a la Dirección Corporativa de Riesgo que presente a esta Junta Directiva, para el martes 18 de octubre del 2022, una actualización del informe que incluya el estado actual de las actividades y sus fechas de conclusión.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por recibida la presentación referente al último informe presentado a la SUGEF, basado en la última auditoría de evaluación de la gestión de riesgos.**

**2. Solicitar a la Administración y a la Dirección Corporativa de Riesgo que presente a esta Junta Directiva, para el martes 18 de octubre del 2022, una actualización del informe que incluya el estado actual de las actividades y sus fechas de conclusión”. (738)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 11**

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, eleva para aprobación el cartel de la Contratación Directa por Excepción cuyo objeto es la “Contratación de productos y servicios para la entrega y mantenimiento de soluciones tecnológicas de la plataforma que soporta el Core Bancario y las versiones evolutivas asociadas. (Ref.: Oficio GGC-1140-2022)

A las **diecisiete horas con cuarenta y cuatro minutos**, ingresan el Director de Tecnología de Información, Sr. Rolando González Montero; el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maikel Vargas García, y la Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Ana Victoria Monge Bolaños.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Rápidamente, bueno, el proceso que vamos a exponer es la contratación directa con un único proveedor, que es de la empresa Temenos. Nosotros tenemos un contrato con ellos, de mantenimiento y desarrollo de la empresa que nos provee el *Core* del Banco, el más importante, la estructura más importante de tecnología, y se requiere de un contrato de mantenimiento y desarrollo.

Ese contrato en este momento llegó a su finalización de vencimiento, entonces ocupamos entrar nuevamente en el proceso y es lo que venimos a exponerles, lo que va a ser el proceso de licitación y estamos en la mejor disposición de aclarar cualquier tipo de dudas, cualquier tipo de observación que se quiera generar en función a este proceso, que es muy importante para la institución.

Entonces vamos a iniciar, don Maykel y Ana Victoria. Rolando está aquí en representación de la parte técnica, que son los que hacen el análisis de requerimiento técnico.

**El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:**

Buenas tardes. Quizás antes de darle palabra a la señora proveedora del Banco, quisiera indicarles que este procedimiento, esta decisión inicial para iniciar este procedimiento viene acá a esta Junta Directiva de conformidad con lo que se establece en el Reglamento complementario del Conglomerado en materia de contratación.

Precisamente por tratarse de una contratación directa acudiendo a la excepción de único proveedor, y además que el monto supere el límite superior de las licitaciones abreviadas, le corresponde a este órgano colegiado máximo conocer el inicio de la contratación y posteriormente la resolución del procedimiento directo o la contratación directa excepcional.

Eso quería aclararlo desde el principio y ya le voy a dar la palabra a doña Ana Victoria, que es para que presente los detalles de lo que representa esta contratación y el cartel.

**La Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Monge Bolaños:**

Buenas tardes.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Maykel, mucho Gusto. Vilma Campos. Cuándo le llama proveedor único, ¿cuáles son las razones?

**El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:**

Mucho gusto. Al expediente ya consta una certificación donde indica expresamente que hay un único proveedor aquí en el país para brindar un servicio.

**La Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Monge Bolaños:**

Bueno, muy bien. Muy buenas tardes, lo que vamos a exponer por acá o el caso que vamos a conocer es una contratación directa por excepción, la cual se pretende para la contratación de productos y servicios para entrega y mantenimiento de soluciones tecnológicas de la plataforma T24, que es la plataforma que soporta nuestro *Core* Bancario. Tenemos como área referente de parte de la División de Desarrollos y Servicios.

Como se indicaba por acá, para efectos de conocimiento de esta Junta Directiva Nacional, tenemos la base de lo que establece el artículo 139°, inciso a) del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, que refiere a proveedor único, y el artículo número 4° del Reglamento complementario de contratación administrativa del Conglomerado Banco Popular, el cual establece que, para los casos que refieran a proveedor único y donde su estimación supere el límite superior de la licitación abreviada, son los casos que debe conocer esta Junta Directiva Nacional.

Entonces tenemos en este momento que la licitación abreviada tiene un monto límite de 701 millones de colones, y la estimación anual para este servicio o para esta contratación es de cerca de 2.000 millones de colones. Por eso es por lo que lo traemos acá a conocimiento de este órgano.

Dentro de los elementos justificantes y, de manera digamos general, lo que viene es, o lo que ocasiona este requerimiento o surge este requerimiento en función de la necesidad de mantener todo lo que es esta plataforma que soporta nuestro Core de manera actualizada, de tenerla de manera vigente tecnológicamente, actualizada de frente a toda la operativa y, sobre todo, en resguardo o en protección de nuestro servicio al cliente, verdad, que esta plataforma pues viene a soportar todo lo que es el negocio bancario.

La escogencia del proveedor. En este caso, tenemos a Temenos de Costa Rica, siendo esta la empresa que es fabricante o dueña de esta plataforma. Temenos Corporación es el que ha designado para que, en el territorio de Costa Rica, pues dé el servicio que el Banco requiere, verdad, tanto en aporte de licenciamiento como comercialización, actualizaciones, mantenimientos y todo lo que conlleva el servicio.

Por acá lo que se muestra es la notita donde efectivamente tenemos por corroborado que la empresa Temenos Corporación designa como su único proveedor autorizado dentro del territorio de Costa Rica a Temenos Costa Rica.

Estimaciones anuales para efectos presupuestarios. Tenemos la línea número uno, que refiere a un monto fijo mensual, entonces esto se estima en dos millones doscientos cuarenta y ocho mil setecientos dólares por año.

Tenemos, que más adelante lo vamos a ver, una vigencia contractual de cuatro años, entonces a partir de este monto fijo mensual y esa anualidad que se muestra por acá, tendríamos un total de ocho millones novecientos noventa y cuatro mil ochocientos dólares en la total ejecución de los cuatro años.

La segunda línea, si bien refiere a una estimación de dos millones ciento dieciocho mil setecientos cincuenta dólares, se aclara que es bajo la modalidad de consumo según demanda, entonces este monto de dos millones es una referencia, pagando el Banco finalmente lo que realmente consume durante la ejecución contractual.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Una pregunta, ¿cuatro años por un año de prórroga y tres años prorrogables?

**La Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Monge Bolaños:**

Cuatro años de una sola vez como periodo de contratación. Sí, señora.

En cuanto a la línea número tres, también tenemos que es un consumo según demanda, esto es una línea de capacitaciones, está compuesta por dos ítems y acá lo que vemos es la estimación, igual, estimación anual, teniéndose claro que, al ser bajo la modalidad de consumo según demanda, pues estos montos son de referencia, podrían agotarse o no de frente a las necesidades reales del Banco.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Según demanda el monto?

**La Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Monge Bolaños:**

No, señora. Digamos, esa es una estimación anual. El Banco puede gastar hasta esa estimación, más o menos. Sí, señora.

Ya propiamente en lo que es la invitación o el pliego cartelario que se les estaría cursando a la empresa Temenos, lo que le estamos solicitando para efectos de que coticen la línea número uno, como les indicaba, un monto fijo mensual.

En cuanto a la línea número dos, lo que van a tener que cotizar son unos servicios asociados a costo por hora-técnico. Se integran catorce líneas que refieren a niveles profesionales o a perfiles profesionales, y se van a ir demandando de acuerdo con las necesidades reales del Banco.

Y la línea número tres refiere a un costo por suscripción de una persona a un tema de capacitación, y la segunda línea refiere también a cursos a un costo unitario por curso, con una totalidad máxima en cada uno de doce personas, son costos unitarios también y esto refiere a consumo según demanda.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Y esa capacitación a quién va enfocada?

**La Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Monge Bolaños:**

A los compañeros de Tecnología de Información. Sí, señora.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Y es aquí? ¿La dan aquí en el Banco?

**La Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Monge Bolaños:**

Son en línea. Sí, señora.

En cuanto a condición de admisibilidad, lo que se tiene es que la empresa ya aporte el mismo documento que vimos anteriormente, verdad, que la acredita como oferente único en el territorio de Costa Rica, pero con las legalidades correspondientes, verdad. Siendo que será un documento emitido desde el extranjero, el mismo deberá venir apostillado o consularizado.

Entonces es la condición básica para darle la legalidad al documento que ya nosotros como Banco conocemos. Como se indicaba, el plazo del servicio o de esta contratación será de una vez por cuatro años sin ninguna posibilidad de prórroga.

Este caso fue sometido a la validación jurídica del Banco de manera previa. La validación jurídica se otorga mediante documento DIRJ-508-2022, donde, de manera resumida, la Dirección Jurídica encuentra apegado a Derecho el cartel que se propone, lo está validando.

También encuentra apegado a Derecho lo que es la condición de oferente único según artículo 139°, inciso a) del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Y finalmente deja en manos de la instancia técnica, verdad, en el momento de analizar la oferta y demás, pues que se consoliden o se verifiquen todas estas condiciones.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Ese es el refrendo?

**La Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Monge Bolaños:**

Esta es la validación jurídica del Banco. Sí, señora.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Sí, yo tengo varias consultas. Me da pena que la voy a devolver casi al inicio porque aquí nos están presentando a nosotros un contrato único enmarcado en que no existe otro oferente en el territorio nacional más que Temenos, que hago referencia. ¿Temenos tiene alguna relación?

Porque el CEO de Temenos y de T24 fue el que en 2013 fue la operación fallida que tuvo este Banco Popular en el área de tecnología y el Core Bancario, verdad. Entonces ya eso a todos nos electriza un poco y nos da un aire de inseguridad.

Ahora, la pregunta específica es si esta licitación se da porque hubo una licitación fallida donde sí hubo dos oferentes.

**La Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Monge Bolaños:**

Existió una licitación original cuando se hizo la adquisición del Core, eso fue a partir de una licitación pública, entonces en ese proceso resultó ganadora la empresa Temenos.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

¿No fue Oracle?

**La Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Monge Bolaños:**

No, señora. Fue la empresa Temenos. Y entonces ahora ya nosotros, teniendo el Core en funcionamiento, lo que necesitamos es darle el soporte y el mantenimiento a la herramienta.

Entonces, para esa continuidad en cuanto a soporte y mantenimiento, la corporación determina que solo Temenos Costa Rica es la única que puede otorgar ese servicio acá.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Yo pregunto esto, don Abel, para tener el derecho a la respuesta, porque yo sí tengo información de que existen otras empresas, no a nivel nacional, como Oracle, que nos pueden dar ese soporte.

Entonces, a mí lo que me preocupa es que T24 no esté dirigiendo solamente a esta empresa, verdad, y que el Banco esté cayendo en una empresa costarricense que pueda tener sus limitaciones tecnológicas y que lleve al Banco a sus limitaciones tecnológicas que nos vayan a perder el norte de ser una entidad financiera de punta en la tecnología, verdad.

Entonces, a mí esto, sinceramente, me da una sensación de alerta de que estamos como enmarcados, este es el único proveedor con licitación directa, o sea, yo preferiría como tener más análisis de esto y de ver las razones de por qué viene así.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Para aclararle a los señores directores el motivo del por qué se trae este tema a la Junta. Ya lo dijo muy bien doña Ana Victoria, es un tema de competencia, o sea, en la forma en que está redactado el Reglamento complementario de contratación administrativa, le corresponde a esta Junta, cuando se está ante una situación de oferente único porque se calza en la excepción que establece el artículo 139° del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

Que básicamente es cuando, por ejemplo, se tiene que comprar un artículo exclusivo con una patente de invención, en donde solamente hay una empresa que la produce. En este caso, Temenos es el dueño del producto que el Banco tiene instalado como el *Core* central, o sea, no es posible que otra empresa pueda instalar un producto para darle mantenimiento a Temenos porque ellos son los dueños del producto.

Entonces, por eso es por lo que se justifica el oferente único. Cuando hicimos el análisis legal, en efecto, que se ve que hay certificaciones que acreditan que nadie más a nivel nacional o internacional, que no sea Temenos, le puede dar mantenimiento a este producto que ya el Banco compró y es el que le da, digamos, funcionamiento a su *Core* central.

¿Qué fue lo que pasó? Y Ana Victoria lo resume, tal vez lo amplió. En 2014 se concluyó con esta implementación del *Core* central del Banco, en donde había dos contratos: el contrato del *Core*, el principal, que tenía siete módulos, o seis al final, no me acuerdo; y el contrato de mantenimiento.

Aquí en el Banco todo el mundo lo conoce como el contrato 114 y el contrato 115. El contrato 114 es el contrato del *Core* central, el de Temenos, digámoslo así, el que soporta toda la operativa del Banco. El contrato 115 es el de mantenimiento, soporte y desarrollo. Ese contrato tenía plazo, que si no me falla la memoria era a seis años.

Ese plazo ya venció, entonces hay que darle mantenimiento a este producto por si falla, o sea, el Banco, y eso es una realidad, no vamos aquí a mentir o a engañar a la Junta, el Banco depende de Temenos para que su *Core*, o sea, su operativa pueda funcionar.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Armando, desde el momento en que la primera licitación casó al Banco con la empresa; sin embargo, con los riesgos que el Banco ha asumido en caída de sistemas, yo quiero llegar a esa parte, por eso quiero que ella avance para ver.

Porque, no necesariamente por ser proveedor único nos tengamos que casar con esa casa proveedora. Lo digo yo porque he tenido equipos de radioterapia que son los únicos en el país, y era siempre caída de sistemas y lo tuvimos que sustituir. O sea, se puede sustituir.

¿Los riesgos? Sí, se valoran, pero por ser proveedor único en el país es porque ya lo tiene el Banco, no porque sea único en el mercado.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Es un tema de licenciamiento, es un tema de marca. Entonces, le hablo como abogado, digamos, en la parte técnica tal vez don Rolando le puede aclarar esas inquietudes porque son muy técnicas. En la parte jurídica, en efecto, lo que se está planteando es que la excepción encuentra sustento en lo que establece la norma porque no hay otro proveedor que pueda, por decirlo simple, meterle mano a ese sistema.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Van a sostener la licencia de una empresa que venga otra y diga, yo me voy a hacer cargo.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Darle mantenimiento, no se puede.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Sí, no puede. Eso lo vivo yo también con los equipos de complejidad de cáncer, pero sí los pudimos sustituir.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

A ver, hoy tuvimos reunión precisamente de Tecnología de Información y, don Rolando, esto no se tocó, ¿correcto?

Entonces, primero que todo, eso me sorprende sobremanera y, hasta cierto punto, me da un poquito de disgusto, se los digo sinceramente porque, si hay algo que se tiene la idea y, como se los manifesté en la reunión de hoy, es este apoyo de esta Junta Directiva a hacer algo, a ir a, como dijimos, hacernos número uno, pero por nosotros mismos, no igual que BAC ni Banco de Costa Rica ni nadie. No, por nosotros mismos.

Entonces, este asunto no se tocó. Yo lo vi en el acta, sí, acá, y yo dije, Jorge, ¿usted vio esto? ¿Pero qué pasó? Bueno, pero ahora escuchando a doña Iliana, me aterra lo que ella dice porque tiene una referencia de que hubo dos proveedores y un cartel desierto, y otros dicen que no.

Aparte, creo, don Rolando, que fui bastante clara en dos peticiones en la tarde, donde le pedí a la Auditoría lo que hablamos de, como dije yo, esa carta al niño Dios y la suya, que iba con números. Entonces yo creo que traer ese asunto aquí, como que nos lo traen, venimos entrando, perdonen que sea tan sincera, y nos traen esto apenas cuando estamos conociendo una cuestión y nos ponen a manos arriba "hay que definir".

Señores, tengamos cuidado porque esto, como bien se ha dicho y siempre lo he creído, la plata es de los trabajadores, la plata no es nuestra.

Y aparte de eso, yo creo que es muy importante, no dudo de la parte legal, no dudo cómo se llevó a cabo el proceso, ustedes lo hicieron, nosotros no estábamos acá, pero si lo que queremos, y se ha venido hablando desde un principio, es que la parte de tecnología, la parte de digitalización del Banco, que lo estuvimos hablando hoy muy claro, sea de primera, creo que estamos, lo que yo dije, rellenando un bache.

Y yo creo que el Banco siga sacando plata rellenando baches, aquí los perjudicados van a ser los trabajadores y no tiene sentido. Yo, señor Presidente, yo sugiero, o sea, mi sugerencia es, aparte tener otra reunión con la gente de Tecnología de Información, por un lado; segundo, sacar un cartel nuevo totalmente y buscar otras opciones a pesar de que, como explicó don Armando, que es que el Core viene desde atrás, es lo que yo digo.

Pero yo sí le digo, yo eso de mi parte, desde ya, le digo no estoy de acuerdo en que siga viendo en esta respetable Junta. Gracias.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Este informe de la Sugef que vimos en el punto anterior es un informe muy importante, que nos da a nosotros ciertas alertas. Ese informe nos dice que la parte de riesgos no consigna las recomendaciones adecuadas en temas para las acciones de la alta dirección.

Ejemplo de ello fueron las reiteradas caídas de los sistemas de la información a lo largo de 2021, y el informe las señala: 13 de mayo, 20 de mayo, 23. Ahora que doña Vilma las mencionó, yo me acordé de que había señalado eso, verdad, y riesgos ni lo toca, ni lo señala, ni da las recomendaciones.

En una licitación como esta, a mí me gustaría ver a la par un análisis de riesgos que acompañe a la Junta Directiva a tomar una decisión tan importante y trascendental; sin embargo, está ausente, verdad, lo único que tenemos es la presentación de un cartel hecho a la medida, excepcional, porque dice que a nivel de Costa Rica. Obviamente, ahí no pueden participar otras empresas.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Vamos a ver, creo que ya se ha dicho todo, pero solo quiero agregar lo siguiente: cuando hay trámites excepcionales, aún cuando la ley los permita, me parece que es cuando más la mujer del César no solo tiene que ser fiel, tiene que aparentar.

Entonces, si nosotros en un proceso de estos, que es excepcional, necesitamos dar la mayor transparencia posible para que el proceso se dé porque se necesita, entonces me parece a mí que debemos hacerlo de esa manera porque a mí se me dijo que a nosotros no nos tocan este tipo de cosas, excepto por el tema de legalidad por la vía de la excepción.

Pero, aunque lo estemos haciendo por este tipo de vía, en el pasado, en temas de obra pública, me acuerdo de que la Contraloría incluso permitió cosas por este tipo de contratación y autorizaba a la administración, pero le pedía que por favor hiciera, en temas de transparencia, el sistema ordinario, para que se demostrara en el medio de que efectivamente solo había ese proveedor.

Yo creo que, en las pocas sesiones que hemos tenido, si hay algo que aún siendo yo abogado estoy hasta aquí, es de regulaciones, verdad. Y si a eso le sumamos la responsabilidad jerárquica que nos compete hasta por lo que no hagamos, por lo que no ejecutemos, entonces con más razón uno dice, como muchos jefes cada vez que firman, ¿será esta la firma que me lleve a otra parte no muy cómoda?

Entonces yo sí creo que hay que cuidar los procedimientos y, aunque sea vía excepción, ser lo más transparente posible. Y yo no votaría esto porque tengo que ser consecuente también con lo que presenté y que supongo vamos a recibir las explicaciones que ahí se acordaron, sobre el otro proceso.

No importa quién se lo adjudique o quién no, el tema es el servicio al Banco, perfecto, pero hay que cuidar el procedimiento porque por ahí es donde el día de mañana existen los cuestionamientos. Así es que tal vez para secundar a los compañeros en las interrogantes que tenemos al respecto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Tengo una pregunta, don Daniel. Esta compañía, digamos lo que sucedió en el fin de semana, ¿el Core Bancario depende de esta compañía, digamos, todo lo que se ha desarrollado?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Absolutamente, el Core nuestro, Temenos, o sea, la plataforma principal depende, es adquirida a la empresa Temenos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Usted tiene un dato de cuántas veces ha ocurrido eso en este año?

**El Director de Tecnología de Información, Sr. González Montero:**

Sí, señor. Tenemos toda la información, tenemos toda la información de las caídas, pero es importante comentarles que, al final, no es un tema solamente de la aplicación central.

Nosotros tenemos todo un ecosistema donde intervienen una serie de componentes técnicos, por ejemplo, los datos que mencionaba de la Contraloría, es cierto: en 2021 tuvimos seis caídas que impactaron mucho al Banco, pero fueron caídas que se originaron en la red porque la red estaba mal construida, mal elaborada.

Entonces las caídas que tuvimos no fue problemas del Core, fue problemas de la red y están documentados y se establecieron todo el plan que remedió justamente la red que, dicho sea de paso, después de diciembre no hemos vuelto a tener una sola caída de la red que afecte T24.

Lo que pasó el fin de semana se derivó de una actualización de una base de datos, que es la versión nueva del Core, que tuvimos que pasar de la versión 12 a la versión 19 porque ya la versión 12 estaba obsoleta. Hicimos todo el plan de trabajo, tuvimos una falla técnica a las cinco de la mañana y el sistema se restableció a las ocho de la mañana.

Pero igual, no fue un tema de la aplicación T24 como tal, fue un tema de base de datos. Sí hemos tenido problemas en T24, eso es una realidad que inclusive podría darles el estado, inclusive ahorita estamos trabajando con cinco problemas que tenemos de microcaídas y cosas de esa naturaleza, que ya estamos a punto de terminar de resolver.

Pero con todo gusto le puedo aportar todo el detalle que sea específicamente de Temenos, verdad, de fallas que se han presentado y el impacto.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Y cuando han sido relacionadas a Temenos, ¿hay multas por incumplimientos?

**El Director de Tecnología de Información, Sr. González Montero:**

Sí, claro. De hecho, hemos tenido ya, le aplicamos multas, verdad. Don Armando tal vez pueda dar el detalle.

Inclusive, le aplicamos una por medio millón de dólares a ellos por incumplimiento hace varios años. Pero sí, en efecto, todo lo teníamos aplicado, las multas que corresponden.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Don Alberto y luego don Raúl.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Gracias. No, no, tal vez para aclarar un poco el tema de riesgos. Se hizo un análisis de riesgos sobre el riesgo que podríamos estar teniendo si no estamos en un contrato de mantenimiento sobre la plataforma tecnológica que es nuestro Core, si no tenemos un contrato que nos dé mantenimiento y actualización, si hay una caída y no podemos tener alguna contraparte con la cual revisar y hacer los cambios en esa plataforma. Se hizo un análisis.

En los temas del informe de Sugef sobre las advertencias, se advirtieron siete veces; fue que ellos nunca lo vieron en el informe. Entonces, se aclaró en el informe de respuesta en cuáles informes de qué mes se dieron las caídas y cuáles fueron las implicaciones que tuvimos y las recomendaciones que se dieron.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Cuánto es el tiempo de respuesta, Alberto, de la empresa?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

¿De Temenos? Tiene diferentes niveles de servicios. En la última caída estuvimos mal en los términos que vamos a analizar. Teníamos una problemática, se nos estaban desconectando las agencias y duraron más de un mes en esa atención. Eso es cierto y fueron los temas que tuvimos que revisar y analizar, pero sí tienen sus niveles de servicio adecuados, bueno, adecuados no, establecidos y que le dan seguimiento por parte del fiscalizador, y se cobran las multas cuando no hay la atención.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Cuál es el riesgo de no aprobar esto hoy?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

O sea, no es tan urgente. Es urgente tenerlo, pero podemos... Es más importante que ustedes tengan claro el panorama que dejarlo aprobado hoy. O sea, no es un tema de urgencia.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Hasta cuándo llega el contrato?

**La Jefe a. i. de la División de Contratación Administrativa, Sra. Monge Bolaños:**

Hasta el 12 de noviembre. Sí, señora.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Y se puede hacer ampliación?

**El Director a. i. de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:**

De hecho que en la actualidad tenemos, como el contrato venció en su sexto año, esto es un contrato que nació en el 2015, verdad, una vez que se puso en producción; un año después del periodo de post implementación; eran seis años, es decir, ya tenemos vencido ese plazo y lo que hicimos fue una modificación unilateral, sin que Temenos estuviera de acuerdo, verdad. Sí, claro.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Un 208 hicieron?

**El Director a. i. de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:**

Sí, claro. Y sin que ellos estuvieran de acuerdo, verdad, porque evidentemente eran precios de hace seis años, verdad, pero el Banco no puede quedarse sin...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿y les mantuvieron los precios?

**El Director a. i. de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:**

Sí, porque fue unilateral, los obligamos, verdad. Y ciertamente, es la negociación, o sea, todas esas condiciones que están acá, por ser una contratación directa, verdad, con un único proveedor, todas las condiciones de niveles de servicios, etc., están en un acuerdo previo con...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Esta contratación directa de proveedor exclusivo no ocupaba permiso de la Contraloría?

**El Director a. i. de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:**

No, no, precisamente porque así lo establece el 139, inciso a. Los que requieren permiso de la Contraloría son las contrataciones de conveniencia, que es el artículo 2 bis.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey. Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí. Me parece que... Me parece que sería bastante provechoso que el Comité Corporativo de TI conozca a fondo esta propuesta y que conozca un poco más la integralidad de la problemática con TI, verdad, todo lo que es..., porque son varios temas, verdad, redes, hardware, software, licenciamientos... Hay un montón de cosas que yo creo que los compañeros Directores que forman parte del Comité Corporativo de TI deben conocer a fondo.

Y creo yo que eventualmente podrían haber algunos planteamientos un tanto diferentes o por lo menos que la Junta Directiva conozca cuáles son los impedimentos de las vías alternativas. ¿Sí? ¿Cuáles son? Por ejemplo, ya lo mencionaba doña Vilma, es posible ampliar el contrato de mantenimiento (el famoso 115). ¿Qué costos marginales nos lleva a esa eventual ruta? ¿Cuáles son los riesgos de no tomar esta decisión en un tiempo determinado, desde el punto de vista de la operativa del Core? Y ahí estamos tal vez entrando en una dinámica un poquito más integral.

Entonces, yo creo que, por respeto a los compañeros de Junta Directiva que, salvo yo, pues, todos vienen entrando, yo creo que sería bueno tomarse unos días, si el espacio de resolución lo permite, para que podamos empezar desde cero, digamos, con una comunicación un poquito más amplia y tal vez poniendo como todas las opciones sobre la mesa, verdad. Y yo estoy seguro que Alberto y su equipo de Riesgos pueden ayudar con esa valoración.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Al ser exclusivo y ser único, ¿todos los demás bancos tienen a Temenos?

**El Director a. i. de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:**

No, es que el Banco Popular...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Es por la plataforma que ya está instalada aquí y eso nos obliga a seguir con ellos.

**El Director a. i. de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:**

Exactamente.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Perdón. Y eso me lleva al otro punto, verdad. Cuando digo poner las cosas todas sobre la mesa, yo esperaría que sean todas, verdad. Y todas es eventualmente también un cambio de proveedor, un cambio de Core. Eso tenemos que verlo. ¿Okey? No quisiera que este problema se perpetúe y que constantemente estemos trayendo aquí soluciones en apariencia que son las más efectivas, pero seguimos sobre el círculo vicioso, verdad, de que el que arregla el problema es el mismo que lo provoca, si estamos hablando del sistema obviamente cuando... Ya Rolando fue claro, verdad, y sería bueno que les explicaras todas las matrices aquellas, verdad, de los árboles de problemas que se habían determinado a raíz...

Es que el tema de TI es bien complejo, bien complejo. Son, no sé cuántas, ocho, diez vectores ahí, verdad, que son..., cada uno de ellos tiene su problemática. Entonces, en resumen, señor Presidente, lo que propongo es que este tema pare aquí y lo remitimos al Comité Corporativo de TI.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Cerramos con doña Genoveva, por favor.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No. Nada más, ¿el contrato que se firmaría, este, sería por 4 años? ¿Cierto? No hay posibilidad, digamos, para proteger y no quedamos sin mantenimiento, ¿no puede ser por menos tiempo? Porque si estamos pensando, don Rolando, precisamente lo vimos hoy en la tarde, llegar a una mejoría, entonces, ¿por qué no hacer algo por menos tiempo que nos dé un margen que no nos obligue a decir cuatro años? Yo creo que todo es negociable. Porque usted mismo está consciente... Yo creo que una de las cosas todavía más importantes, antes de esto, era lo que hablábamos, lo de la sucesión. Todavía eso es más... Que esta Junta Directiva todavía no lo sabe, verdad.

Pero entonces, pregunto de nuevo: ¿es posible hacerlo por menos años, para no dejar desprotegido el sistema?

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

La Administración. Por el tiempo...

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Perdón. Sí, contractualmente es factible. Usted lo puede hacer anual, con prórrogas, digamos, hasta cuatro años. Eso se puede hacer. Es un tema de planteamiento, digamos, técnico, el tema de cuatro años. Yo creo que los técnicos son los que tienen que explicar la motivación de por qué cuatro años, pero se puede jurídicamente sin ningún problema establecer lo que usted nos sugiere.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perfecto.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Usted pone las reglas en el cartel, no ellos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey. Tomando en cuenta las recomendaciones y observaciones de nuestras compañeras Directoras y Directores, someto a consideración el siguiente acuerdo:

**Trasladar para análisis la *Contratación de productos y servicios para la entrega y mantenimiento de soluciones tecnológicas de la plataforma T24 que soporta el Core Bancario y las versiones evolutivas asociadas*, a la Comisión de Tecnología y presentar a la Junta Directiva Nacional sus conclusiones y recomendaciones definitivas en un plazo de veintidós días.**

Si estamos de acuerdo con esta conclusión, sírvanse levantar la mano.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Yo no estoy de acuerdo en el plazo. Yo no estoy de acuerdo en el plazo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cómo lo ven? O sea, consultado. ¿Quince días? ¿Treinta días?

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Quince días está bien.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Por qué no la próxima sesión?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es porque estamos aquí alineados con la sesión de ellos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ustedes sesionan primeras y terceras.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Cada quince. Primeras y terceras.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Lo adelantan una semana y lo hacemos...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Quince días?

**Entonces, que se ajuste...**

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

En quince días sí les alcanza, porque hoy sesionaron con la primera. Entonces, en dos semanas sería la otra.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Que se lea *en quince días*. Los que estamos de acuerdo...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Nada más... Perdón. ¿Qué opina la Administración?

**El Director a. i. de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:**

¿Cuándo sería la próxima sesión? Porque sería inmediatamente empezar, para cumplir con el plazo.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Sería en la sesión de la Comisión...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Para aquí vendría creo que a final de mes, una cuestión así. Por eso dijo que en veintidós días, pensando que en treinta días ya podríamos tener una Comisión.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Presidente, perdón. Y la Comisión, para poder tener un *feedback* más... ¿Se puede hacer una extraordinaria?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A eso voy. A eso voy. Yo, yo...

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Yo tengo una recomendación para eso, don Abel.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, Iliana.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Yo incluso estaba tratando de empaparme de en qué estatus está toda la estructura y todo eso, y me recomendaron que me acercara a don Manuel Ramírez. No sé...

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Manuel fue el Jefe de Tecnología. Ahora está en Transformación Digital.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Porque a él podríamos solicitarle, en una reunión virtual, solamente con la Junta, que nos haga un esquema, todo ese esquema que Raúl lo tiene muy claro, de qué es lo que ha pasado en estos años con el Core, con las estructuras y todo; que nos empape, verdad, para estar nosotros un poco más actualizados de esta situación y quizás hacer una reunión virtual exclusiva para nosotros para que nos dé esa actualización.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Pero tenemos a Rolando...

**La Directora, Sra. González Cordero:**

A mí sí me lo recomendaron. Perdón, ¿puede ser usted?

**El Director de Tecnología de Información, Sr. González Montero:**

Cuando ustedes gusten.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Don Rolando es el Director de Tecnología de Información.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Perfecto. Yo es que no conozco quién está a cargo...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Compañeros y compañeras, en esa reunión de inducción vamos a tomarnos todo el día por lo que veo, porque cada vez vamos agregando temas. Como la tenemos tan pronto, la sugerencia de Iliana la estaremos incorporando, para que estés con nosotros y ya vos te..., si lo metemos como tema, si te parece, Iliana.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Sí, sí.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Con la prioridad del caso. Como ya está priorizado en la Comisión, entonces...

Recomendaciones en cuanto a lo que decía doña Genoveva, yo le recomiendo, don Daniel, mucho acercamiento con ellos. Es más, a partir de hoy comiencen a trabajar juntos. No es que se van a ir a reunión allá... ¿Por qué? Porque dentro del contexto de la estrategia, nosotros no necesariamente estamos coincidiendo con lo que está planteando la Administración.

A mí me gustaría que vinieran, habláramos un día, porque creo que vamos sobre otro camino que les queremos sugerir, con todo el respeto del mundo, pero pensamos muy distinto y ahí necesitamos unirnos, porque cuando uno maneja este tipo de cosas, el depender de licenciamientos es el peor negocio que puede tener un banco. Así. Se lo puedo subrayar. Es el peor negocio. Y si me piden datos, yo con muchísimo gusto se los puedo proporcionar y si ustedes quieren ejemplos de lo que ha pasado y qué están haciendo otras estructuras bancarias que han logrado resolver el problema de las caídas. Entonces, ¿por qué? Porque no dependemos de un tercero, pero ya eso es otro... Otra harina de otro costal que lo vamos a ver.

Les agradecemos, entonces. Así quedaría la...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Don Abel, ¿usted me daría la palabra?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Con mucho gusto.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Estaba comentando con el compañero y yo le digo a él que exponga lo que estábamos hablando ahí, que es que...

**El Director de Tecnología de Información, Sr. González Montero:**

Sin lugar a duda, estar sin contrato para el Banco es un riesgo muy importante. Eso significa que si algo falla en plataforma que no podamos atender, podría tener una afectación que afecte todos los elementos del Banco. Sin embargo, también debemos de tener en cuenta que estábamos en un proceso. Tenemos que entrar en un proceso de...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Con todo el respeto del mundo, pero no coincido con usted ahí.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

No, no, pero déjelo que termine.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No coincido con usted.

**El Director de Tecnología de Información, Sr. González Montero:**

Vamos a ver. Nosotros inclusive podemos explorar la posibilidad de migrar a otra solución, como usted lo señala, verdad. Migrar a otra solución no es algo que podamos hacer de la noche a la mañana. Requiere un esfuerzo para acoplar estructuras, ver tecnologías, hacer adaptaciones al Banco. Entonces, mi tema o tal vez lo que estábamos conversando hace un momento es buscar un mecanismo que nos apoye en el periodo que vamos a necesitar, para poder eventualmente aplicar ese cambio, verdad.

Como le digo, la experiencia nos dice que no va a ser en uno o dos años, pero necesitamos ese salvavidas para poder lograr esa estabilización mientras podemos dar ese salto a una eventual migración.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

De acuerdo, pero no estoy de acuerdo con usted. Tajante, tajante. Le voy a decir por qué y le voy a poner un ejemplo. Usted está preparando gente, ¿no es cierto?

**El Director de Tecnología de Información, Sr. González Montero:**

Sí, correcto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey. Usted va en un avión, usted tiene un copiloto y tiene una instrumentación. Esa instrumentación le... Con una tripulación bien preparada, usted puede volar con piloto automático o con su propia gente. Entonces, usted mejor que nadie sabe cuánto tiempo puede usted aguantar sin asesoría externa o los instrumentos externos, si usted no dependiera de nadie. Hágase ese ejercicio y lo hablamos. Puede ser que después me retracte de lo que le estoy diciendo, pero déjeme discrepar en ese sentido, porque ciertamente nosotros tendríamos que tener la capacidad de poder sobrevivir solos. Ese es el problema, cuando la gente de tecnologías se liga a empresas. Y no es exclusivo de este Banco.

O sea, cuando usted en eso depende de alguien para desarrollar una cosa, uno se pregunta: *bueno, pues, suave*. Vaya hable con los empresarios que son dueños de la plata y que le pueden reclamar a usted cuánto vale esa plata, y aquí hay empresarios presentes. Entonces, no necesariamente coincidimos con eso.

Entonces, recalco en esto dispuestos a ayudarlos, dispuestos a apoyarlos, pero, por favor, pensemos más hacia dentro, más hacia dentro. Y cuando pensamos más hacia dentro podemos tener la mejor plataforma del mundo y migrar a ciertos detalles donde usted quiera, pero ojalá que seamos nosotros autodesarrollo.

Lo que le decía el otro día a don Daniel. Veamos a ver cuánto nos podemos ahorrar nosotros en pago de licencias futuras. No lo que tenemos ahora porque ya esos son costos que están hundidos ahí, pero pensando hacia futuro. La digitalización hacia dónde va, qué es lo que nosotros queremos plantear desde ese punto del autodesarrollo.

Entonces, pensando en eso, don Rolando, y aprovechando que usted está iniciando ahí también, verdad, está recién llegado, un año no es nada, como dicen por ahí, pero confiamos plenamente en el trabajo que ustedes puedan realizarnos y en esto con muchísimo gusto podríamos conversar en esta estrategia, que usted la va a conocer también oportunamente, para poder apoyarnos. Y cuente con todo nuestro respaldo, cuente con toda nuestra ayuda, pero ya usted se dio cuenta de que aquí somos críticos, pero constructivos. Usted aquí va a tener directivos que yo les llamo a ellos tenemos el casco puesto de constructores con el afán de hacer de este Banco algo mejor. Bueno, ya los compañeros nos han oído conversar sobre esto, bueno, don Marco no, pero ya lo está escuchando.

Así es que muchísimas gracias por estar ahí con nosotros y éxitos en su trabajo.

Al ser las **dieciocho horas con veintiséis minutos** se retiran la Jefe a. i. de la División de Contratación Administrativa, Sra. Ana Victoria Monge Bolaños; el Director de Tecnología de Información, Sr. Rolando González Montero, y el Director a. i. de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Tomamos nota del último acuerdo, verdad, copiado.

Sí, sí, ya lo habíamos votado, verdad, lo de... Lo votamos, sí, como acuerdo. Revoquémoslo.

Estamos de acuerdo con la... Que traslademos a la Comisión de análisis todo lo estipulado ahí donde estamos. Acuerdo firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Trasladar al Comité Corporativo de Tecnología de Información el cartel de la Contratación Directa por Excepción cuyo objeto es la ‘Contratación de productos y servicios para la entrega y mantenimiento de soluciones tecnológicas de la plataforma que soporta el Core Bancario y las versiones evolutivas asociadas’.**

**Lo anterior a fin de que, en un plazo de 15 días, realice el análisis correspondiente y remita a esta Junta Directiva las recomendaciones que estime pertinentes”. (739)**  
(Ref.: Oficio GGC-1140-2022)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 12**

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos de la Junta Directiva Nacional, correspondiente a agosto de 2022. (Ref.: Oficio SJDN-781-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Bueno. Buenas noches, señores Directores. Este informe, por ser acumulativo, están incluidos aquí dos meses, es un poco extenso y para efectos de agilizar la agenda y de que ustedes tengan una visión de cuáles son los acuerdos que se reflejan como pendientes dentro del sistema, voy a tratar de hacerlo lo más ágil posible.

Siempre nosotros, cada vez que emitimos estos informes, ponemos una parte estadística al inicio, como esta. Acá tenemos con corte a julio, se ve reflejado dentro del informe dentro del sistema... Bueno, tal vez decirles, comentarles antes que todo que la Secretaría tiene un sistema informático que le da seguimiento a todos los acuerdos, de tal manera que Junta Directiva emite un acuerdo, esto lo ingresamos al sistema, el sistema tiene un flujo de información que le va llegando a los responsables de atender determinado acuerdo. Esta persona, este responsable, debe de ingresar luego al sistema y atender lo solicitado. Y así, cuando nosotros pedimos un informe o un reporte al sistema, pues ahí va a reflejar qué está pendiente y qué no.

Lo dividimos en prácticamente tres tipos de acuerdo. El primer acuerdo, de *Acción Administrativa*, tiene que ver con, por ejemplo, acuerdos que ha tenido esta Junta Directiva hoy, da por recibido cierto oficio que viene de la Gerencia, lo da por recibido, entonces eso va a la Administración y eso es un acto administrativo, es decir, no esperaríamos más que la Administración llegue y archive el tema.

Por ejemplo, qué puede pasar, digamos, la Administración pide autorización para publicar algo, entonces la Junta le hace una acción administrativa y la Administración lo publica. No vuelve ese acuerdo acá, no hay una retroalimentación, solo el sistema lo retroalimenta.

Y luego, hay otros dos tipos de acuerdos, que son clasificados como de *Requiere Respuesta*. Si esta Junta Directiva le acaba de decir a la Administración que dentro de diez días vuelva con un nuevo planteamiento del informe que acaba de pasar de T24, por ejemplo, entonces en diez días el sistema va a saber que eso está pendiente si no ha llegado acá.

Hay otro acuerdo similar que es de *Requiere Respuesta Periódico*, por ejemplo, los estados financieros tienen que venir al seno de esta Junta Directiva a conocerse todos los meses. Bueno, eso genera las periodicidades.

Dicho esto, para el mes de julio esta Junta Directiva emitió 87 acciones administrativas, 5 de ellas confidenciales, se atendieron 79 y 8 quedaron pendientes. De tipo *Requiere Respuesta*, emitió 23 acuerdos periódicos, 19 atendidos, 4 pendientes; y de Plazo Fijo, emitió 11 acuerdos, 7 atendidos y 4 pendientes.

A la hora de..., a hoy, a ver esto, en realidad son 8 atendidos y 3 pendientes. Pero, bueno, esto es una dinámica. Si yo hago un corte a mañana, estos números van a estar diferentes.

Bueno, acá, como les dije antes, voy a hacerlo rápidamente. Acciones administrativas, que tal vez sobresalen de todas estas que vienen acá, está... Tenemos:

- Ajustes solicitados en el Informe de Riesgos a mayo del 2022. Todavía tenemos pendientes algunos ajustes solicitados por esta Junta Directiva.
- El plan de acción para disminuir el costo tan alto en el pago de los alquileres. Ese también está pendiente. Ahí, incluso, en la agenda de mañana, hay un aporte, pero viene de la Auditoría.
- Documentar los resultados obtenidos de las autoevaluaciones grupales. También, eso viene de la Dirección General Corporativa. Está pendiente.
- Coordinar acuerdos interbancarios favorables respecto a la reducción de los riesgos y costos operativos que tendrían que asumir las entidades financieras para la atención y utilización del Cicac. Este es un tema de cumplimiento. El Supervisor está pidiendo una serie de cosas para lo que es el viaje del Conozca a su cliente a las entidades financieras y en su momento, cuando se presentó esto acá, y todos los requerimientos que se necesitan de parte de TI para cumplir con lo que el Supervisor dice ha sido muy difícil para el Banco. Entonces, es una recomendación de la Junta Directiva fue que se hiciera como un frente común ante el Supervisor para un poco sensibilizar estos requerimientos que está pidiéndole a los bancos, porque parece que la situación del Banco Popular no es exclusiva.
- Implementar un proceso de divulgación y capacitación de las nuevas Pautas. Recordemos que la Asamblea definió unas Pautas antes de terminar el periodo pasado y esas Pautas hay que hacer un..., pues, todo un planeamiento de divulgación, de capacitación, etc.

Acuerdos de *Requiere Respuesta*, los que sobresalen:

- Entregar el informe de seguimiento relativo a la Autoevaluación Cualitativa 24-00. Eso lo presentaron el..., ya se presentó.
- Informe sobre el diagnóstico de madurez del Sistema de Control Interno. Ese sí todavía está pendiente, no ha llegado.
- Informe sobre el plan de trabajo programado para la Estrategia Tributaria. Eso es un trabajo que ha venido haciéndose desde la Comisión Técnica..., el Comité Corporativo de Auditoría, perdón.
- Entregar el informe de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Externa. También sale de ahí. Es un punto que sigue estando pendiente.
- También de *Requiere Respuesta de Plazo Fijo*, a julio del 2022, teníamos así rápidamente:
- Un plan de acción para contar con un servicio de BP Salario integral, ágil y que agregue valor al cliente. Ese también estaba dentro de las solicitudes.
- Otro es la valoración de excluir al Fodemipyme del alcance del acuerdo que había hecho esta Junta Directiva, dado que existe alguna imposibilidad legal para intentar y aplicar la metodología de capacidad de pago diferenciada para el sector informal. Eso también me parece que ya..., ya vos habías..., ya estaba atendido. Más bien esto es viejo...
- Otro es valore el tipo de mejoras que se puede aplicar a la herramienta que se utiliza para efectuar la Autoevaluación de Control Interno y también determine la causa de la brecha entre la cantidad de planes de acción presentados por las oficinas comerciales y por las áreas de soporte. Esto fue comentado también por el Auditor Interno cuando se presentó la Autoevaluación 24-00 en su oportunidad, en la última sesión.

Bueno. Ya viniéndonos a agosto de este año, el sistema arrojó 32 acciones administrativas atendidas y pendientes, 8. Y de tipo *Requiere Respuesta Periódicos*, 2 atendidos y 17 pendientes. De *Plazo Fijo*, 3; 2 atendidos y 1 pendiente.

¿Estos cuáles son? Bueno, en cuanto a acciones administrativas, tenemos:

- Delegar a la Dirección Corporativa para que coordine la realización de los cambios requeridos en la normativa institucional. Hubo una asesoría que hizo un asesor externo (KPMG) y presentó una serie de recomendaciones. Estas deben ser aplicadas en la normativa interna. Bueno, se le pidió a la Dirección de Riesgo que ajustara la normativa, presentara los ajustes y que hiciera todo el proceso para mejorar.
- Ajustes solicitados en el Informe de Riesgo de junio. Esto recae a la Gerencia General.
- Realizar gestiones para la conformación de una sociedad Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada. Estas gestiones para la conformación de esta sociedad están adelantadas. Sin embargo, todavía no ha venido un informe a la Junta donde ya finalizan con todo.
- Temas por desarrollar en las reuniones con las Gerencias y Sociedades Anónimas. Hay varios aquí y están apuntados en el informe.
- También, en cuanto a los de Requiere Respuesta, tenemos tres, digamos, que sobresalen:
- Entrega del informe de seguimiento de planes de acción de Autoevaluación de Control Interno. Bueno, ese ya fue... Perdón.
- Entrega de informes sobre interfaz AS400 y SIPRE. Esto tiene que ver con el módulo de conciliación bancaria. Esto es un tema que todavía está y que puede ser visto ya dentro de los planes normales de la Comisión Técnica de TI.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

En Auditoría se está viendo.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

En Auditoría, sí, señor.

Temas por desarrollar en las reuniones con las Gerencias y Sociedades. Aquí están definidas también.

De *Requiere Respuesta de Plazo Fijo* está:

- La elaboración de una metodología estandarizada para el cálculo de impactos financieros que generen las caídas del sistema. Es decir, se solicitó desde hace algún tiempo atrás que se generara una metodología estándar para calcular financieramente cada vez que halla una caída del sistema y eso todavía tiene que llegar acá.

De periodos anteriores, tenemos temas así, varios:

- Análisis sobre el traslado de la Oficina de Huacas. Eso ya me habían dicho la vez pasada, pero eso se devolvió. La Gerencia lo trajo. Se había solicitado que se evaluara si la Oficina de Huacas se eliminaba o no, pero el tema está ahí. No ha sido atendido. A mí me habían dicho que sí, pero no. En el sistema no está ni ha vuelto.
- Evaluación de los controles que a partir del próximo año dejarán de ser ejecutados por la División de Oficialía de Cumplimiento. En Cumplimiento hay un trabajo arduo y pesado que debe venir a esta Junta Directiva y que tiene que revisarlo.
- Evaluación de los controles, que, a partir del próximo año dejarán de ser ejecutados por la División de Oficialía de Cumplimiento. En Cumplimiento, hay un trabajo arduo y pesado que debe de venir a esta junta directiva y que tienen que revisarlo.
- Plan de acción para las oficinas que vienen generando pérdidas de manera sostenida. Esta junta directiva le había pedido un plan de acción a la administración; hay reportadas oficinas que generan pérdidas de manera constante y eso no ha llegado.
- Informe actualizado de la solicitud de traslado de recursos a los Fondos Especiales. Había venido de Fondos Especiales un requerimiento. Ustedes saben que los Fondos Especiales se alimentan de un porcentaje de las utilidades del Banco. Cuando se vino a pedir ese traslado, fue rechazada la solicitud, se dijo que mejor hicieran un mejor planteamiento y que volvieran. Eso yo creo que está desestimado y deberían de decirlo, "bueno, ya no lo queremos", porque eso está vivo todavía.

- Revisar el tema de la idoneidad y lo que indican los reglamentos respecto a la Gerencia General. Esto está muy resumido, podemos ahondar si hay alguna duda.
- Entrega del Informe de Sostenibilidad (GRI); había un compromiso de venir, creo que en junio o en julio, y eso aquí no ha venido.
- Avalar el traslado del Área de Continuidad de Negocios a la Subgerencia General de Operaciones.
- Brindar respuesta a la solicitud planteada por el Concejo Municipal de San Pablo de Heredia, este es el que me dijeron que estaba.
- Ajustes solicitados en el *Informe de riesgo de abril del 2022*, como ven, los informes de riesgo son muy amplios y tal vez, si se cumplen y ellos lo hacen, no vienen con una propuesta clara ni se meten al sistema y lo dan por cumplido, sino que lo dejan así y entonces tenemos estos reprocesos y, a veces, tal vez, me pueden salir y decir “bueno, los de julio del 2022”, “bueno, ingrese al sistema, los da por atendidos”, porque así no, así es la única forma.

Y, por último, “Resultados del análisis integral de la estructura organizativa de la Unidad de Comunicación Corporativa”. Estos resultados la Junta Directiva los había recomendado, pero no ha venido ese resultado del análisis de la estructura de la Unidad de Comunicación. No sé si Pablo Guernán, mañana, cuando venga, va a referirse al tema o le va a alcanzar, pero eso es lo que tengo así pendiente. Como les dije, ya es muy pesado, es mucha información para iniciar no más, pero, así estamos.

#### **El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Yo sé que son otros temas, pero no sé, señor presidente, una sugerencia, por lo menos alguna en particular, que sí lo tengo bastante claro que está ahí pendiente, y que se refiere a una disposición que tenía la Junta anterior, de que la administración hiciera un análisis de los fondos que se nutre el Banco, de los Fondos Especiales, que es de las utilidades, de presentar a esta junta directiva un adecuado aprovechamiento de esos fondos.

Ese tema me parece que es competencia, como filtro, de la Comisión Social que existe actualmente. Entonces, una sugerencia es que, en ese tema en particular, pueda ir a la Comisión de Banca Social y luego venga a la Junta Directiva ya fijado, puntual.

#### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, a ver. Esto es preocupante, de verdad, lo que uno observa aquí. Acuerdos que deben estar tres o cuatro meses atrás ya resueltos todavía están y aparecen como pendientes, y es una enorme mayoría, porque yo iba a decir “Luis Alonso, hagamos un análisis de esos”, creo que el cuadro resumen que está ... aquí eran 17 acuerdos todavía pendientes y ver la cantidad. Tal vez si ponés el primer cuadro, cuando uno ve, dice “avance: 75%”, vuelvo a lo que decíamos: las fechas de cumplimiento, no se, valga la redundancia, no se cumplen. Y eso, don Daniel, tome nota, esto se acaba, esto se acaba.

Es decir, para eso son los acuerdos y uno como junta directiva anda buscando esa eficiencia que requiere, entonces pongamos un plazo de dos años y te voy a poner un ejemplo: si esta noche aprobamos el aumento salarial, okey, ¿en cuántos días lo aplica? Mañana mismo, seguro, porque va a quedar en firme.

Entonces, esa eficiencia que uno banca y lo digo, con todo respeto lo voy a decir, pero cuando uno ve esas cosas de que se hace una cosa, que ve la otra, diay, mejor no tomamos acuerdos porque percibo que no hay una capacidad en la administración para poder ejecutar los acuerdos en el plazo que están establecidos y eso es en la eficiencia en la gestión.

Y yo los insto, compañeros, a que esto lo tomemos. Porque vea con la cara que está presentando Luis Alonso, de preocupado y todo este asunto. Dice “19 periódicos, dos atendidos y 17 pendientes”, y vean los pendientes, analícenlos. Entonces, uno puede decir, ¿qué pasaría? Voy a hacer otra pregunta, ¿si dijéramos “el aumento del señor Gerente General, por ejemplo, depende de que los acuerdos se cumplan”? ¿Le aumentaríamos? No, no le aumentaríamos.

Entonces, jojo, la administración, don Daniel!, porque estos son términos que, si hay un plazo, busquen el cumplimiento de esos plazos, y si no, el día en que, y se los doy como sugerencia en gestión gerencial, si yo como Gerente General veo que el 1 del 2 del 22 no puedo cumplir con eso, entonces yo vengo aquí y pido una modificación del acuerdo, porque estoy sobre ese acuerdo, y eso es gestión gerencial.

Entonces, dentro de este contexto, es inaceptable que esta situación se esté dando, oiga, es, por lo menos para mí, esto es una opinión muy personal, pero esto no puede seguir pasando, o sea, y hay que hacer una llamada de atención a la administración para que atienda esto. Y yo me voy a ocupar con Luis Alonso, si ustedes me lo permiten, de traer en plazo de ocho días una reformulación de todos los acuerdos, por lo menos esa tiene que ser nuestra responsabilidad: obligar a la administración en el buen sentido de la palabra a que reformulen los plazos

que están aquí, porque habla muy bien, muy pésimamente mal, eso es una imagen que no va acorde con nuestro pensamiento de alto rendimiento en ese tipo de acuerdos.

Porque yo no sé, y aquí consulto, Raúl, vos que venías de atrás y Luis Alonso, por lo menos si hay, miren señores, igual que hiciste Daniel ahora, el ejemplo de hoy, "miren, no lo trajimos" y aquí no va a pasar nada, o sea, porque no les vamos a poner una pistola en la cabeza, si nos dicen "no lo trajimos hoy, lo trasladamos para tal fecha", pero ya se limpia el acuerdo, por qué estás diciendo porque, entonces, ¿qué va a pasar? El proceso, bueno ¿y proceso de qué? 75% ¿y cuándo va a estar el 100%?

No sé, yo creo que aquí es una reflexión en voz altavoz alta para que la transmitan. hola yo sé que esto no lo podemos aceptar habla muy mal de la gestión gerencial y de ahí para abajo, todos los que les corresponde y a la alta gerencia, en este sentido, pero 17 acuerdos pendientes, perdonenme, es mucho.

Y ¡ajo, compañeras, compañeros! Si nosotros en esto no le damos un control adecuado, voy a sugerir que a partir de la próxima semana venga un, agregar aquí "Control de acuerdos de Junta Directiva". Entonces, ahí si vamos a dar un seguimiento semanalmente a los acuerdos o por semana, ya sea martes o miércoles nosotros lo metemos para poder ayudarte, Luis Alonso, porque entonces vas a tener, yo aquí esperaré a ver una filminita nada más que diga "eso es lo que estamos".

Entonces la sugerencia es muy concreta no sé quisiera escucharlos a ustedes sobre esto, pero yo creo que deberíamos de, primero mi sugerencia es que, a partir de la próxima semana, tengamos control de acuerdos, ahí donde estamos, por lo menos martes o miércoles, cualquiera de los dos días, y manifestar en conformidad con esto.

#### **La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, hago una pregunta, lástima que doña Margarita no está aquí que era de la junta directiva anterior, pero yo pregunto, digamos, ¿la junta directiva anterior también no hacía este trabajo de seguimiento? O sea, ¿no les golpeaba la mesita para que se movieran?

#### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, lo hicieron muchas veces. Ciertamente, estos dos meses de *impasse* cómo que adormilaron la administración y no nos pasaron las cosas, y afectó estos informes.

He llegado a tener, esto es una cuestión de actitud, como lo dice don Abel, y de ganas. Yo he llegado a tener muy afinado esto, o sea, he llegado a, pero es que es un trabajo de todos los días y si están como muy entusiasmados, pierden el entusiasmo y ya se pierde los números.

#### **La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Esto es de competitividad, no de entusiasmo, Luis. Para ser competitivos tienen que ser eficientes, aunque no esté dos meses la Junta Directiva, hoy tuvieron que haberlo presentado.

#### **El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Yo creo que el Presidente ya contestó: hay que tener un punto de agenda permanentemente, porque, yo siempre he dicho que las cosas llegan hasta donde uno las ve. Yo sé que no le caí bien a mucha gente cuando dije aquí que hace meses yo he llamado a ... para, ¿verdad? Y que me lo, facilísimo, no hay que hacer nada, todo lo hacemos nosotros. Entonces, ahora no pude evitar recordarme que, efectivamente, si yo lo dejo, no hay nada que hacer, nada más votar y votar y votar, no hay que tratar de ir a estudiar y, sobre todo, no hay que dar seguimiento.

Yo bromeo mucho porque tengo muchos sobrinos, las menores son, las menores de 15, desde treinta y pico para abajo, y entonces les digo, de broma y broma, "*millenial*, usted no sirve pa' nada, los viejillos vamos a seguir un rato más aquí" y me dicen "¿por qué?", y le digo "porque ustedes no le dan ni perseverancia ni seguimiento a nada, ¡todo les aburre! Son tan inteligentes, ¡todo les aburre!". No importa si hoy viven aquí, mañana, allá, hoy trabajan aquí, mañana, allá, y digo yo "¿qué es esto tan desastroso?". ¿A qué hora criamos una generación de casi 17 años? Que, bueno, las excepciones y todo lo que... estoy hablando porque estoy hablando de un caso familiar donde tengo, en 15, tengo muestras de edad desde 38, 39 hasta 17, pero digo yo, yo no puedo pecar de eso.

El éxito de un montón de cosas es el seguimiento y la perseverancia. Si hay que modificar cosas en el camino porque aquel acuerdo se desactualizó, porque aquella petición tomó otra perspectiva, porque, ¿sabíamos nosotros hace dos, tres años que iba a haber una pandemia de esas magnitudes? No, nadie. ¿Sabemos que va a haber una eventualidad el fin de semana? No, no lo sabemos. Nada más, sin hacer tanta retórica, porque me parece que ya el Presidente puntualizó bien, nada más dijo "a nosotros nos toca". Si esto a nosotros no le damos

seguimiento, pues entonces se hará un cúmulo de cosas sin hacer y entonces, que quede grabado, nos pareceremos en mucho a la Asamblea Legislativa.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

No, Dios guarde, no diga eso.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Varias cosas acá; número uno, este informe está con fecha de agosto, según vi. O sea, ya hoy estamos 4 de octubre, me imagino que algunas de esas cosas deberían estar cerradas, fáticamente e informáticamente, es decir, que se cierre en la realidad y que se cierre en el sistema, una de las cosas que también pasa.

Número dos, sí, la junta directiva anterior, yo solamente escucho las referencias a la junta directiva anterior; algunas las dejo pasar, pero algunas creo que vale la pena parar. Evidentemente, .... Y como dice Luis, llegamos a estar en un buen nivel de cumplimiento. Lo que pasa es que, cuando no hay control, las partes se relajan, y eso es lo que ha venido pasando aquí.

Yo no quiero justificar el informe, porque estuve ausente todo este tiempo, como todos ustedes, pero sí quiero enfatizar en lo que dice don Manuel y esto, desgraciadamente, es un mal ingenio con el Banco. Las fechas de cumplimiento no se respetan y la facilidad que tienen los que deben cumplir los acuerdos para venir a pedir prórrogas cuando están en tiempo de pedir prórrogas, es prácticamente un deporte. Y esas cosas hay que erradicarlas, definitivamente hay que erradicarlas.

Hay que exigir el cumplimiento estricto y por eso es parte de nuestras labores de control y de vigilancia, pero, vamos a ver, algunas de las cosas nosotros nos autoimponemos ciertas tareas y las fechas, pero la mayor parte le corresponde a las gruesas dependencias del Banco, principalmente a la Administración, desde luego. Entonces, aquí tiene que haber una rendición de cuentas y un cumplimiento, no digo más estricto, digo como debe ser, porque parte de los problemas que tiene el Banco es justamente esa facilidad para .... Ciertas cosas.

Por ejemplo, vean ese acuerdo. Yo, como si fuera ayer, la discusión de ese tema de Fodemipyme, me acuerdo perfectamente la discusión y todo lo que, y venían aquí emocionadísimos a pedir nuevamente el porcentaje de las unidades que les correspondían. O sea, ahí tienen un montón de plata, ¿para qué quieren más utilidades, si lo que hacen es mantenerlas en sistemas de inversión? No colocarlo donde debería colocarse, 40% del portafolio está así, ¿entonces?

Ah, pero con esa situación, con los problemas que tenemos de desarrollo en el país y la plata ahí está empantanada. Entonces, hasta ahí comentaba eso.

Y el último punto que quería compartir con ustedes es que el mismo sistema es el que se utiliza para las sociedades, para que quienes estén en las sociedades, también tengan ese cuidado de exigir que el cumplimiento de los acuerdos, que el cierre de los acuerdos en el CARSI...

**La Directora, Sra. González Mora:**

Don Abel, compañeros, a mí me parece que además de que estos comentarios queden en el acta como parte de este informe y del acuerdo que se tome, debería circularse a la administración una instrucción para que de verdad conozcan que eso se termina aquí y que la Gerencia debe de instruir al resto de dependencias para que a eso se le dé prioridad y ese informe quede limpio, como tiene que estar, y que ahí estén las cosas bien en plazo o que, definitivamente, no se dispone de las herramientas y que sea debidamente justificado.

Creo que también las solicitudes de aumento de plazo también deberían ser reguladas, porque deben tener .... Si no se estila, no importa, pero me gustaría que surja de esta junta una comunicación general, en especial a las gerencias, para que instruyan a la gente y que este informe quede limpio inmediatamente y que este ciclo no se vuelva a repetir, motivados o no, porque el salario les llega a punto y dios guarde un atraso, entonces necesitamos que todo sea bilateral. Si les cumplimos, que nos cumplan.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

No, nada más, yo creo que sí hay que hacer una revisión interna de los incumplimientos. Yo tengo una actualización que hice hoy, la mayoría de acuerdos están en trámite o los tiene don Marvin para la firma, pero no se justifica, o sea, deberían estar en tiempo en el sistema para cerrarlos. Creo que, por lo menos yo sí me voy a comprometer a coordinar eso con Luis y sacar los acuerdos que están cumplidos y que están en trámite, y algunos acuerdos, o sea, que tenemos imposibilidad de cumplirlos o de traerlos para revisión de la Junta Directiva.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo creo que, don Daniel, tome nota de lo que ha dicho cada director y, por favor, permítame, yo lo voy a ser personalmente con don Marvin, pero sí hay una inconformidad con esto y someto a su criterio el siguiente acuerdo; si me permite, Luis Alonso, leer la propuesta de acuerdo que tenías ahí:

Conforme a lo expuesto en este informe respetuosamente se le recomienda a este Órgano de Dirección tomar el siguiente acuerdo:

1. *Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos con corte a julio y Agosto 2022, contenido en el oficio SJDN-718-2022.*

Y el otro acuerdo, que sería el número dos, va para la administración, directamente a la Gerencia General:

2. *Dar atención inmediata a los acuerdos tomados por la Junta Directiva Nacional al corte al 30 de setiembre, ya quedaría acá... 2022, ajustando, modificando, recalendarizando los mismos y presentar a esta junta directiva una propuesta a más tardar el martes 11 de octubre, o sea, de hoy en ocho.*

Y agregar que cada semana, en un punto de agenda habrá control de acuerdos de parte de esta junta directiva para que tomen nota.

¿Qué es lo que se busca? Bueno, recalendricemos, Daniel, como lo estás diciendo, tráigame los ajustes, para empezar... sí, o sea, ustedes vienen aquí, discutimos qué hay, con eso limpiamos todo y partimos de cero con los otros.

Y yo creo que sí, ya está dicho todo en este sentido, pero da angustia el compañero Luis Alonso, se preocupa mucho por cuando están demasiado acumulados en ese sentido.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Ni comió, vea.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Estamos de acuerdo para votar la moción? Los que estemos de acuerdo, levanten la mano. Acuerdo firme. Muchas gracias, Luis Alonso.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Con mucho gusto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos con corte a julio y agosto 2022, contenido en el oficio SJDN-718-2022.**

**2. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que dé atención inmediata a los acuerdos tomados por la Junta Directiva Nacional al corte al 30 de setiembre del 2022, ajustándolos, modificándolos o recalendarizándolos y presentar una propuesta a más tardar el martes 11 de octubre de 2022.**

**3. Solicitar a la Secretaría General que semanalmente incluya en agenda un espacio para control de acuerdos de parte de esta Junta Directiva”. (740)**  
(Ref.: Oficio SJDN-781-2022)

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO 13**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Acordemos la ampliación de la sesión. Don Armando, usted que está en esa parte. Acuerdo firme.

**“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria N.°5943 hasta las 20:00 a fin de avanzar con los puntos agendados”.**  
(741)

**ACUERDO FIRME**

## ARTÍCULO 14

8.3.1. El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, eleva la recomendación de la propuesta de ajuste salarial para el segundo semestre del 2022 así como la modificación presupuestaria MI-0010-2022.

Al ser las **diecinueve horas con dos minutos**, ingresan el Director General Corporativo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas y el Director Financiero Corporativo, Sr. Esteban Meza Bonilla.

### El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:

Buenas noches, estamos, ayer a petición de Nominaciones y Remuneraciones, tuvimos la oportunidad de conocer con detalle la propuesta de ajuste salarial correspondiente para los empleados del Banco, correspondiente al segundo semestre 2022.

En temas muy generales, si bien ... muy profundo, no solamente de la situación que justifica el aumento, que está en función de la pérdida del poder adquisitivo, sino también en términos de los escenarios, que implica financiar este ajuste para el Banco, no solamente en el segundo semestre de este año, sino en el año 2023, que fue los aspectos que comparamos en el presupuesto 2023.

El ajuste que estamos proponiendo y el cual la Comisión de Nominaciones recomienda a esta junta la aprobación de un ajuste de 7,35%, que es la inflación que se ha presentado en el primer semestre de 2022 y con este ajuste, pretendemos compensar esa pérdida del poder adquisitivo de los salarios de los colaboradores y colaboradoras del grupo.

Y el otro tema que estaba pendiente es de dónde se van a tomar los recursos, desde el punto de vista presupuestario. En ese sentido, también la Comisión recomienda, respetuosamente, a esta junta directiva la aprobación de la modificación interna MI-0010-2022, que tal vez esta, don Abel, si nos salieron con detalle en la sesión de junta del miércoles, así que en cinco minutos don Esteban va a compartir de dónde se van a tomar los recursos y entonces, el acuerdo tendría, o la propuesta de acuerdo que recomienda la Comisión tendría tres componentes que ahora los vamos a detallar, pero tal vez eso es la modificación presupuestaria.

### El Director Financiero Corporativo, Sr. Meza Bonilla:

Buenas noches, tal vez don Luis me apoye ahí pasando la filmina. Muy bien, efectivamente, se procede de acuerdo a lo establecido en las normas técnicas de la Contraloría General de la República a presentar a esta junta directiva la modificación número 10-2022, donde... se determina el contenido presupuestario para el aumento salarial, con base en lo establecido en la norma, considerando que, la Contraloría, cuando aprueba el presupuesto ordinario, faculta a cada jerarca, en este caso, a esta junta directiva, a poder realizar modificaciones internas al presupuesto ordinario aprobado por la Contraloría.

En este caso, lo que se plantea es una modificación de un tema que, efectivamente, por la relevancia que tiene el aumento salarial, desde el punto de vista estratégico y desde el punto de vista de impacto y de costo, precisamente es que ahora que le correspondería hacer la aprobación de la modificación presupuestaria, considerando que la misma junta directiva ha delegado en la Gerencia, en la administración, la aprobación de algunas modificaciones internas, con algunas excepciones que se plantean dentro de la normativa interna. Pasemos a la siguiente:

Cifras en miles de colones					
Código	Descripción Partida Presupuestaria	Ceder 100	Ceder 200	Ceder 300	Total Ceder
060601	Indemnizaciones	3 525 658	0	0	3 525 658
090202	Sumas con destino específico sin asignación presupuestaria	0	6 190	23 120	29 310
		<b>3 525 658</b>	<b>6 190</b>	<b>23 120</b>	<b>3 554 968</b>

Bueno, efectivamente, tal y como se había informado, tenemos una partida, la 060601, correspondiente a *Indemnizaciones*. Esta es una partida que, el objetivo de esta partida era darle contenido a la... precisamente de los transitorios convencionales para lo que es la movilidad laboral voluntaria y la migración del salario base más pluses o el salario único. Eso estaba previsto para reactivarse en el año 2022, sin embargo, en este momento, por el nivel de consulta que tiene la Convención Colectiva, ya vemos que en este año prácticamente no se va a reactivar este transitorio convencional. Eso origina que esta partida presupuestaria se vaya a subejecutar y entonces, el monto de la misma, por 4.200 millones [de colones] estaríamos aplicando 3.525 millones [de colones] para darle contenido, precisamente, a este refuerzo presupuestario para el pago del aumento salarial correspondiente al segundo semestre del 2022.

Igualmente, se cita aquí dentro de las cuentas de financiamiento las *Sumas con destino específico sin asignación presupuestaria*. Básicamente, estamos hablando de un monto de 29 millones de colones, que estos recursos son los que van a financiar el fomento para el Programa 200, específicamente, o Fondos Especiales, y el Programa 300, que es Fodempymes que, a nivel presupuestario, se maneja en el presupuesto de la institución, pero a nivel contable se maneja esto ... no afecta la posición financiera del Banco, pero a nivel presupuestario, corresponde también, dentro del presupuesto ordinario, hacer la reasignación de recursos correspondiente.

Y en esta otra filmina, lo que se presenta es el detalle de las partidas a recurrar, toda la base salarial de la institución, desglosada para cada uno de los programas presupuestarios:

Cifras en miles de colones					
Código	Descripción Partida Presupuestaria	Reforzar 100	Reforzar 200	Reforzar 300	Total Reforzar
000101	Sueldos para cargos fijos	754 699	1 163 000	12 117	1 929 816
000103	Servicios especiales	15 375	19 218	0	34 593
000105	Suplencias	11 509	158 424	0	169 933
000201	Tiempo extraordinario	4 566	7 259	1 727	13 552
000203	Disponibilidad laboral	4 693	1 073	0	5 766
000301	Retribución por años servidos	88 509	105 099	1 445	195 053
000302	Restricción al ejercicio liberal de la profesión	21 131	14 317	225	35 673
000303	Decimotercer mes	79 758	130 147	1 374	211 279
000304	Salario escolar	57 001	93 011	982	150 994
000399	Otros incentivos salariales	0	985	0	985
000401	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	88 567	144 521	1 526	234 614
000402	Contribución Patronal al Instituto Mixto de Ayuda Social	4 787	7 812	82	12 682
000403	Contribución Patronal al Instituto Nacional de Aprendizaje	14 362	23 436	247	38 045
000404	Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	47 874	78 119	825	126 818
000405	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	4 787	7 812	82	12 682
000501	Contribución Patronal al Seguro de la Caja Costarricense de Seguro Social	50 268	82 025	866	133 159
000502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	28 724	46 872	495	76 091
000503	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	14 362	23 436	247	38 045
000505	Contribución Patronal a fondos administrados por entes Privados	134 074	235	879	135 188
		<b>1 425 048</b>	<b>2 106 800</b>	<b>23 120</b>	<b>3 554 968</b>

... del refuerzo por 3.554 millones de colones a nivel presupuestario, que es lo que le da contenido al aumento. Previsto el 7,35% para recuperar la pérdida de poder adquisitivo correspondiente a la inflación del primer semestre del 2022. La siguiente

Bueno, básicamente ya lo conocemos, es precisamente la propuesta, un 7,35% establecido en la *Política salarial de reconocimiento de pérdida del poder adquisitivo*. La que sigue, Luis.

Bueno, impacto financiero, ya lo revisamos en la presentación que decía don Maurilio, la semana anterior. Aquí, básicamente consignamos de que en la proyección del año 2022 estaba incorporado, efectivamente, este aumento. Inclusive ya a nivel contable en los meses de julio y agosto, ya se procede a realizar una provisión de aumento salarial por el orden de 500 millones [de colones] mensuales. Esto nos origina un efecto en el 2022 por el orden de los 2.000 millones de colones, ya contemplados en la proyección financiera que aprobó esta junta directiva como ajuste al pago del 2022, donde se están proyectando utilidades por el orden de 37.416 millones [de colones] para este año, un ROE de 4,52% y un indicador de eficiencia operativa de 68,35%.

Evidentemente, sobre esta base salarial del 2022, considerando este aumento, se incorporó en el presupuesto ordinario 2023 la planilla con los ajustes estimados para el primer semestre y segundo semestre de 2023, considerando los niveles de inflación proyectados.

Básicamente, señoras y señores, en la siguiente filmina lo que viene ya es propiamente el acuerdo, de acuerdo a lo que establece el órgano contralor con lo que se hace referencia nuevamente a las partidas de donde se toman los recursos para financiar esta modificación; y en la que sigue, pues el detalle de las partidas a priorizar, de acuerdo a lo que está establecido en las normas técnicas...

Básicamente, esta es la modificación 10 para someterla a valoración y aprobación correspondiente. Muchas gracias.

**El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:**

Bueno, tal vez, entiendo que para efectos de darle contenido a la propuesta de ajuste, primero debería considerarse por parte de este órgano la aprobación de la modificación presupuestaria, que le da contenido al ajuste propuesto. Entonces, don Abel, tal vez sería, esta primera propuesta, que es un tema de una reasignación de recursos que están en el presupuesto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Entiendo que esto fue visto con los que citó la Junta, bueno, con lo que corresponde, en el Comité de Nominaciones y Remuneraciones. Tal vez alguna reflexión de parte de doña Vilma, Presidenta del Comité, ¿cuál es la recomendación a la Junta Directiva? Yo sé que ahí el informe lo contiene y fue un análisis inmediato que hizo el Comité ante la petición de la administración.

Y luego, me gustaría que tomemos un espacio para la reflexión grupal acerca de cómo se verá esto hacia lo externo; me refiero a los medios, me refiero al Gobierno, me refiero también al mismo sector, la población trabajadora, en fin, ¿cómo valoramos todo esto? Y ¿cómo valora también la administración su compromiso para levantar los ingresos y los índices de rentabilidad, de acuerdo con la medida del mercado? Y un poco lo traigo a colación, sin meterme en lo específico, a lo que discutimos del presupuesto en la sesión pasada, donde tenemos una disonancia, por decirlo así, entre el crecimiento de los ingresos y el decrecimiento de los gastos. Entonces, doña Vilma, ¿cómo vio...?

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Bueno, bien lo explicaba el director financiero. Estos son reajustes de cuentas entre partidas presupuestarias que no, si no se ajustan, se van a subejecutar en el periodo anual que tiene el Banco. Parte del aumento es un acuerdo de la Convención Colectiva, que ya está establecida dentro de los respetos que tiene la jerarquía del Banco.

Sí, probablemente y aparte de eso, también se vio el impacto que va a tener dentro de las finanzas globales del Banco. Este tipo de modificaciones las trabajo, las conozco al revés y al derecho, yo quiero conocer en el director que esos colchones de seguridad los maneja muy bien, los esconde muy bien. *Indemnizaciones* es una proyección de gasto que va a tener y que eso refleja de que el Banco ha gastado menos en indemnizaciones; sin embargo, el monto abarca, de hecho, de ahí se está tomando la gran mayoría de contenido presupuestario y ajusta otras partidas... que también iban a tener una subejecución.

Yo le digo que, por Convención Colectiva, no podemos ..., es una cuestión jurídica, que me diga el abogado si la tenemos que cumplir o no.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Perdón, entonces ¿es por convención o por política salarial?

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Convención.

**El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:**

Las dos.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Sí, las dos, pero la Convención es la que establece, o sea, toda la legalidad de este proceso la establece la Convención Colectiva. Después, viene toda la política salarial establecida a nivel global.

Usted habla algo muy cierto; vea el INS cómo se está cuestionando, la misma Caja que lo estamos viviendo, que eso le costó el puesto al presidente de la junta directiva. Nosotros no entramos dentro de la política fiscal, la regla fiscal, como banco autónomo no entramos dentro de esa política. ¿Que el medio lo vaya a ver? Diay, no, vamos a ser criticados por los medios, esto se vuelve mediático. Hoy los aumentos de salario son mediáticos, a raíz de la condición del país, económica, y mundial. Sin embargo, siento y lo decía ayer Maurilio, tenemos una fuga de talento humano, está debilitando el Banco, los ingresos no son los mejores, gente muy joven que quiere un mejor puesto, que quiere un mejor salario. Entonces también, si nosotros queremos entrar a valorar el clima organizacional del Banco, a parte de que yo le decía a Maurilio que ahorita tengo como tres o cuatro compañeros que hicieron una maestría conmigo y todos "¿Aprobaron? ¿Aprobaron? ¿Aprobaron?", porque toda la población bancaria está a la expectativa del aumento salarial.

Que eso vendría a levantar un poco el ánimo del clima organizacional que estamos viviendo. Ustedes están conscientes de que el Banco está dividido, no en cuatro, cinco, seis, siete, ocho grupos, probablemente; el Sindicato lo tenemos encima. Ayer lo valoramos nosotros con todas las variables que Maurilio nos quiso convencer y que estaban muy bien justificadas. El impacto, sí, por supuesto, como todo gasto, va a impactar las finanzas globales del Banco, ¿no es cierto, don Maurilio? Era un 6%, si no me equivoco, dentro del, que de un 9% pasábamos a un 13%.

**El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:**

De un 9,58% a un 13,80%, pero incluyendo las nuevas plazas, que son más de 400, que se requiere pagarles...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Sí, que una es por contratos de servicios y otra era por plazas fijas, que eso lo valoramos ayer también. Son 132 plazas fijas, si no me equivoco, por ahí andaba, 134, y 400 por contratación de servicios. Entonces, yo creo que ese acomodo presupuestario, eso fue lo que contable que hacen todas las instituciones para poder invertir. No vamos a pasar inadvertidos en los medios, por supuesto; las actas son públicas y van a decir, y aquí nuestro presidente va a decir "Junta Directiva aprueba", y sobre todo el monto, el monto del 7,35%, con un estudio de inflación muy real, que al final se convierte como, ¿en cuánto de monto, Maurilio, real? ¿8.000, 9.000 colones?

**El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:**

Sí, hacíamos un cálculo separado de que se va a ir en promedio es millón doscientos cincuenta mil, el ajuste de un 7%, llegaba como a 90.000 colones, y quitando las cargas sociales, la parte del trabajador, que es un 10%, 10,5%, quedaría como 80.000 y en promedio, realmente, dependiendo de la escala salarial que se encuentra el impuesto de salario que podría significar unos 10.000. Entonces, realmente estaríamos hablando de un incremento neto de 60.000 colones que sería, probablemente, por semana, menos de 15.000 colones.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Otro escenario que presentó Maurilio, que eso impacta todo lo que conlleva un aumento: Caja Costarricense, IMAS, Fodesaf y todo lo demás, que también eso, pues, beneficia la renta al Gobierno de forma general. ¿Por qué vimos el escenario de 7,35%? Por el tipo de inflación, estamos llegando, al mes de julio teníamos la inflación en siete puntos...

**El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:**

Al mes de, bueno, en junio, 7,35% y estábamos en 12,15%, si mal recuerdo, al mes de agosto, del anual.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Interanual. Y el costo de la vida, diay, 15.000 colones por semana, no llega, no llega. Yo le decía a Maurilio que no necesariamente los incentivos económicos es parte de la motivación, pero es algo importante.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No, muchas gracias, doña Vilma. Yo creo que también era de recibo también tener el criterio de los representantes del Comité de Nominaciones con la Junta Directiva, donde estoy seguro que analizaron muy a fondo esto.

Yo nada más quiero agregar de que, si bien es cierto, tenemos una modificación presupuestaria que da contenido para cubrir el gasto de este periodo, está presentándose que el incremento sobre los salarios representa un gasto a la organización y eso afecta la estructura y afecta los demás indicadores.

Eso nos lleva a solicitarle a la administración planteamientos que sean reales, que sean factibles, para que ese incremento en el gasto sea cubierto, a partir del periodo entrante, de alguna manera permanente, porque, si no, vamos a tener un problema de sostenibilidad financiera. Y yo creo que en la próxima revisión que tengamos del presupuesto, como así quedó estipulado en el acuerdo, esa solución ya venga planteada, porque si no, por lo menos...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Yo creo que ya Maurilio y don Esteban ya lo habían proyectado, ¿cierto? Esa sostenibilidad de ese aumento. Estaba hasta el 2023, creo. Sí, señor, ahí venía de dónde y, bueno, lo presentaron.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Con lo otro que decía don Raúl, tal vez don Armando y don Maurilio podrían prepararnos anticipado, no sabemos qué es lo que va a pasar, pero una posible respuesta a cualquier cuestionamiento, que eso, como siempre, lo coordinamos con vos, Armando.

Entonces que nos preparen un documento para todos los directivos y eso tiene que ser entregado de una manera de que alguien llame y pregunte, estar preparados para dar una respuesta... que sea nuestro. Exactamente, tener los insumos de una posible respuesta.

**La Directora, Sra. González Mora:**

En eso estaba pensando cuando escuchaba a doña Nidia, creo que ella...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Me dicen "Genoveva", me dicen "Nidia", me dicen "Iliana", no te preocupés.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Pero que ella dio insumos muy importantes para justificar eso, en caso de que se diera un tema mediático, ¿verdad?

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Sí, pero yo creo que Armando se daría la tarea de tener una buena justificación. De hecho, participó, ¿cierto, don Armando?

**La Directora, Sra. González Mora:**

Y eso tiene que estar listo.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Tal vez, hay un adicional, que yo creo que Maurilio lo dijo, pero lo dijo muy rápido, que también es importante: que, más allá de la Convención, está el acuerdo de esta junta directiva nacional, el 56-60, el acuerdo 528-2019, artículo 7, que es el que tiene que ver con la política salarial y ahí está establecida la forma en cómo también se regulan estos ajustes. O sea, hay una política salarial... que sigue esas prácticas, incluso lo que establece la normativa de buen gobierno corporativo en el tema de remuneraciones. Porque la Convención es importante, pero como lo que se propone es un acuerdo corporativo, que incluye también a las sociedades, para que dentro de sus posibilidades valoren incrementar, no es la Convención la fuente para que las sociedades puedan incrementar; la fuente para que las sociedades puedan incrementar es la política salarial que esta junta dictó.

Entonces hago el comentario, porque tienen que estar los lineamientos debidamente considerados.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ahora, para aprobar esto que dice el acuerdo ahí del alza salarial, ¿hay alguna restricción o algo que se haya acordado antes para algunos puestos?

**El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:**

No, más bien en la propuesta... temporal del mercado y se determina que, aún con el 7,35%... por debajo de la curva de ajuste del percentil 50. Pero, en esta oportunidad, para no hacer de nuevo el impacto del ajuste, no estamos recomendando... la brecha para esas fases.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Pero me refiero a la alta gerencia.

**El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:**

Nosotros en el informe lo separamos en alta gerencia, que estaba excluido en el... a los directorios, los que están excluidos de Convención, y el grupo de compañeros que aún ... quedarían por debajo del percentil 50 y todos los demás. Así está estructurado en cuatro grandes rubros. Para efectos de buscar un equilibrio y de balancear el ajuste, lo que se está proponiendo es un 7,35% generalizado, pero ahí se justifica en ese orden. O sea, si no, se tenía que hacer un ajuste mayor, porque sería un 7,35% y para los que tienen ... proceder a considerar si se cierra nueva brecha en este momento, pero considerando los niveles que se están compensando desde el punto de vista de rezago en términos de poder adquisitivo, estamos recomendando, la administración está recomendando que sea generalizado. Pero sí creo, a ver, en la propuesta, que se envió, si ustedes pueden ver, hay 10 oficios que tienen todo un consecutivo desde la solicitud que hizo el sindicato, de 27 de junio, para el ajuste de un 10% y toda la secuencia de las áreas que participan en la evaluación en el oficio de la Dirección de Capital

Humano, 2055, se hace el análisis con esas particularidades, pero no consideramos desde el punto de vista de la administración conveniente que en este momento se hagan esos cierres de brechas, sino que lo que estamos propiciando es un ajuste generalizado. Sería más.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A ver, en esto, generalmente uno puede encontrar, en ese ajuste de la escala salarial, que lo habíamos observado otra vez, pero estuve, ayer, cuando estábamos en la sesión del Comité, vi y observé algunos salarios muy por encima de lo que puede estar la escala de mercado. Eso porque yo manejo números en cuanto a esas escalas comparativas, entonces normalmente uno puede encontrarse que alguna organización retenga o no aumente en esas tasas para, en el tiempo, que se vayan alcanzando.

Por eso, hacía la pregunta que si existía de aquí alguna restricción para aquellos puestos que tengan una escala por encima del mercado, para que no se aplique algún aumento. Quisiera saber si hay alguna restricción en ese sentido.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí la hay, don Abel, que emana tanto de la política salarial como de la convención. O sea, el Banco tiene dos escalas: una que es base más pluses y otra, salario único. En principio, las personas que están por encima de mercado no deberían tener un ajuste salarial, de frente a lo que establece la Convención; no obstante, se ha estilado, por una cuestión de costumbre administrativa, que al menos se les ajusta el IPC, para que no pierdan poder adquisitivo y esa es la regla.

Ahora bien, la política salarial lo que plantea es que aquellos salarios que están sobre mercado no deberían incrementarse, ¿me explico? Deberían tener, ¿cómo se llama? El tope del homólogo que está en el mercado, entonces, yo sí estimo que si hay algún tema que debe revisarse, sobre todo en ciertos puestos, para que estos asuntos no lleguen a sobrepasarse de frente a los máximos y al comparativo de mercado, que es el que se utiliza para establecer los montos.

Entonces, puede ser que sí, puede ser que no. Ya don Maurilio dijo que la clase gerencial, la alta gerencia, aún con el ajuste, queda por debajo del mercado, según lo que está planteando. Pareciera que ahí no hay ningún problema...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Y de los órganos de control?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Ahí sí no sé, don Abel.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es que yo tengo la duda, porque vos lo acabás de decir y más me incrementa la duda, de que aprobemos una cuestión de este tipo y que haya algún tipo de restricción reglamentaria del pasado o acuerdo en el sentido. No sé si vos te acordás de algo, don Raúl, pero aquí excluyo nombres y apellidos, o sea, estamos hablando en términos de que si existe, ¿por qué? Porque, normalmente uno, cuando trabaja en este tipo de cosas, uno puede tener una organización, más que creo que es KPMG la que hizo este estudio, ¿Daniel? Porque ellos no más la tienen y ellos recomiendan ... por ejemplo... ¿La Price? Que normalmente, cuando hay un aumento salarial, sobre todo cuando está muy cerca del perfil 75 y aquí estamos en el perfil 50, percentil 50.

Entonces, ellos mismos sugieren que haya una restricción, cuando hay salarios sumamente elevados. Lo que pasa es que yo no me acuerdo la cifra, pero yo vi una filmina en ese sentido y me llamó poderosamente la atención, porque sé que eso será, entonces, por eso quería plantear la duda, porque, si eso es así, yo voy a salvar mi responsabilidad en este momento, dada la respuesta que nos da el asesor legal en este sentido y la respuesta que usted nos está dando, porque no quisiéramos tener sorpresas, que llegue la Auditoría Interna el día de mañana y nos diga "miren, señores, aquí pasó esto". No sé si me comprenden, ustedes son los que manejan la información completa y si les ...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

El punto es si hay, vamos a hacer la pregunta concreta, ¿hay algún acuerdo? Porque yo no lo retengo si hay algún acuerdo en ese sentido, Luis, que excluya a la población trabajadora que esté por encima del salario de mercado, de los ajustes salariales.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Existe el del Gerente General, pero es como una retención por el tope. Cuando se dio el decreto...

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Entonces, para aclarar lo que acaba de decir don Luis Alonso, ese decreto del presidente Alvarado tuvo vigencia dos años; ya no está vigente y, además, el Banco, al estar fuera de la ley esta, de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, el título tercero, lo que tiene que ver con empleo público, no estaría cubierto, por esa limitación en el tema de gerente.

Yo entiendo, incluso, que en el Banco Nacional y en el Banco de Costa Rica, los ajustes incluyeron a la empresa gerencial, pero es un tema que lo puede explicar mejor don Maurilio o don Daniel, porque no hay restricción para este tipo de organizaciones que están en competencia y, además, el Banco Popular está fuera.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, muchas gracias. Si no hay dudas, entonces, ¿estamos, don Maurilio? Entonces, vamos al acuerdo. Doña Vilma, ¿puede hacerme el favor de leerlo porque es extenso?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Primero la modificación.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Aprobar la modificación presupuestaria MI-0010-2022 por un monto de ₡3.554.968 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, acuerdo JDN-5133-Acd-0004-Art 5.

Para atender los requerimientos presupuestarios incluidos en esta modificación, se toman las siguientes partidas, (ya eso lo dijo don Esteban, que eran indemnaciones [sic], sumas y destinos [sic]). Esos dos cuadros. Aquí lo que hace don Esteban es describir las partidas presupuestarias y los montos, ¿verdad? Son cuentas con un superávit que ahora se toman para el aumento, entonces lo que se hace es un ajuste de cuentas, una reasignación.

**Cifras en miles de colones**

Código	Descripción Partida Presupuestaria	Ceder 100	Ceder 200	Ceder 300	Total Ceder
060601	Indemnizaciones	3 525 658	0	0	3 525 658
090202	Sumas con destino específico sin asignación presupuestaria	0	6 190	23 120	29 310
		<b>3 525 658</b>	<b>6 190</b>	<b>23 120</b>	<b>3 554 968</b>

**Cifras en miles de colones**

Código	Descripción Partida Presupuestaria	Reforzar 100	Reforzar 200	Reforzar 300	Total Reforzar
000101	Sueldos para cargos fijos	754 699	1 163 000	12 117	1 929 816
000103	Servicios especiales	15 375	19 218	0	34 593
000105	Suplencias	11 509	158 424	0	169 933
000201	Tiempo extraordinario	4 566	7 259	1 727	13 552
000203	Disponibilidad laboral	4 693	1 073	0	5 766
000301	Retribución por años servidos	88 509	105 099	1 445	195 053
000302	Restricción al ejercicio liberal de la profesión	21 131	14 317	225	35 673
000303	Decimotercer mes	79 758	130 147	1 374	211 279
000304	Salario escolar	57 001	93 011	982	150 994
000399	Otros incentivos salariales	0	985	0	985
000401	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	88 567	144 521	1 526	234 614
000402	Contribución Patronal al Instituto Mixto de Ayuda Social	4 787	7 812	82	12 682
000403	Contribución Patronal al Instituto Nacional de Aprendizaje	14 362	23 436	247	38 045
000404	Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	47 874	78 119	825	126 818
000405	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	4 787	7 812	82	12 682
000501	Contribución Patronal al Seguro de la Caja Costarricense de Seguro Social	50 268	82 025	866	133 159
000502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	28 724	46 872	495	76 091
000503	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	14 362	23 436	247	38 045
000505	Contribución Patronal a fondos administrados por entes Privados	134 074	235	879	135 188
		<b>1 425 048</b>	<b>2 106 800</b>	<b>23 120</b>	<b>3 554 968</b>

Nosotros estamos fuera de la ley de finanzas públicas, está fuera del Banco.

Okey, entonces leo la propuesta de acuerdos, que don Abel quiere que la lea:

*La Junta Directiva Nacional, en su calidad tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores, Puesto de Bolsa S. A.; Popular Seguros, Correduría de Seguros; 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:*

*Acoger la recomendación del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, contenido en su acuerdo CCNR-11-ACD-62-2022, artículo 6, y en ese sentido:*

- 1. Realizar un ajuste generalizado del 7,35%, retroactivo al primero de julio 2022, para todo el Conglomerado, con el fin de contrarrestar el deterioro en el poder adquisitivo de los salarios, así como lograr atraer y retener talento a la organización. En el caso de las sociedades, la propuesta de ajuste debe valorarse a la luz del comportamiento de cada industria, y considerando las posibilidades financieras de cada una de las sociedades anónimas, pero no podrá ser superior al 7,35%.*
- 2. Actualizar el estudio de mercado de salarios, después de aplicado el ajuste salarial anterior, con el fin realizar un plan de cierre de brechas salariales, considerando las posibilidades financieras del Conglomerado, así como las amenazas del entorno relacionadas con la rotación y fuga de personal.*
- 3. Aprobar la modificación presupuestaria MI-0010-2022, por un monto de ₡3.525.658 miles, para dar contenido al ajuste salarial, para lo cual se reasignarán recursos de la partida de Indemnizaciones, 060601, que se había provisto para sustentar el costo de sustitución de personal de salario base más pluses a salario único, así como los gastos asociados a la movilidad laboral, que tiene un saldo de ₡3.5 miles y de la partida 090202, sumas con destino específico sin asignación presupuestaria, por un monto de 29.310 miles, para dar contenido al ajuste salarial del Programa 200, Fondos Especiales, y 300 de Fodemipymes.*

*La presente modificación se realiza de conformidad con lo establecido en la resolución RDC-24-2014, "Normas técnicas sobre presupuestos públicos", el número 2012 DCDFOE, del 27 de febrero de 2012, y lo aprobado por la Junta Directiva Nacional, acuerdo JD-5133-ACD004-Art5.*

*Acuerdo firme.  
Comité Corporativo de Riesgos*

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo quisiera agregar a eso, si me permiten los compañeros y compañeras directivos, porque tengo duda. Agregar ahí que, si para el personal de alta gerencia y órganos de control que estén por encima de salario de mercado, se aplica o no el aumento que se está aprobando esta noche para la población general, y que me lo traigan para la próxima semana. Nada más que nos digan si eso está bien o está mal; eso, para curarnos en salud, en lo que estamos, y dar la posibilidad de que lo podamos revisar. O sea, quiero estar totalmente seguro, en este momento tengo duda, por eso es que...

**El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:**

Para aclarar: ¿solamente la clase gerencial o todas las...?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, no, personal de alta gerencia y órganos de control nada más, ese es el rubro. No, eso fluye, sí, sí, sí.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Entonces, no quedaría en firme el acuerdo hoy.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No lo tomamos en firme, sino...

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Lo pueden partir, porque, como ya se ha dado, hay alguna ansiedad del personal y ese punto lo podrían dejar para la próxima sesión.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Sería, hacemos la masa y dejamos a los altos gerentes...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, sí, por eso hablo de la plana gerencial y órganos de control, nada más, eso los excluye. Además, son los que más plata tienen, la pura verdad; para el resto, se aplica.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

El acuerdo de la marca se aprueba y lo...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Para aprobación general...

**El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:**

Queda en firme y para la clase gerencial y órganos de control, quedaría sujeto a la...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A que nos digan si, o sea, nada más por una cuestión de duda. ¿Estamos de acuerdo?

**“Aprobar la modificación presupuestaria MI-0010-2022 por un monto de ₡3.554.968 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, acuerdo JDN-5133-Acd-0004-Art 5.

**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
060601	Indemnizaciones	3 525 658	0	0	3 525 658
090202	Sumas con destino específico sin asignación presupuestaria	0	6 190	23 120	29 310
		<b>3 525 658</b>	<b>6 190</b>	<b>23 120</b>	<b>3 554 968</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	754 699	1 163 000	12 117	1 929 816
000103	Servicios especiales	15 375	19 218	0	34 593
000105	Suplencias	11 509	158 424	0	169 933
000201	Tiempo extraordinario	4 566	7 259	1 727	13 552
000203	Disponibilidad laboral	4 693	1 073	0	5 766
000301	Retribución por años servidos	88 509	105 099	1 445	195 053
000302	Restricción al ejercicio liberal de la profesión	21 131	14 317	225	35 673
000303	Decimotercer mes	79 758	130 147	1 374	211 279
000304	Salario escolar	57 001	93 011	982	150 994
000399	Otros incentivos salariales	0	985	0	985
000401	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	88 567	144 521	1 526	234 614
000402	Contribución Patronal al Instituto Mixto de Ayuda Social	4 787	7 812	82	12 682
000403	Contribución Patronal al Instituto Nacional de Aprendizaje	14 362	23 436	247	38 045
000404	Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	47 874	78 119	825	126 818
000405	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	4 787	7 812	82	12 682
000501	Contribución Patronal al Seguro de la Caja Costarricense de Seguro Social	50 268	82 025	866	133 159
000502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	28 724	46 872	495	76 091
000503	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	14 362	23 436	247	38 045
000505	Contribución Patronal a fondos administrados por entes Privados	134 074	235	879	135 188
		<b>1 425 048</b>	<b>2 106 800</b>	<b>23 120</b>	<b>3 554 968</b>

(742)

**ACUERDO FIRME.**

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:

**“Acoger la recomendación del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, contenido en su acuerdo CCNR-11-ACD-62-2022-Art-6 y en ese sentido:**

**1. Realizar un ajuste generalizado del 7,35%, retroactivo al primero de julio 2022, para todo el Conglomerado, con el fin de contrarrestar el deterioro en el poder adquisitivo de los salarios, así como lograr atraer y retener talento a la Organización.**

**En el caso de las Sociedades Anónimas, la propuesta de ajuste debe valorarse a la luz del comportamiento de cada industria y considerando las posibilidades financieras de cada una de las Sociedades Anónimas, pero no podrá ser superior al 7,35%.**

**En el caso del personal de alta gerencia y órganos de fiscalización superior, se solicita a la Administración el informe con los datos del salario de este personal con referencia a los resultados del informe de mercado a fin de conocer y analizar por para de esta Junta Directiva Nacional si procede el aumento salarial para este grupo de funcionarios. Dicho criterio se conocerá el martes 11 de octubre del 2022.**

**2. Actualizar el estudio de mercado de salarios, después de aplicado el ajuste salarial anterior, con el fin realizar un plan de cierre de brechas salariales, considerando las posibilidades financieras del Conglomerado, así como las amenazas del entorno relacionadas con la rotación y fuga del personal”. (743)**  
(Ref.: oficio GGC-1172-2022)

**ACUERDO FIRME.**

La Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Solicitar a la Administración que revise e indique en la sesión del martes 11 de octubre del 2022 si, para el personal de alta gerencia y órganos de fiscalización superior, cuyo salario esté por encima del salario de mercado, se aplica o no el aumento salarial propuesto para la población general”. (744)**

**ACUERDO FIRME.**

Al ser las diecinueve horas con treinta y siete minutos, se retiran el Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas y el Director Financiero Corporativo, Sr. Meza Bonilla.

**ARTÍCULO 15**

**8.3.2.** La Dirección Corporativa de Riesgo remite, para aprobación, los cambios metodológicos propuestos para los siguientes documentos:

- a. Tomo I Riesgo Operativo del Manual de Administración Integral de Riesgo, apartado 4.1, Metodología de Riesgo Operativo Conglomerado.
- b. Tomo I Principios Generales de Riesgo del Manual de Administración Integral de Riesgo, donde se incluyeron los indicadores cualitativos del perfil de riesgos correspondientes a riesgo de TI y de seguridad de información y ciberseguridad.
- c. Propuesta de ajuste del Perfil de Riesgo Cualitativo con los cambios indicados en el Perfil de riesgos. (**distribuido en la sesión 5939**) (Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-178-2022-Art-8)

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Este informe lo que trae es un resumen sobre los cambios que se realizaron en las metodologías de riesgo operativo. Esto, relacionado básicamente a tres informes de la Auditoría Interna; uno relacionado con riesgo tecnológico, otro relacionado con riesgo operativo y otro relacionado con el tema de ciberseguridad.

Esto, el documento, bueno, las metodologías fueron ampliamente vistas en el Comité Corporativo de Riesgos y lo que traigo aquí es un resumen sobre los principales aspectos.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Perdón, don Abel, o sea, ¿ese informe de riesgos es el que tenemos nosotros mañana? ¿Al que usted le está dando respuesta es el que viene para que nosotros lo analicemos mañana, de la Auditoría?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

No.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

¿No? Porque vienen varios temas que usted está mencionando.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Ah, puede ser, sí, pero no. En este fue cambios que le realizamos al marco metodológico de riesgo operativo.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Ya le digo cuál es... de ahí lo que le señalan a Riesgo, las inconsistencias.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Deme un segundo... estos fueron los oficios, uno de riesgo tecnológico, uno de riesgo operativo, uno relacionado con ciberseguridad y una, un oficio de la Superintendencia de Pensiones, relacionado, sobre el indicador del perfil de riesgo operativo, que se presentaba una variación porque estaba alineado al reglamento anterior que tenía la Superintendencia y como fue delegado, entonces había que, había que realizar la modificación.

¿Cuáles son los temas puntuales?, bueno, básicamente, temas de riesgo tecnológico. La Auditoría fue muy explícita en los temas relacionados con incorporar escenarios de riesgo de COBIT.

Nosotros, cuando estamos levantando la metodología de riesgo operativo tenemos incluida la de riesgo tecnológico, entonces no teníamos copiado o no teníamos alineado los escenarios que pide COBIT directamente en el tema de riesgo tecnológico. Entonces, lo que hicimos, bueno fue, en conjunto nos sentamos y incluimos dentro de la metodología estos escenarios.

Igualmente, el año pasado se hicieron una Auditoría de Ciberseguridad en todo el Conglomerado y dentro de las debilidades que se encontró esa Auditoría con el tema de riesgos, precisamente, es que no teníamos, dentro de la metodología nuestra de seguridad de la información, un apartado específico para temas de ciberseguridad.

Bueno, a esta metodología fuimos a modificar esos aspectos.

Adicionalmente estamos también, como les comenté hoy en el Comité de Tecnología, está en la Gerencia la aprobación de una plaza de un Gestor de Riesgo de Ciberseguridad para poder fortalecer ese proceso y esperamos poder tener sacado ese concurso a nivel institucional, o sea.

El otro tema es el Informe de Riesgos de Tecnología, nosotros no lo estábamos copiando a las Gerencias, entonces se está dando las recomendaciones de que se envíen también a las Gerencias del Conglomerado y no solamente sea vea en el Comité de Tecnología y el resumen que se ve en el Comité de Riesgos.

Otro aspecto es el programa de las fechas de operación de evaluación de riesgos de cada proceso de TI, tener claramente definido cuándo es que se van a evaluar esos procesos y por último, establecer los indicadores de riesgo en tecnología. Nosotros tenemos solo un indicador relacionado básicamente con caídas de sistemas e incluso incluimos un indicador de escenario y tres de...

En cuanto al tema de informe de riesgos a incluir, en el informe nos recomendaban incluir los planes vencidos, desfasados y su detalle en áreas reincidentes y estados de planes. Nosotros lo hacíamos de una forma general, aquí lo que nos están pidiendo es que el informe... bueno, si el Área de Capital Humano es reincidente en los planes que tenga vencidos o no da un plazo, bueno, estar de nuevo trayendo aquí a Junta Directiva cuáles son las áreas que son reincidentes en esos temas.

Trimestralmente, reportar los tipos de eventos de pérdida con proceso crítico y su detalle. Nosotros generamos un informe de eventos de pérdida que señala Sugef de forma anual y trimestralmente y por... damos un resumen del total de los, de los eventos y los resultados se centran en aquellos que son un poco más críticos.. mayor, entonces, está incluido también en la metodología.

Y algunos temas generales, no eran tan... como esos, aprobar los temas de la ERO, que es el jefe de la Dirección de Riesgo Operativo hacía una revisión de los planes que generaron los talleres, pero no se generaba un acta donde firmar y validara que realmente esos eran los planes; entonces, bueno, documentar ese aspecto.

Una comunicación semestral del estado de los planes a las diferentes áreas, o sea, nosotros, hay una herramienta que mensualmente se le envía a las áreas que tienen que contestar cómo está el grado de avance de esos planes. Provisionalmente se solicitaba como un reforzamiento semestral a cada área y decir que esto es lo que tienen pendientes, abiertos. Un compromiso del área. Eso se incluyó en el documento.

Fortalecer la documentación de la efectividad, estos en aspectos relacionados, cuando evaluamos los planes de mitigación que ya las áreas que han finalizado, una mejor documentación. Nosotros hacemos una evaluación, nada más si estaba cumplida o no cumplida, la cerrábamos y dejábamos una documentación, pero nos estaban pidiendo ciertos aspectos adicionales, como la efectividad de la muestra que utilizamos, como decir soporte de donde estamos nosotros dando que estaba efectivo o no.

Un... la actualización que les indicaba anteriormente de KPI de riesgo operativo en la Operadora de Pensiones, básicamente, por el cambio de reglamento y lo que hicimos fue alinearlo con las mejores prácticas con el Informe Basilea de Riesgo Operativo relacionado a capital base.

Básicamente, estas son, no, no... estas son las modificaciones sobre la normativa y tenemos un, unos cambios en los indicadores, pero voy a tener que salirme otra vez porque se pegó la, la, la computadora.

Como les decía anteriormente tenemos un indicador que era el de caída de sistemas mayores o iguales a... ahora estamos incluyendo el perfil de riesgo tecnológico, planes de mitigación, perfil de riesgos por procesos, porcentaje de problemas cerrados, porcentaje de las, de las infracciones derivadas del proveedor de TI y adicionalmente cantidad de cambios en fecha de entrega y requerimientos de alta prioridad, que creo que era un poquito, aparte de las caídas, bueno, cómo está el cumplimiento de esos importantes, cómo estuvo la relación con los proveedores, si hemos tenido alguna problemática en infracciones derivadas a los proveedores, en multas como comentaba doña, doña Vilma hoy, y el cumplimiento de los, de los SRAS, pues aquí los estaremos viendo un poco.

El perfil de riesgo del proceso de tecnología, que no lo teníamos anteriormente. Eso básicamente en tecnología, y en ciberseguridad estaríamos incluyendo los indicadores de perfil de criticidad, de, de perfil de criticidad y seguridad de la información y ciberseguridad, es un perfil que se lleva por aparte en seguridad de la información. Son cómo se va avanzando ese perfil.

Estado de los controles operativos de seguridad de la información y ciberseguridad y planes de mitigación de riesgos relacionados con seguridad de la información y ciberseguridad.

Nosotros aquí construimos ciertos apetitos de tolerancia y capacidad, lo que pasa es que tenemos que calibrarlo porque realmente, como son indicadores nuevos, eso lleva un proceso de calibración y tiene una recomendación al momento, o sea, hicimos una valoración con datos

que tenemos al momento, cómo están establecidos e intentamos sacar una cierta varianza, pero sí queremos llevar también un proceso de calibración, que fue lo que hablamos en el Comité Corporativo de Riesgos.

Básicamente, esos serían los...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Don Alberto, usted, vamos a ver. En ese perfil de riesgo cualitativo, ¿dónde está el riesgo de la imagen?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Sí lo tenemos, don Raúl, pero, bueno... a ver... Sí lo tenemos, pero tenemos en el perfil general, es que como este informe era sobre el riesgo...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, no pero sí lo tienen...

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Sí señor, tenemos una metodología, lo que pasa es que tenemos...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Independiente de la metodología, es que lo que quería ver ahí, como estás viendo las variables ... ¿alguna vez has hecho esa medición, después de una caída sobre todo?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Sí, hemos hecho en el momento. Para el 2 de agosto del año pasado hicimos una valoración, esa valoración lo que mide es un poco cuánto son los ingresos dejados de percibir, posibles ingresos dejados de percibir, adicionalmente medimos el, los comentarios negativos que hemos tenido en las redes sociales, cuánto costaría esa... esa mala publicación que salen en los periódicos, cuánto es el costo de inversión que llevaría eso para reponerlo. Eso sí lo hacemos, pero don Abel, lo hacemos para caídas importantes, digamos...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ya, pero esa parte... entonces, ¿cuál es el, el indicador del riesgo reputacional? Entonces ahí, es que, perdón, yo sé que no está ahí, pero ¿cuál es?

**La Directora, Sra. González Mora:**

Hay un desglose aquí que dice perfil de tipo de riesgo estratégico y reputacional y hay varios factores ahí.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuánto es el global?

**La Directora, Sra. González Mora:**

2 14 dice aquí, como valor, pero, pero... pero hay varios.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ah no, pero en cuánto a...

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Voy a proyectarles ésta... este es el perfil de riesgo total... estos no, estos no tenían cambios. Si ven aquí tenemos, en la estrategia reputacional tenemos, tenemos uno que divide básicamente el riesgo reputacional y este lo que mide son noticias, comentarios, mide también el tema relacionado con...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Estamos entre tolerancia y capacidad máximas, de acuerdo con eso.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Muy poquitos verdes.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, sí, correcto; es que es muy interesante porque una de las cosas que don Alberto ha venido a decir aquí justamente trata sobre ese tema de la mala imagen que... no solamente este banco, cualquiera que se puede caer, pero hay gente que lo hace, que mide eso desde el momento en que se cae una red, inmediatamente comienzan a medirlo y entonces, ahí si tenés en tiempo real y eso se puede hacer en tiempo real, inmediatamente.

Bueno, aquí ya son sistemas sofisticados que no son tan costosos de hacer pero que comienzan a caer. Yo llego al cajero automático, me lo encuentro caído, inmediatamente va la carita, pum, pum, pum y lo hago ahí directamente y eso suma.

Eso es lo que llaman, digamos, medir el tiempo reputacional en tiempo real, ¿nunca lo han hecho?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

No señor. La nueva metodología que no la hemos podido aplicar porque se venció un contrato, estamos a la espera.... Mide parte de la encuesta, esta que hacemos de percepción...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

*Posteriori.* Okey.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

*A posteriori*, tomamos ese dato de la encuesta, tomamos los datos de, de las evaluaciones de la red, del seguimiento de noticias y del... también tenemos indicadores relacionados con la instalación anticipada de algunos productos en relación con fechas de caídas para poder, entonces, generar el indicador.

Pero esto todavía no está incluido en este perfil porque no lo hemos aplicado. Los puedo traer para sacar...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuándo... cuándo vamos a ver, digamos, esta sesión, porque normalmente un Plan Estratégico, yo siempre he recomendado que además del CMI esté este cuadro que usted tiene ahí, verdad, que es el segundo de medición de parámetros; entonces, cualquier directivo agarra los KPI y esto y con eso yo te manejo el Banco, por ejemplo?

Entonces, ve, por ejemplo, el indicador de estratégico, de planes de acción estratégica, idíay está en rojo. Entonces, yo le digo, eso es inadmisibile, eso es inadmisibile; entonces, alguien tiene que estar viendo esas cosas.

De ahí podemos enumerarlos, entonces, yo quisiera hacerte una propuesta que cuando...

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Esto lo vemos todos los meses don, don

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ah bueno, bueno, entonces el próximo mes, ahora sí te voy a pedir una de cuál es, digamos, abrimos para nosotros, este es el indicador Sugef, por ejemplo, porque ahí no lo estoy viendo. Entonces, ya yo comparo lo que quiere Sugef, lo que se está dando y lo que nosotros pediríamos, verdad, en función de esa parte.

Es un punto de cómo dirigir una organización desde el apetito de riesgo.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Correcto. Nosotros en el informe de Riesgos, señores Directores, tenemos los indicadores, hay indicadores cualitativos y cuantitativos, en los cualitativos tenemos riesgo de crédito, riesgo operativo, riesgo de mercado, liquidez, grupo vinculado, bueno, todos esos los tenemos con...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Eso por un lado.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Y después vienen los cualitativos, eso lo vemos todos los meses en el Comité de Riesgos y después viene aquí a Junta Directiva.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, y otra pregunta es ¿qué hace Riesgos en función de los rojos?, es decir, ¿cómo anticipa para que esto no se dé?, me refiero, hay unidades de riesgo, o sea, puedo decir de que hay muchas empresas financieras que Riesgo tiene un poder innato, o sea, es señores no están cumpliendo con esto y va las recomendaciones, dele, dele y dele, porque para eso es Riesgos, Riesgo anticipa cualquier situación que podamos enfrentarnos.

¿Cómo lo hacen ustedes?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Sí, eh... dentro de... hay una política también de Junta Directiva, estos indicadores se les da, a los que llegan a un nivel de tolerancia, le dan tres meses. Si ya después de tres meses siguen en tolerancia, hay que hacer un plan de mitigación, ese plan de mitigación nosotros lo acordamos con las áreas, se sube y se le da un seguimiento.

Los que caen en rojo tienen que tener ya plan de mitigación desde el momento en que llegó a capacidad.

Dentro del sistema nosotros, cuando vemos, digamos, nosotros incluimos dentro del sistema las, los planes de mitigación y a cada una de las áreas les llega un recordatorio mensual de que tienen que enviar la información de cómo están cumpliendo y cómo los han cerrado y eso se le da un seguimiento a ese cierre.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, y eso me imagino que tendrá una discusión profunda en el Comité de Riesgos y todo ese asunto... okey, okey.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Sí señor. En el Comité de Riesgos vemos aquellos indicadores, porque son 63 indicadores, vemos aquellos que están desviados, realmente de los que están en amarillo o en rojo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Por eso yo te hacía la diferenciación en el tipo de análisis estratégico que es de la Junta Directiva con ese cuadrado. Además, ya en Riesgo usted se agarra...

A mí me gusta ver esos colones, debería ponerle un poquito de morado para poder... Continuemos...

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Bueno, esta sería la presentación, no sé si tienen algo adicional, sino sería dar por aprobado.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Yo quisiera, perdón... ¿me permite don Abel? Usted habló de que estos indicadores y estas modificaciones deben ser calibradas. Eso...cuándo estaríamos con eso porque serían ya las cifras y los, los parámetros en los cuales nos vamos a mover en el Comité.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Doña Shirley, serían... eso lo estaríamos tomando ya como aprobados; no obstante, si le vamos a dar un análisis a estos específicos por unos tres meses para ver el comportamiento. Si tienen unas variaciones muy altas, decimos, no, mejor calibrémoslo de una mejor forma. Estos serían los...

**La Directora, Sra. González Mora:**

Bueno, muchas gracias.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Por favor, el acuerdo.

Mociona para:

**Aprobar los cambios metodológicos propuestos para los siguientes documentos:**

**a. Tomo I Riesgo Operativo del Manual de Administración Integral de Riesgo, apartado 4.1, Metodología de Riesgo Operativo Conglomerado.**

**b. Tomo I Principios Generales de Riesgo del Manual de Administración Integral de Riesgo, donde se incluyeron los indicadores cualitativos del perfil de riesgos correspondientes a riesgo de TI y de seguridad de información y ciberseguridad.**

**c. Propuesta de ajuste del Perfil de Riesgo Cualitativo con los cambios indicados en el Perfil de riesgos.**

**Lo anterior de conformidad con el artículo 9 inciso i) del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo**

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:

**“Aprobar los cambios metodológicos propuestos para los siguientes documentos:**

**a. Tomo I Riesgo Operativo del Manual de Administración Integral de Riesgo, apartado 4.1, Metodología de Riesgo Operativo Conglomerado.**

**b. Tomo I Principios Generales de Riesgo del Manual de Administración Integral de Riesgo, donde se incluyeron los indicadores cualitativos del perfil de riesgos correspondientes a riesgo de TI y de seguridad de información y ciberseguridad.**

**c. Propuesta de ajuste del Perfil de Riesgo Cualitativo con los cambios indicados en el Perfil de riesgos.**

**Lo anterior de conformidad con el artículo 9 inciso i) del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo”. (745)**

(Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-178-2022-Art-8)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 16**

8.6.1.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario de Sibanco, solicita audiencia para que la Junta Directiva de SIBANPO se reúna con la Junta Directiva Nacional, con el fin de exponer temas institucionales importantes para este sindicato.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Esta es una nota que viene de don Juan Carlos Chaves Araya, Secretario de Sibanco, solicitándonos una audiencia para que la Junta Directiva de Sibanco se reúna con la Junta Directiva Nacional con el fin de exponer temas institucionales.

Aquí sería ponerles una fecha para que ellos nos puedan venir y conversar sobre los temas que ellos tienen a la Junta Directiva.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Quiénes son, perdón?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sibanco, sindicato, el sindicato más grande del Banco, es el que tiene, ¿cuánto era, como el 80 por ciento?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

El mayoritario es. Ellos son... no, no son tantos, tienen una población de 1.600, 1.800 personas.

**La Directora, Campos Gómez:**

Pero es el más grande de todos.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí, sí, es el que tiene la potestad de negociar la Convención, el que representa a la clase trabajadora, digámoslo así.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Creí que eran como 4.000.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Esos son los empleados del Banco, pero no todos están afiliados.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Vienen sin agenda, nada más vienen agenda abierta o qué, Abel?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, sí, yo diría que tal vez por ahí del 25 o 26. No, pero es que lo nuestro fue algo bastante formal. Inclusive nosotros les sugerimos algunas cosas que nos interesara conocer, fueron ellos quienes conversaron con nosotros.

La propuesta es a ver si los podemos recibir el 26, a ver si estamos de acuerdo.

Mociona para:

**1. Dar por conocido el oficio S-260-2022, suscrito por el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario de Sibanco, mediante el cual solicita audiencia para que la Junta Directiva de Sibanco se reúna con la Junta Directiva Nacional, con el fin de exponer temas institucionales importantes para este sindicato.**

**2. Solicitar a la Secretaría que informe a Sibanco que la Junta Directiva los recibirá el 26 de octubre del 2022.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el oficio S-260-2022, suscrito por el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario de Sibanco, mediante el cual solicita audiencia para que la Junta Directiva de Sibanco se reúna con la Junta Directiva Nacional, con el fin de exponer temas institucionales importantes para este sindicato.**

**2. Solicitar a la Secretaría que informe a Sibanco que la Junta Directiva los recibirá el 26 de octubre del 2022”. (746)**

**ACUERDO FIRME.**

¿Asuntos varios, alguien con asuntos varios?

Estamos entonces, finaliza la sesión gracias a Dios. Nos vemos mañana primero Dios. Muchas gracias don Marcos y compañeros.

Finaliza la sesión al ser las **VEINTE HORAS**.

Sr. Abel Salas Mora  
**Presidente**

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

**SESIÓN ORDINARIA 5944**

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y CINCO MINUTOS** del **MIÉRCOLES CINCO DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTIDÓS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el Presidente, Sr. Abel Salas Mora; la Vicepresidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; la Directora, Sra. Vilma Campos Gómez; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Shirley González Mora, y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Además, el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

**ARTÍCULO 1**

Se procede a conocer el orden del día:

**“1.- Aprobación del orden del día.**

**2.- Aprobación del acta.**

Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º5941.

**3.- Correspondencia.**

**3.1.-** El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite los oficios DIRGC-324-2022 de la Dirección General Corporativa y DIRCH-1005-2022 de la Dirección de Capital Humano, mediante los cuales adjunta el Informe de viajes al exterior asociados a capacitaciones correspondientes al primer semestre de 2022. (Ref.: Oficio GGC-825-2022)

**4.- Asuntos de Presidencia.**

**5.- Asuntos de Directores.**

**6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.**

**7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.**

**7.1.-** Presentación a cargo del Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, en relación con los temas que el órgano colegiado debe conocer de manera apremiante.

**7.2.-** El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, informa sobre las acciones ejecutadas por la Auditoría Interna, en relación con los alquileres actuales que posee el Conglomerado. (Ref.: Oficio AG-115-2022)

**7.3.-** El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, comunica al Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, que declina de participar en el XXII Congreso Latinoamericano CLAB, por realizarse en Punta Cana, República Dominicana, del 18 al 21 de setiembre 2022 según acuerdo 683 de la sesión 5938, así como también, en las reuniones que se programen con el CEO de Temenos Sr. Max Chuard, en Ginebra, Suiza, según acuerdo 692 de la sesión 5939. (Ref.: Oficio AG-153-2022)

**7.4.-** El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, se refiere a la Evaluación de Gestión y Cumplimiento de la Ley 7786 LC/FT/FPADM. (Ref.: Oficio AG-173-2022)

**7.5.-** El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informe sobre las valoraciones y acciones inmediatas, contundentes y definitivas que la Gerencia General Corporativa tomará respecto a la conveniencia de continuar con el Neobanco. (Ref.: Oficio AG-176-2022)

**7.6.-** El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, remite el informe definitivo sobre el proceso de integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Oficio AG-183-2022)

## **8.-** Asuntos Resolutivos.

**8.1.-** Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

**8.2.-** Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

**8.3.-** Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Auditoría

**8.3.1.-** El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el Informe de Labores del II trimestre de la Auditoría Interna. (Ref.: Acuerdo CCA-14-Acd-122-2022-Art-3)

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos

**8.3.2.-** La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para la valoración y con su visto bueno, una propuesta de modificación de los artículos 26°, 32°, 37°, 42°, 47° y 52° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en atención al acuerdo de la sesión 5941. (Ref.: Acuerdo CTAJ-14-ACD-62-2022-Art-4)

**8.3.3.-** La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos eleva para valoración y con su visto bueno, una propuesta de modificación del artículo 3° del Reglamento para la celebración de sesiones de órganos colegiados en forma virtual en el Conglomerado Financiero del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CTAJ-14-ACD-61-2022-Art-4)

**8.4.-** Gerencia General Corporativa.

**8.5.-** Sociedades Anónimas.

**8.6.-** Otras dependencias internas o externas.

**9.-** Asuntos Varios".

## **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Hay una propuesta concreta, que es la siguiente: atendemos primero todos los puntos relacionados y que están en el punto 8. Asuntos Resolutivos; pasarlo de primero para atender a los compañeros y que después, en segunda instancia, estaríamos atendiendo todo lo relativo a los informes de Auditoría. Para quedarnos en una sesión exclusivamente con don Manuel.

Ese sería el cambio propuesto de la agenda que tenemos. Los que estamos de acuerdo, por favor. Acuerdo en firme.

Se aprueba el orden del día con la modificación indicada.

## ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º5941.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Hay alguna observación en cuanto al acta? ¿Alguna recomendación?

Mocion para:

**Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º5941, celebrada el 27 de setiembre de 2022.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º5941, celebrada el 27 de setiembre de 2022”. (754)**

**ACUERDO FIRME.**

## ARTÍCULO 3

**8.3.3.-** La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos eleva para valoración y con su visto bueno, una propuesta de modificación del artículo 3º del Reglamento para la celebración de sesiones de órganos colegiados en forma virtual en el Conglomerado Financiero del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CTAJ-14-ACD-61-2022-Art-4)

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Buenas tardes, señoras y señores directores. Nosotros, a raíz de una petición que hizo la Secretaría de esta Junta Directiva Nacional, revisamos el Reglamento de organización y funcionamiento de comités y también el Reglamento de sesiones virtuales.

¿Para qué? Hoy, en el Reglamento de sesiones virtuales se establece una regla para que se puedan celebrar sesiones virtuales bajo dos supuestos. El primer supuesto es el estado de emergencia, dictado así por la autoridad nacional. El segundo supuesto es el tema de la urgencia.

No hay otro supuesto que justifique la celebración de una sesión virtual. A manera de ejemplo, una causa debidamente justificada. Vamos a suponer que no hay una emergencia nacional, pero que hay imposibilidad material de llegar a la sesión y se requiere hacer, entonces no hay ningún impedimento legal para que se pueda celebrar en forma virtual en el tanto se cumplan los elementos de conectividad.

Entonces, hicimos una revisión para que se pueda hacer una modificación a estos reglamentos y particularmente, en cuanto a la Junta para agregar un nuevo elemento de causa debidamente justificada, y así acordada por el órgano de dirección o bien, por la Presidencia, por razones válidas.

Y en el tema de los comités, que sí pueden sesionar virtualmente cuando así lo dispongan, de frente a lo que estudiamos. Don Juan León trae una presentación y él va a referirse puntualmente a lo que vimos y a la propuesta de cambios, don Abel, si usted nos permite que la hagamos. Cualquier ampliación, con todo gusto la hacemos. Gracias.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Perfecto.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Muy buenas tardes, señoras y señores directores. Muy concreto y ejecutivo, el documento principal donde está toda la justificación a la que hacía mención don Armando, relaciona la discusión que hicimos para traer la propuesta y consta en la agenda que se llevó a cabo.

Lo que traje aquí es básicamente una propuesta donde se identifican..., en realidad son dos puntos. Voy a presentar primero el anterior, que tiene que ver con los cambios propuestos en las sesiones.

La primera parte se refiere a que las sesiones virtuales de los órganos del Conglomerado ciertamente se mantienen, tal y como lo ha venido sosteniendo la Procuraduría, en forma excepcional por parte de los órganos colegiados principales, en este caso la Junta Directiva Nacional.

Lo que hacemos es alguna ordenación de algunos temas, aclarar el punto de la excepcionalidad y dándole posibilidad a, en el primer caso, la Presidencia para que tenga la facultad que, en razones excepcionales, pueda gestionar la sesión virtual cuando lo considere oportuno sin separarse de ese principio.

Hacemos una aclaración en este punto dos, de lo que son los temas de desastres naturales, declaratorias de emergencia y algún impedimento material que pueda surgir también en forma excepcional por algún director.

Entonces ahí, en cuanto a los órganos principales que tiene el Conglomerado, llámese Junta Directiva Nacional y juntas directivas de las Sociedades, se mantiene el principio que ha venido ocupando y pensando la Procuraduría.

En el tema de comités y comisiones, consideramos que estos comités son más instrumentales, es decir, son brazos que tienen los órganos de dirección, que alimentan, ayudan y apoyan las decisiones del principal, y pensábamos que tienen la facultad, este órgano de dirección, por la autorregulación, que además está permitida por la ley, de que esos órganos colegiados puedan desempeñarse tanto en forma presencial como en forma virtual.

Desde el punto de vista estrictamente legal, hay normas que habilitan a la Junta Directiva Nacional de autorregularse y la creación de los comités, la forma de cómo deben operar. Entonces, por sí solo, esa situación ya nos habilita, al órgano de dirección, de permitir que sean las dos opciones, tanto virtual como presencial.

Pero, además, en un reciente dictamen de la Procuraduría, el número cien, de mayo de este año, hacen una elaboración siguiendo la línea jurisprudencial que traían de que fuera excepcional, pero indican que, en realidad, la aplicación estricta de la excepcionalidad es para los órganos de mayor jerarquía.

Es decir, que, en este caso, el órgano de dirección principal, que es la Junta Directiva Nacional y las de las sociedades, siguen manteniendo esa excepcionalidad. ¿Eso qué permite? Que la dinámica de obtener el interés público que se persigue con las decisiones que se toman en los comités se logre cumplir a través, ya sea en forma presencial o en forma virtual, para el desempeño de sus funciones.

Eso es un resumen de toda la elaboración que está en el documento presentado y que nos llevó a la conclusión de recomendarle a esta Junta Directiva que se posibilitara ese cambio para el buen funcionamiento, finalmente, del gobierno corporativo, que es el fin último que nos ocupa aquí.

#### **El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Tal vez, yo no sé si será posible que proyectemos en pantalla cómo queda la propuesta de reforma porque don Juan lo expone bastante bien, pero como se está aprobando una reforma al Reglamento, me parece a mí importante que los señores y señoras directoras, de nuestra parte, les logremos explicar en forma precisa cuáles son los cambios normativos.

¿Por qué digo esto? Porque además aquí se incluyen los comités de la Administración, que pueden sesionar virtualmente. Asimismo, aquellos comités que se conformen a lo interno de la Asamblea de Trabajadores, que se rigen por estos mismos principios de que pueden ser virtuales. También, las juntas de crédito local.

Entonces, lleva una serie de variables que yo..., me parece importante que los señores conozcan. La idea principal es que el órgano de dirección, la Junta Directiva Nacional, solo en forma excepcional puede sesionar virtualmente, porque así lo ha dispuesto la Procuraduría y, además, así está contemplado en la Ley General de la Administración Pública a partir de su artículo 50 en adelante.

Entonces, esta excepcionalidad ahora tiene tres supuestos, como antes comentábamos. El primero es estado de emergencia, ahí no hay discusión. Si hay un estado de emergencia debidamente declarado, como fue el caso de la pandemia, se puede sesionar virtualmente.

Punto número dos, entramos en temas de urgencia: la Junta Directiva tiene que reunirse mañana, pero los directivos no están accesibles, puede ser que usted esté en tal lugar, la señora directora en tal o cual lugar, y así sucesivamente. Entonces hay que sesionar, se podría motivar por urgencia una sesión virtual del órgano de dirección.

Y el nuevo elemento que estamos valorando para que ustedes consideren aprobar es causa debidamente justificada. Le decía ahora aquí al señor Auditor, en el previo, que tenía que venir un director, pero se cayó el puente por donde pasa, no sé, hubo un desbordamiento y se llevó el puente.

No es un estado de emergencia, se cayó el puente, o sea, no puede pasar, hay una imposibilidad material para que se apersona el director o la directora, entonces hay justificación para que se pueda sesionar virtualmente. Eso en cuanto al órgano de dirección.

En el tema de los comités y comisiones, además de lo que ya expuso muy bien don Juan, hay que agregar que los comités y las comisiones también se componen de personas que no son directores o directoras.

Ejemplo, Riesgo, ahí está el director de Riesgo y a él lo rige la ley de teletrabajo. Tiene un contrato, incluso, firmado de teletrabajo, en donde trabaja desde su domicilio y logra conectarse a través de los medios tecnológicos. Comité de Auditoría, Comité de Cumplimiento y así puedo seguir con todos los comités, que tienen integrantes además de los directores, de personas que laboran para la organización.

Y como bien lo dice don Juan, se trata de instancias meramente instrumentales que no tienen la posibilidad por sí mismas de tomar acuerdos, lo que hacen es que emiten recomendaciones para que el órgano de dirección al final dicte el acuerdo dentro de las reglas de gobernanza.

Entonces básicamente leo muy rápido, ahí está en pantalla, como estaría quedando la reforma, en donde lo que agregamos es esto, siempre que exista un acuerdo dictado por mayoría calificada de los integrantes del colegio, cinco miembros, con el voto de cinco miembros, se podría celebrar una sesión virtual con la debida motivación. O bien, cuando el Presidente del órgano de dirección convoque sin que medie esta circunstancia, en casos de urgencia se podría celebrar.

Ponemos o se sugiere que se incorpore sin que se limiten a estos, como motivos válidos, cuando existan desastres naturales, declaratoria de emergencia nacional, situación de urgencia o impedimento material de alguno de los directivos de asistir presencialmente a la sesión.

En general, se mantienen pues los temas de quórum, los temas de cuándo se lleva a cabo la sesión, los temas de conectividad, tiene que haber pleno acceso, si es que se va a hacer la sesión virtual, para que haya una debida comunicación, incluso siguiendo recomendaciones que ha hecho la Auditoría Interna en esta materia, temas de confidencialidad de cómo se celebra la sesión.

Y para el caso de los comités, como ya se ha expuesto, al ser instrumentales, no encontramos ningún impedimento legal para que se puedan celebrar virtualmente si así lo disponen las personas que lo integran, o sea, cada Presidente de cada comité y comisión, en conjunto con los integrantes, va a definir cuáles de estos se celebran en forma virtual.

A como está el Reglamento hoy en día tenemos un problema, porque solamente hay dos posibilidades, que son estado de emergencia o estado de urgencia, entonces estamos en un tema de legalidad, que de alguna u otra forma impide la celebración de comités en forma virtual justamente a como está redactado el Reglamento.

Y así, en resumen, aunque no fue tan resumido, pero esa es la presentación en ampliación y adición a lo que ya expuso muy bien el señor Asesor Legal de esta Junta Directiva, para que ustedes, si lo consideran prudente, dicten la reforma al Reglamento.

#### **La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

En cuanto a las reuniones, las de comisiones me quedó muy claro, pero en cuanto a las reuniones de Junta Directiva, ¿tiene que ser previo a que se declare la emergencia? Que vino lo del puente y toda la cuestión, entonces no se puede pasar. El ejemplo que pusiste.

Pero entonces el Presidente toma la decisión de que va a ser la reunión virtual, ¿pero hay algún número de horas antes para tomar esa decisión?

#### **El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Vamos a ver, las sesiones se convocan con una antelación que ya está establecida, entonces yo lo que entiendo es que debería mantenerse esa antelación para establecer cuál va a ser la forma de sesionar.

Si va a ser virtual, así debería convocarse desde el inicio, sin demérito a que, en situaciones extremas, por ejemplo hoy, en el ejemplo del puente, que llovió mucho en tal o cual zona y se llevó el puente el río, y resulta que es el único medio para pasar.

Estaba convocada presencial, pero algunos directores no pueden llegar, aquí afuera, que no podamos entrar a este recinto, o por lo que sea, o una huelga, algo que impida llegar al sitio de la sesión. Perfectamente, podría el señor Presidente decir no, la sesión ya no va a ser presencial, sino que va a ser virtual, independientemente de que haya sido comunicada en esa forma.

Lo que importa es que estén debidamente comunicados e informados los señores directores del día y la hora de la sesión y que hayan tenido de previo la agenda con todos los documentos que se van a conocer para que hayan tenido tiempo de estudiar los asuntos que se incorporan. Básicamente esa es la regla.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y, por ejemplo, en este momento, pongamos que a doña Vilma, a don Jorge Eduardo y doña Iliana venían de camino y se cayó el puente, y estamos aquí don Raúl, doña Shirley, don Abel y yo.

Muy bien, ¿la reunión la podemos en ese momento... el Presidente, puede decir se va a hacer virtual? Nosotros seguimos aquí presencial, pero ¿hacemos la conectividad con los ausentes?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

El Reglamento tiene un artículo, y tal vez Juan ayúdeme si lo tiene, me falla la memoria, que permite ese híbrido. Hay un híbrido, por ejemplo, de que, si la persona no está, es factible hacer un híbrido presencial-virtual, ese artículo no lo modificamos porque ya está. Si me da un segundo, es el 13, lo podemos leer para que usted vea que, y los señores directores...

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Nada más que siempre y cuando se garantice la simultaneidad, interconectividad e integralidad.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Un paréntesis, señor Presidente. Una pregunta, ¿en las reuniones virtuales, tiene que entrar la imagen del director?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí, señor.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Muy bien, es igual que en otras partes.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No solamente para votar, tiene que estar con cámara prendida.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Así es, para que pueda deliberar.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Sí, por eso le digo, para saber que está ahí.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Doña Genoveva, le leo el artículo 13. Dice así, eso no lo modificamos, es como está hoy, dice "participación virtual en sesiones presenciales":

*Quando se lleven a cabo sesiones presenciales, se podrá autorizar la participación virtual de cualquiera de los miembros, siempre y cuando se garantice la simultaneidad (lo que decía don Juan), interactividad e integralidad entre la conexión remota que realicen y la sesión presencial.*

*Su participación podrá hacerse desde cualquier parte del territorio nacional o fuera de él, y por tratarse de una forma excepcional de asistencia, es necesario que los integrantes del órgano colegiado cuenten con la autorización de la Presidencia para la participación telepresencial, la cual se hará constar en la sesión correspondiente.*

Esta norma es la que está hoy, no la modificamos, o sea, no la revisamos porque ya está, pero atiende un poco su duda.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Siento que tal vez puede haber un poquito de contradictorio, podría crear polémica porque entonces el suplente podría, ¿me entiende? El suplente podría decir, bueno, si doña Geneveva no pudo venir, ¿para qué yo soy suplente? Yo puedo ir.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Tiene usted toda la razón, o sea, vamos a ver, es correcto lo que usted dice, bajo principio...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Lo deja muy abierto, perdón.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

No y tiene usted toda la razón, como le digo, ese artículo no lo revisamos, hoy está así, pero usted tiene la razón: en la forma en que lo establece la Ley Orgánica del Banco, el suplente es para suplir la ausencia temporal o permanente del titular, es para eso. No obstante, la Junta Directiva Nacional, en el momento en que estudió este Reglamento, dispuso dictarlo en esta forma.

Pero nada impide que, si la Presidencia decide que lo que corresponde es llamar al suplente para que se apersona en forma, para que se presente físicamente, lo haga, ¿me explico? Y no opte por lo que establece el artículo 13. Eso se puede.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Cuánto era el tiempo de convocatoria en la virtualidad?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Es la misma que para las sesiones ordinarias. Vamos a ver, el tema virtual no altera la forma y el proceso de las presenciales, es exactamente lo mismo, solo que son virtuales.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Más bien, es un requisito de la sesión virtual seguir con todo igual.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Tal vez para aclarar un punto porque ya hay algunas consultas sobre este tema que plantea la señora directora. La virtualidad no puede ser un medio para obviar que el suplente no venga, si usted está fuera del país y no podría la Junta, uno de sus componentes, decir vamos a trabajar, a utilizar para que Geneveva participe virtualmente porque está fuera del país.

No, la primera opción que tienen que ver es si el suplente puede asistir. Si el suplente puede suplirla, el suplente debe participar. Si se da la circunstancia de que el suplente también está fuera del país o está enferma y es urgente, es necesaria la participación de ese director, porque puede hacerse la sesión sin el director, depende de los temas y de los votos que se ocupen dependiendo de las decisiones que tienen que tomarse.

Entonces, en ese caso, podría hacerse virtualmente con el director titular aun estando fuera del país, pero no puede ser un medio de obviar la presencia del director, la virtualidad.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Don Manuel, asumiendo que el director tenga suplente.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Sí, correcto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, y aquí hay cuatro directores que no tienen suplente. Yo diría que lo que está vigente, según lo leyó don Armando, debería mantenerse, así como está, porque existe el riesgo de que caigamos en esa situación y que evidentemente que quien puede asistir es el propietario aun no pudiendo hacerlo presencialmente.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perdón, yo lo entiendo y estoy de acuerdo, no es que esté en contra de lo que se está diciendo, pero, a ver, sigo viendo esa contradicción porque si uno viene a la Junta Directiva, si está dando el seguimiento a la documentación que se estudia y toda la cuestión, y pongámosle que se me presentó un viaje de trabajo, así urgente, pero yo me puedo conectar virtualmente para seguir dando seguimiento a lo que yo vengo haciendo.

Bueno, no, tengo un suplente, lo tengo que enterar, tengo que darle todo un *feedback*. Qué difícil, o sea, yo creo que se debería hacer un esfuerzo más del que han hecho ya de mejorar esa parte, pero creo que es contradictorio y deja como muchos huecos y muchas lagunas.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Tal vez es un tema de ley, el tema del suplente es un tema de ley, está en la Ley Orgánica del Banco Popular. Ya bien lo expone el señor Auditor, en el entendido de que cada directivo de esta Junta del Banco Popular, por ley, debe tener un suplente. Hoy, bien lo dice don Raúl, no todos tienen suplente, solamente creo que los señores que representan al Poder Ejecutivo, me parece que son los que tienen suplente.

Entonces hay una limitante por ahí, pero al ser un tema de ley, el apetito o la voluntad de la Junta Directiva en su momento fue que los titulares, me refiero no a los suplentes, los titulares tuvieran siempre la oportunidad de tener la prioridad para conectarse, no importa dónde estuvieran, en forma virtual, para conformar una sesión híbrida.

Eso se puede modificar si la voluntad de la Junta es esa, en lo que usted está manifestando, o sea, nada impide que este artículo lo entremos a revisar, incluso, que se elimine si fuera el caso.

Lo que pasa es que, si se elimina hoy, me parece que ustedes quedarían con una debilidad porque, al no tener algunos suplentes, podría eventualmente darse la situación y la Junta dependiendo de las personas que se ocupen y para lo que sea, no tendría cuórum funcional, eso podría pasar.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sobre este punto, es muy interesante porque el marco de la flexibilidad le permite en este caso a la Presidencia, independientemente de quién está, de decirte incorporas donde quiera que estés y manejamos esa flexibilidad y no hay nada que lo pueda impedir.

Entonces, yo creo que preferiría que esa fuera una discreción de la Presidencia, cuando ese tipo de situaciones se presenten, considerando todo lo que estás diciendo. Uno dice, claro a mí me interesa que Iliana o Shirley esté presente para darle continuidad a un tema que puede ser que lo traigamos así.

Aquí tenemos la perspectiva en ese sentido, creo que no hay nada que lo impida, don Armando, y lo resolvemos así.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

¿Yo lo podría aplicar a las sociedades? Porque yo tuve ya la situación con un muchacho que es de Pérez Zeledón y tenía la carretera interrumpida la semana pasada.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

No, señora. En las sociedades no hay suplentes.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

No, pero era para que él pudiera conectarse virtual.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Bueno, un miembro de la Junta de la empresa, de la Sociedad. Sí, aplica para las sociedades. Este reglamento es corporativo.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Perfecto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Alguna otra observación a la presentación? ¿Estamos?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sería aprobar la reforma al artículo 3 en la forma en que se presenta.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Solo ese, ¿verdad?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

No, hay otra reforma a otro Reglamento, pero ya lo vamos a ver.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Pero ¿en este Reglamento?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

En este solo este.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Es el 26, 32, 37, 42 y 47?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

No, ese es el otro, el de los comités.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Ese es el otro. Ya lo vamos a explicar. Entonces tal vez votar este porque son dos reglamentos diferentes. Someter a votación esta reforma.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Alguien que me lo pueda leer, si lo tiene a mano, por favor.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Dice así:

*1. Aprobar la propuesta de modificación del artículo 3 del Reglamento para la celebración de sesiones de órganos colegiados en forma virtual en el Conglomerado Financiero del Banco Popular, el cual se leerá de la siguiente forma.*

Que es el que se presentó anteriormente. Y dos:

*2. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de las modificaciones al artículo 3 del Reglamento para la celebración de sesiones de órganos colegiados en forma virtual en el Conglomerado Financiero del Banco Popular.*

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, 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., por unanimidad:

**“1. Aprobar la propuesta de modificación del artículo 3° del Reglamento para la celebración de sesiones de órganos colegiados en forma virtual en el Conglomerado Financiero del Banco Popular, el cual se leerá de la siguiente manera:**

**Artículo 3. Funcionamiento de los órganos colegiados en sesiones virtuales.**

La celebración de las sesiones virtuales de los Órganos de Dirección del Conglomerado podrá darse por razones debidamente calificadas, en forma excepcional, siempre y cuando exista un acuerdo dictado por mayoría calificada de los integrantes del colegio. El Presidente del Órgano de Dirección podrá convocar sin que medie acuerdo, en casos de urgencia, la celebración de una sesión virtual.

Sin que se limiten a estos, se considerará como motivos válidos cuando existan desastres naturales, declaratorias de emergencia nacional, situación de urgencia o impedimento material de alguno de los directivos de asistir presencialmente a la sesión.

Su convocatoria, ausencias, quórum de integración o votación, orden del día, deliberación, votación, actas y medios de impugnación se regirán por lo estipulado en los artículos 56 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública.

Los órganos colegiados denominados comités y comisiones en su carácter instrumental y de apoyo a los diferentes jerarcas superiores y administrativos, podrán definir la celebración de sesiones tanto en forma presencial como en forma virtual de acuerdo con las condiciones particulares de cada órgano, siempre y cuando se garantice la colegialidad, simultaneidad, deliberación e integralidad en la discusión y aprobación de los acuerdos. Así como tomando en cuenta lo establecido en la Ley para regular el teletrabajo, No. 9738.

Las sesiones virtuales serán convocadas con la misma antelación de las sesiones presenciales: en la convocatoria se debe indicar explícitamente que será una sesión virtual, y se debe incluir el enlace para el ingreso seguro a la sesión. Conformada y convocada adecuadamente, la sesión se llevará a cabo con normalidad y procederá el pago de dietas en caso de que así corresponda.

En el caso de las Juntas de Crédito Local, se regirán por lo dispuesto para los Órganos de Dirección.

Los Órganos internos de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras se regirán por lo establecido para los comités y comisiones.

**2. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de las modificaciones al artículo 3° del Reglamento para la celebración de sesiones de órganos colegiados en forma virtual en el Conglomerado Financiero del Banco Popular”. (755)**  
(Ref.: Acuerdo CTAJ-14-ACD-61-2022-Art-4)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 4**

**8.3.2.-** La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para la valoración y con su visto bueno, una propuesta de modificación de los artículos 26°, 32°, 37°, 42°, 47° y 52° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en atención al acuerdo de la sesión 5941. (Ref.: Acuerdo CTAJ-14-ACD-62-2022-Art-4)

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

El que sigue, don Abel y señoras y señores directores y directoras, tiene que ver con el tema de los comités, que tienen hasta dos integrantes al día de hoy, y por la conformación que se dio, pues algún director o directora solo quedó nombrado en algún comité, entonces se requería de un cambio en el Reglamento para llevarlo hasta tres.

A partir de esta reforma, se va a permitir que, en algún comité, haya tres integrantes de la Junta Directiva Nacional. Esa es la reforma, don Juan, que traemos.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Así es. Bueno, muy buenas tardes, nuevamente. Ahí están los artículos en pantalla que se van a reformar porque cada uno por separado indica la conformación, entonces no se puede hacer una modificación general, sino en cada uno para que tuviera mayor claridad.

En el artículo 26, del Comité Corporativo de Auditoría; el 32, del Comité Corporativo de Riesgo; se reforma el 37, del Comité Corporativo de Nominaciones; el 52, de la conformación del Comité de Pautas y Banca; 47, conformación de Cumplimiento, y el 42, de Tecnología de Información.

En estos seis artículos que hablan sobre la conformación, como lo decía don Armando, efectivamente la idea era trasladar en el Reglamento la voluntad de la Junta de que actualmente era... tenía una alta rigidez de la conformación de únicamente dos, para poder tener la posibilidad de que tuvieran hasta tres miembros en cada uno de los comités, de forma tal de que la distribución de ustedes interna hagan de quiénes van a participar en los comités puedan hacerlo pensando en las necesidades corporativas y tal vez no en la estricta conformación que estaba anteriormente.

Siguiendo con este tema, el artículo 26, 32 y 37, que son los comités que ahora están ahí en pantalla, dirán lo siguiente: El Comité Corporativo de cada uno de ellos será un órgano colegiado integrado de la siguiente manera: mínimo dos y hasta tres directores de la Junta Directiva Nacional, uno de los cuales ejercerá el rol de la Presidencia del Comité. Todos con voz y voto.

Antes estaba únicamente dos miembros y ahora decimos "hasta tres", tuvimos el cuidado de que sea "hasta" para que sea la posibilidad de que claramente algunos se han integrado únicamente por dos miembros.

Y en el 52, que tiene una redacción diferente, pero en fondo lo queremos dejar igual que los demás, dice que "la Comisión de Pautas y Banca Social será un cuerpo colegiado integrado por mínimo dos y hasta tres miembros de Junta Directiva Nacional, todos con voz y voto".

A partir de la aprobación de este texto, en caso de que la Junta Directiva así lo considere, si algún director no forma parte de algún comité o que solo participa en uno, ya podría la Presidencia y el órgano colegiado hacer la designación en alguno de los comités de acuerdo con las necesidades que tengan.

Eso es, en resumen, la propuesta de modificación.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muy bien. ¿Observaciones?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Ahí están todos, Juan?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí, señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿El de Auditoría también?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

También, sí.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

La propuesta, si estamos de acuerdo, es:

**1. Aprobar la propuesta de modificación de los artículos 26°, 32°, 37°, 42°, 47° y 52° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en atención al acuerdo de la sesión 5941.**

Los artículos se leerán de la siguiente manera: (tal cual nos los acaban de exponer).

**2. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de las modificaciones a los artículos 26°, 32°, 37°, 42°, 47° y 52° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, 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., por unanimidad:

**“1. Aprobar la propuesta de modificación de los artículos 26°, 32°, 37°, 42°, 47° y 52° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en atención al acuerdo de la sesión 5941.**

Los artículos se leerán de la siguiente manera:

<p><b>Artículo 26°. Conformación del Comité Corporativo de Auditoría.</b></p> <p>El Comité Corporativo de Auditoría será un cuerpo colegiado integrado de la siguiente manera:</p> <p>a) <b>Mínimo dos y hasta tres</b> directores de la Junta Directiva Nacional, uno de los cuales ejercerá el rol de la Presidencia del Comité. Todos con voz y voto.</p> <p>(...)</p>
<p><b>Artículo 32°. Conformación del Comité Corporativo de Riesgo.</b></p> <p>El Comité Corporativo de Riesgo será un cuerpo colegiado integrado de la siguiente manera:</p> <p>a) <b>Mínimo dos y hasta tres</b> directores de la Junta Directiva Nacional, uno de los cuales ejercerá el rol de la Presidencia del Comité, ambos con voz y voto.</p> <p>(...)</p>
<p><b>Artículo 37°. Conformación del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.</b></p> <p>El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones será un cuerpo colegiado integrado de la siguiente manera:</p> <p>a) <b>Mínimo dos y hasta tres</b> directores de la Junta Directiva Nacional, uno de los cuales ejercerá el rol de la Presidencia del Comité. Todos con voz y voto.</p> <p>(...)</p>
<p><b>Artículo 42°. Conformación del Comité Corporativo de Tecnología de Información.</b></p> <p>El Comité Corporativo de Tecnología de Información será un cuerpo colegiado integrado de la siguiente manera:</p> <p>a) <b>Mínimo dos y hasta tres</b> directores de la Junta Directiva Nacional, uno de los cuales ejercerá el rol de la Presidencia del Comité. Todos con voz y voto.</p> <p>(...)</p>
<p><b>Artículo 47°. Conformación del Comité Corporativo de Cumplimiento.</b></p> <p>El Comité Corporativo Cumplimiento será un cuerpo colegiado integrado de la siguiente manera:</p> <p>a) <b>Mínimo dos y hasta tres</b> directores de la Junta Directiva Nacional, uno de los cuales ejercerá el rol de la Presidencia del Comité. Todos con voz y voto.</p> <p>(...)</p>
<p><b>Artículo 52°. Conformación de la Comisión de Pautas y Banca Social.</b></p> <p>La Comisión de Pautas y Banca Social será un cuerpo colegiado integrado por <b>mínimo dos y hasta tres</b> miembros de Junta Directiva Nacional, todos con voz y voto.</p>

**2. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de las modificaciones a los artículos 26°, 32°, 37°, 42°, 47° y 52° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (756)**  
(Ref.: Acuerdo CTAJ-14-ACD-62-2022-Art-4)

**ACUERDO FIRME.**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Gracias. Estamos con el 8.3.3 también, que ya lo vimos. Seguimos. ¿Tenemos algún punto, señores? ¿Estamos para continuar? Muchas gracias. Continuando con el orden del día, la aprobación del acta, ya la vimos. En correspondencia... ¿Quién presenta, don Luis? Ah, el 3.1.

**ARTÍCULO 5**

3.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite los oficios DIRGC-324-2022 de la Dirección General Corporativa y DIRCH-1005-2022 de la Dirección de Capital Humano, mediante los cuales adjunta el Informe de viajes al exterior asociados a capacitaciones correspondientes al primer semestre de 2022. (Ref.: Oficio GGC-825-2022)

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Por qué no vino Marvin?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Este es el único tema que hay de la Administración. Es dar por recibido: "El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General, remite los oficios DIRGC-324-2022 de la Dirección General Corporativa y el DIRCH-1005-2022 de la Dirección de Capital Humano, mediante los cuales adjunta el Informe de viajes al exterior asociados a capacitaciones correspondientes al primer semestre del año 2022". Y la propuesta de acuerdo es: "Dar por conocido ese informe de viajes al exterior asociados a las capacitaciones correspondientes al primer semestre".

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Los que estemos de acuerdo de dar por conocido el informe.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**"Dar por conocido el Informe de viajes al exterior asociados a capacitaciones correspondientes al primer semestre de 2022."**  
(757)  
(Ref.: Oficios GGC-825-2022, DIRGC-324-2022 y DIRCH-1005-2022)

**ACUERDO FIRME.**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muchas gracias.

En asuntos de la presidencia, como lo vieron ayer, vamos a darle espacio a... Llamar a don Pablo Gueren, que queríamos conocerlo y algunos compañeros ya lo conocieron, entonces, lo vamos a recibir.

**La Directora, Campos Gómez:**

¿Puedo, mientras entra...?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí.

**La Directora, Campos Gómez:**

El señor auditor cumple años el sábado, igual que yo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Ah sí?

**La Directora, Campos Gómez:**

Sí.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Dos cumpleaños el mismo día.

**La Directora, Campos Gómez:**

Sí, ¡qué casualidad!

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A ver... Si se puede saber, don Manuel. ¿Cuántos sumaste?, ¿cuánto acumulaste de juventud?

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

¿La oficial o la que le cuento a...?

Sesenta y tres.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Lotería en cinco cinco.

## **ARTÍCULO 6**

Asuntos de presidencia.

Ingresó el Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Pablo Gueren Catepillan, al ser las **diecisiete horas con diecinueve minutos**.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Don Pablo, bienvenido, buenas tardes.

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Gueren Catepillan:**

Don Abel.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Un placer recibirlo en esta Junta y... teníamos muchísimo interés en conocerlo, presentarle a nuestros compañeros directores y, de previo, que usted también se presente. Cuando unas cosas que... después vamos a tener una información detallada, pero la idea era que usted nos cuente quién es Pablo.

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Gueren Catepillan:**

Don Abel. Señoras y señores directores. Es un verdadero honor para mí el poder conocerles y deseo todas las bendiciones y éxitos del mundo en su gestión en estos cuatro años; una gestión tan determinante.

La presentación nuestra es importante, porque ustedes asumen, junto con su designación y el rol importante que tienen, una responsabilidad enorme respecto de la imagen y la reputación del Banco y del Conglomerado.

Ese es un factor que jugamos a diario en una institución del tamaño del Conglomerado. Es la clienta que abre la puerta de una de nuestras oficinas y le estallan cristales y nos impregna de vidrios y hay que llamar a la Cruz Roja y todo. En incidentes de seguridad, en los problemas que podamos presentar en tecnología, en algún caso complicado que la prensa y la justicia eleve ante dichas instancias... Son múltiples los ejemplos diarios respecto de situaciones que pueden comprometer nuestra imagen.

Y ustedes, señoras y señores directores, cumplen en ello un rol fundamental, porque, el límite entre su vida privada y su vida pública se estrecha. Quiero decirselos con total transparencia.

Tal vez, el ejemplo más claro es el siguiente: poquitos años atrás, muy reciente, sábado, víspera de una segunda vuelta presidencial, Mall San Pedro. Un adolescente llama a su papá y le dice: -papá, ¿me puedes venir a buscar?

Lleno el Mall San Pedro de un bando de un lado, de otro bando, de otro lado. El papá va a buscarlo. Llega a buscarlo. Emprenden retorno a la casa. Retorno a la casa, una de las escenas está llena del bando contrario al cual esa persona apoyaba. El adolescente considera buena idea abrir el vidrio del carro, sacar su brazo e insultar a las personas que estaban ahí.

En el carro que viene atrás, esa persona que viene atrás toma la fotografía. Sale el carro. Sale la patente y sale el gesto. Se va a su casa. Busca en la computadora a quién pertenece ese carro, porque tiene la placa y, a los pocos minutos, tenemos una publicación que se está haciendo viral de alguien que ha descubierto que el hijo del presidente de la junta directiva del Banco Popular ha cometido el siguiente insulto. La publicación se hace viral. A las dos horas, me empiezan a llamar los medios de comunicación para preguntarme cuál es la opinión del Banco Popular.

Ese es el mundo de la comunicación que tenemos hoy. Ese es el límite entre su vida pública y su vida privada. La responsabilidad que ustedes llevan 24/7 es enorme. Y lo fundamental, señalarles hoy, de que cuenten ustedes con nosotros para el resguardo de esa imagen y de lo que pueda ocurrirles.

Por ejemplo, en ese, en ese caso particular, esa, esa información que se volvió viral no trascendió a ningún medio de comunicación.

En las caídas de los sistemas que afrontamos en, sobre todo, el segundo semestre del año pasado; de junio a noviembre, no se provocó ninguna nota en medios de comunicación respecto de esas caídas. Ninguna. Eso responde a los contactos que tenemos con los medios de comunicación, que son muy relevantes;

Contamos con esa base y respaldo de apoyo muy relevante: a quiénes podemos llamar, a quiénes podemos contactar, reunirnos. Ya las conversaciones son permanentes, diarias.

¿Puedo garantizarles que va a ser así en el transcurso de los próximos días? No, no puedo garantizar... Siempre les voy a hablar con la mayor transparencia, respecto de si la situación es grave o podemos manejarla. Pero quiero que tengan hoy la tranquilidad de que hay una oficina de comunicación que está aquí para apoyarlos.

A algunos de ustedes ya tengo el agrado de conocerlos. Don Raúl ha vivido con nosotros situaciones difíciles y hemos podido contener informaciones negativas respecto del Banco. Eso es, fundamentalmente, lo que yo quería externarles. Ustedes asumen una responsabilidad muy grande y estamos para apoyarles en lo que sea, en lo que sea necesario.

Fundamentalmente eso era lo que yo hoy necesitaba plantearles, para que ustedes tengan plena consciencia de eso. Van a quedar con don Luis. Nuestros números telefónicos, de los dos periodistas, con los que cuenta el Banco.

Yo tendré que venir, personalmente, en el mes de enero, a reunirme ante ustedes, a exponerles el *Plan de la administración de crisis de imagen*. Una entidad como esta necesita un plan de esa envergadura, que tiene respuestas primarias, para que sepamos qué decir ante un terremoto, ante una inundación, ante un asalto, ante una toma de rehenes, ante un incumplimiento normativo. Es un documento de ochocientas páginas que revisamos una vez año.

Ante el *ransomware* que estamos atendiendo ahora; la amenaza de los ciberataques, ante el tema del nuevo edificio que estamos construyendo. ¿Cómo es que hace cuatro, cinco, seis semanas atrás un funcionario de ese edificio, uno, una persona que está trabajando en la construcción del edificio, se le cae una viga enorme encima? Está hospitalizado en estos momentos. ¿Cómo logramos que eso no salga en los medios de comunicación, sin descuidar, por cierto, la preocupación que hay que tener sobre esa persona?

El resguardo de la imagen hoy es todo para una entidad y la verdad es que nos tomamos muy en serio ese tema y ustedes siete asumen una responsabilidad enorme.

También voy a dejarles con don Luis los números a través de los cuáles nos pueden llamar: Y ante cada una de esas llamadas, les aseguro que ya tienen sus teléfonos. Lo que les pido es que, por favor, no, no respondan y sean muy cordial con el periodista:

Les van a quedar, con don Luis, nuestros teléfonos directos y también he solicitado a don Luis; aquellos que quieran -en la Administración pasada todos los directores así lo quisieron- sus números de celular para que les llegue un monitoreo noticioso que nosotros enviamos aproximadamente dos o tres veces al día, con noticias de interés del ámbito financiero o directamente vinculadas al Banco o al Conglomerado en el momento en que se produzcan.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Me permite una interrupción? Perdón. ¿En ese monitoreo, incluye solo medios, canales no tradicionales o incluye también, por lo menos, una lectura de tendencias de, por ejemplo, las mal llamadas redes o páginas influyentes en el tema, sobre todo, financiero o de otro tipo?

Me acuerdo que cuando empezaban apenas los mensajes de texto, un mensaje de texto de un doctor le causó una estampida de tres millones de dólares al Banco, y tuvieron que saltarse, durante horas para ver cuánto recuperaba y, aun así, no recuperó todo, generando confianza.

Este oficio es un tema de percepción de la gente y, a veces, desde la desinformación, la desinformación es más dañina que la verdad. Entonces, ¿sí tenemos la capacidad para tener, más o menos, ese monitoreo o se hace solo el personal al estilo ... empíricamente? Lo digo por esto: porque, yo que soy... yo que las detesto, a las redes, pero sé que hay... ya las empresas hoy en día que te hacen el análisis... porque, a veces, uno se alborota con veinte que dicen "y todo el mundo está diciendo"... No, no, ¿cuál todo el mundo? Espérese para ver, ¿cuál todo el mundo? Mídalo. Mídalo un día. Mídalo dos días. ¿Cuánto es la emergencia?

Eso, para el mundo financiero, me parece que es todavía más delicado, más sensible que para el mundo normal. Incluso, para el mundo político, pero me refiero: alguien que, que lea eso, sin que sea... Porque, a veces, hacemos cosas rimbombantes o contratamos cosas rimbombantes por nombre y tal vez a veces, una pequeña empresa o una pequeña contratación fácil nos pueda dar ese servicio. Digo yo; como para prepararse para los tiempos de guerra, decía Churchill. Hay que prepararse para la guerra en tiempos de paz.

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

Así es. Sí, don Jorge. El informe que les voy a enviar yo por *WhatsApp* es de noticias. Yo procuro enviárselas al minuto. Si el presidente de la república dice algo de relevancia o de impacto directo para el Conglomerado o el sector financiero, la idea es que ustedes lo tengan lo antes posible esa información.

En materia de redes sociales, hay una empresa que nos lleva ese tema y eso está vinculado a mercadeo. Yo transmitiré, de inmediato, su inquietud al director de Mercadeo.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Y cuál es la recomendación suya? Mucho gusto, Vilma Campos.

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

Encantado.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Yo trabajo en el Hospital México, tenemos todo un protocolo de comunicación con los medios.

Entonces, yo creo que cada espacio, cada mercado tiene su periodista. Aquí, comentábamos nosotros, que Abel va a ser el comunicador oficial de la Junta Directiva, porque tiene que haber un representante, pero de repente, los medios llegan y se dan cuenta y... Vilma, ¿vos estás en la Junta?

-Sí, sí.

-Mirá...

-No, no puedo. Comunícate con Comunicaciones o con Abel, que es el presidente.

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

Es lo, sería lo ideal. Y a todos nos toca.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Pero insisten.

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

Ah sí, claro que van a insistir. Pero, en general, tenemos una buena relación con los medios de comunicación. Son medio complejos...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Lo que pasa es que yo tengo periodistas de salud. Ahora ya me vinculan con el Banco; y a esos no los conozco.

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

A esos no los va a conocer, pero le podemos remitir un perfil de cada uno de ellos. Lo tenemos. Y tenemos una relación cordial con algunos de ellos, mejor con otros.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Y ya contemplaron el canal de Guanacaste, que se ha vuelto muy...

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

Solo este año, doña Vilma, solo este año hemos pautado en más de 114 medios regionales

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Ah muy bien.

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

Esos son aliados permanentes, no salen de nuestra pauta publicitaria.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Usted se llama Manuel?

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

Pablo Guerén. Pablo - Guerén.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿De dónde sos?

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

Chileno, pero ya tengo veinte años aquí.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Se pasó a la patronal, antes andaba con la contra, entonces los conoce súper bien... cómo piensan, cómo actúan. Él sabe que son como el diablo, con llevarse lo le pagan a uno.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¡Por favor, que eso no lo graben!

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¡No importa, que se grabe!

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Alguna, alguna otra... comentario, observación o pregunta a don Pablo?

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Perdón, presidente.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Sí, qué insolencia, don Jorge.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Nos hizo reír.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Muchas gracias, don Pablo.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Buenas, don Pablo, yo he sido la que más ha insistido de todos, porque me encanta todo este enlace que hay que tener con... nosotros, como directores, con ese comunicador. Para mí es el que, verdaderamente, hacia afuera y con el respeto de los directores, con el presidente, es como se debe comunicar para que no haya... a veces se crean falsas expectativas o falsas noticias, pero hay algo... usted nos ha dado aquí, en pocos minutos, una cátedra muy interesante, donde nos habló de los riesgos, esa parte ética, toda esa cuestión.

Pero hay un aspecto que yo creo que no se le está -o, tal vez, lo desconozco y, si no me disculpan, no quiero ofender en ese sentido-: hoy, en una reunión que tuvimos y en otras que he estado, me llama muchísimo la atención que esa comunicación hacia afuera, de que se presente las cosas tan buenas que está haciendo el Banco... donde necesitamos vendernos todavía mejor, no se están dando.

Y yo creo que... usted lo conoce; es más, yo tengo muy buenas referencias tuyas, dicho sea de paso y de periodistas que hablan muy bien de usted.

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

Le agradezco.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Precisamente, me han dicho: ¡qué raro, porque el Banco Popular tiene un excelente director! Así me lo han dicho, en esa parte. ¿Por qué no se ha hecho eso?

Yo creo que sería bueno que en ese plan que usted va a presentar o que se... me gustaría verdaderamente ver qué se va a hacer al respecto. Porque hoy... así, rapidito, para no quitar mucho tiempo, se hablaba en la Comisión de Pautas y Bienestar Social. Banca Social, perdón.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

No... que fueron retocando, que venían...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Precisamente se hablaba de unos préstamos que se han hecho de un segundo piso para fortalecer a las pymes en la parte de esto y se fortalecieron tanto en turismo, tanto en comercio, tanto en industria y, entonces, ¿por qué no enfocan?, porque, la gente dice: -¿Banco Popular? No, no presta. No tiene plata para fondos de desarrollo, es una co...-

¿Por qué no se enfoca eso que estamos sabiendo? ¿O es que los señores que estaban ahí estaban mintiendo? Yo no lo creo. Jamás. Entonces, creo que es algo que debemos tomar muy en cuenta, por favor.

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

Señora directora, quisiera decirle dos cosas con la mayor transparencia posible: lo primero es que yo tengo un jefe, que es el director de mercadeo, comunicación; don Fernando Rojas, él va a venir a exponer ante ustedes. Él tiene, en esa materia, un panorama muchísimo más claro, porque yo solo me aboco, como periodista del Banco, a la materia que le he relatado.

Pero en esto quiero decirle algo con la mayor claridad: don Raúl lo sabe, porque hay un acuerdo de la Junta pasada; de enero de 2021 para fortalecer a la Unidad de Comunicaciones.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿De cuándo, de qué fecha?

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

De enero del 2021. La Unidad de Comunicación del Banco Popular tiene dos periodistas. Lo que hoy puede hacer la Unidad de Comunicación, se los digo con claridad y transparencia ante usted, es reactivo. Somos una oficina apaga incendios, pero no estamos haciendo -lo digo con claridad-, la parte de la promoción.

La Junta hace mucho. El Banco hace mucho. Y nos falta, en nuestra parte... podemos emitir un comunicado o dos comunicados de prensa, pero ahí nos falta...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Y usted con esa experiencia, no le podría decir a este cuerpo colegiado a dónde o por qué se ha tomado esa decisión?, ¿dónde está su análisis, su visión al respecto?, ¿por qué cree que solo hay dos periodistas?

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

Desde el 2017, la Unidad quedó debilitada en ese sentido; antes había una agencia de comunicación y periodistas propios de la Unidad. Desde el 2017 se tomó la decisión, por las autoridades de ese entonces, de contar solo con periodistas internos y quedamos con la valía que yo le he pongo hoy, que se ha extendido a lo largo de los años.

Hace dos meses atrás, la Dirección de Gestión concluyó un estudio sobre la realidad de la Unidad de Comunicación. Lamentablemente no conozco el detalle, pero entiendo que señala y confirma la debilidad de la Unidad de Comunicación en este momento y la necesidad de fortalecerlo.

Espero que eso se traduzca en acciones.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Usted tiene ese estudio?

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Guerén Catepillan:**

Yo no, lo tiene la Dirección General y la Gerencia General Corporativa.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sería importante, presidente, poder verlo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Claro.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Gueren Catepillan:**

Quería transmitirles eso.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

No solo verlo, sino que lo vengan a exponer.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Vamos a ver: lo más fatal es estar con una capacidad de comunicación limitada, pero es más grave todavía, es que no tengamos una estrategia proactiva, porque no le hemos invertido a eso en un medio que es el mundo financiero y que depende de eso.

Pero, además, agregarle, por ejemplo: hay formadores de opinión que nos afectan positiva o negativamente. La mayoría de veces negativamente.

Y la comunicación también es una comunicación institucional que hay que estar permanentemente y, sobre todo, por ejemplo, un departamento como este, debería estar en estos meses que pasaron atrás, reforzado. Haciendo una ofensiva de formación de opinión en los nuevos legisladores, por ejemplo, porque recién entrados se ponen creativos y piensan en muchas iniciativas y, entre esas, darle curso a cosas que, que en el momento no tienen ni pies ni cabeza.

Entonces, el que mayor alerta da, es el encargado de Comunicación que ronda por el parlamento, porque lo tienen solo en eso... ronda por el parlamento y se va a dar cuenta que están tratando de generarle noticia, decíamos los medios, cuando se trate de sentir...

Lo que le quiero decir es que, si vamos a arar con bueyes, no podemos pedir que termine el trabajo de la hectárea arada, a la misma velocidad que con un chapulín, pero por ponerlo en, de un ejemplo, lo poco que se ha invertido, a mí me pareció casi casero la inversión. Y es una lástima para... que decía.

Doña Geneveva se refiere a cosas también muy específicas que tienen que ver la... cómo dárselas ustedes, de mercadeo. Por ejemplo, si tenemos... hoy nos decían, ¿cuánto? Quince entidades autorizadas para promover nuestros recursos en bancas de segundo piso. Pero, se llevan las flores los que la colocan y no los fondos... y ¿no que son los fondos del Banco Popular? Nos decían hace unos minutos; doña Geneveva decía brincando: que es una lástima, porque eso no se proyecta; es hacer ese análisis y decir qué se ocupa para que la foto sea de nosotros, aunque sea compartida. Ajá, debería ser toda y, en parte de nuestra publicidad.

Muchas gracias, presidente, para aportar eso. Si en lo que pueda ayudar ahí también, de gratis, con mucho gusto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muchas gracias. Estamos, entonces. Muchísimas gracias, esperamos verlo de nuevo por aquí y, por supuesto, estamos a sus órdenes en lo que podamos servirles, con mucho gusto.

**El Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Gueren Catepillan:**

Intercambiamos teléfonos a través de don Luis. Les agradezco mucho la confianza y el tiempo. Muchas gracias. Hasta luego.

Se retira el Jefe de la Unidad Comunicación Corporativa, Sr. Pablo Gueren Catepillan, al ser las **diecisiete horas con cuarenta y dos minutos. horas.**

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Hasta luego. Y felicitarlo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Me saluda a la contra.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ciao.

## **ARTÍCULO 7**

Asuntos de Presidencia.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Tengo dos temas más de presidencia rápidamente. Se supone que ayer hablamos de la parte de inducción. Voy a meterle para tirar una fecha, en ese sentido. Y también hablamos del tema de realizar un taller de prospección estratégica, donde la Junta Directiva, pues, hará una propuesta estratégica al Banco, con diferentes situaciones, alineadas al plan de estrategia donde están. O sea, dependiendo de prioridades, en este sentido.

Yo mañana me estoy reuniendo con el grupo de planificación para que esté bien alineado, preparar el documento que vamos a llevar y, concretamente, necesitamos -para un asunto totalmente administrativo- ponerle fecha. Y la expectativa es que no pasemos del mes de octubre.

Y para realizar este taller de prospección estratégica... así se va a llamar; de *prospección estratégica*, después les vamos a explicar muy bien el término y por qué se llama *prospección* y no *planificación* de la Junta Directiva Nacional. Y las fechas propuestas (es para que la definamos), hay tres: el 21, 27 o 28 de octubre.

Repito esto porque necesitamos adelantar el asunto del...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Qué es, lunes, martes y miércoles?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, es jueves, es una de las tres fechas; viernes 21 o el jueves 27 o viernes 28.

**La Directora, González Cordero:**

Viernes 28 prefiero. Es que vamos para Guanacaste. El 30 es lo de las asociaciones.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿El 30 es sábado?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿En qué horario es?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Al cabo de la mañana. Posiblemente de una a tres de la tarde, aproximadamente, pero tenemos que disponer de todo el día. Es una sesión de trabajo intensa...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Aquí todo el día?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Aquí... la idea es hacerlo fuera de aquí. Por eso es que necesitamos que ellos pasen la parte administrativa y es trabajarlo con un grupo, también, de funcionarios que lo vamos a coordinar con la Gerencia General.

Mañana ya preparamos todos los términos de referencia y la próxima sesión ya lo traemos bien alineado.

**La Directora, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Es como de una a tres, más o menos?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Aproximadamente podríamos... de una a cuatro estaríamos... perdón, de ocho a cuatro de la tarde. Minutos más, minutos menos.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿El jueves 21?

**La Directora, Sra. Chaverri Chaverri:**

No, es un día, nada más.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Sí, por eso.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

El viernes 21.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¡Viernes! Sí, viernes sí, porque no tengo...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Viernes 21, jueves 27 o viernes 28.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Jueves 27 no puedo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿28, jueves 28?

**La Directora, González Cordero:**

El 21 sí. Viernes 21.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Señor presidente, recuerde que yo tengo un viaje del 25 al 29 de octubre.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces, ¿vos podés el 21?

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Por eso, el 21.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No, yo no puedo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Puedes virtual?, ¿puede la mayoría virtual?

**La Directora, González Cordero:**

¿Pero es de actualización, usted está muy actualizado?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, no, ese es el de prospección estratégica.

**La Directora, González Cordero:**

Ah, prospección estratégica.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

El de inducción lo vamos a ver ahora, porque...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Lo grabamos. Que se grabe. Se podría grabar...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No se preocupe.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Además, los aportes, los vamos a recibir antes, entonces...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí puede la mayoría.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Estamos, entonces, para el viernes 21? El acuerdo sería:

Realizar el Taller de prospección estratégica de la Junta Directiva Nacional el viernes 21 de octubre, en un horario de todo el día, en ese sentido, para los acuerdos pertinentes de contratación administrativa.

Al respecto la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Programar el viernes 21 de octubre de 2022 en un horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. el Taller de prospección estratégica de la Junta Directiva Nacional. (761)**

**ACUERDO FIRME.**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y después teníamos la parte del taller de inducción. Aquí es cuestión de tiempo: o lo hacemos un martes en la mañana, miércoles en la mañana... ¿vos tendrías esas posibilidades, como para vos es reciclaje? Que pueden ser cualquiera. ¿Cómo andan ustedes? Porque tendríamos que venimos todo el día.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Eso para?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Para la inducción. ¿Se acuerdan que ayer hablamos de inducción? Yo creo que es importante entrarle a esto, ojalá, la próxima. Yo podría decir: realicémoslo el miércoles 12 o el martes 11. 11 o 12.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Todo el día?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, no, porque después tenemos Junta. Digamos, una primera mañana, vemos eso, lo ubicamos y, después, si hay cosas pendientes, lo vemos después. Esto, para irlo preparando...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Martes 11 a mí me parece muy bien, porque...

**La Directora, Sra. González Mora:**

Había algo para el miércoles.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Correcto.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Ah? O miércoles.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Pero es de 8 a 12?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Este es de 8 a 12.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Y después, a la 1, tenemos comisión?

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No, ese día no. Hasta el 17 tenemos...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¡Ah, sí cierto! Perfecto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces sería... el martes 11. Si estamos de acuerdo en estas dos propuestas, levantamos la mano para hacer...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Martes 11 y 21?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Martes 11 y 21. Martes 11 sería el taller de inducción y el 21 sería el taller de prospección. ¿Estamos?

**La funcionaria de la Secretaría General, Sra. Mairena Mora:**

¿Cuál es el horario de la inducción?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

De 8 a, a 12 del día. Porque después vamos a sesiones.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Viernes 21 y martes 18?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, correcto. Martes 11, sí, martes 11.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Una pregunta, presidente; ¿solo directores o suplentes?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo diría que esa es una buena pregunta. Yo creo que deberíamos traer, también, a los suplentes para la inducción... y también para la prospección. No, no sé, salvo que haya algo en que, que no sea... yo creo que ellos deberían de aportarnos en ambos casos y estar ubicados para los efectos pertinentes. Ampliamos ahí.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Estoy de acuerdo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Tomamos nota para comunicar a la Administración, don Luis Alonso, esto que estamos.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

De acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Calendarizar el martes 11 de octubre de 2022 desde las 8:00 a. m. hasta las 12:00 medio día la inducción a este órgano director”. (758)**

**ACUERDO FIRME.**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Gracias.

Informes de seguimiento de órganos de Junta Directiva. Entonces, para esto vamos con las cosas de directores...

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

¿Asuntos de directores?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No sé si tendrían los directores... perdón que me los saltara, pero, ya estamos... sí, ya los hablamos en presidencia, ahí cualquier cosa.

Para ver los puntos 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 y 7.6 les rogamos... les damos las gracias a nuestros compañeros. Quedamos, a partir de este momento con nuestro auditor. Muchísimas gracias, buenas tardes. Que estén muy bien.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y nueve minutos**, se retiran el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Alberto Navarro Barahona.

Finaliza la sesión al ser las **VEINTE HORAS CON SEIS MINUTOS**.

Sr. Abel Salas Mora  
**Presidente**

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

#### **SESIÓN ORDINARIA 5946**

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA MINUTOS** del **MARTES ONCE DE OCTUBRE DEL DOS MIL VEINTIDÓS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el Presidente, Sr. Abel Francisco Salas Mora; la Vicepresidente, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; la Directora, Sra. Vilma María Campos Gómez; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Shirley González Mora; y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Además, el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

#### **ARTÍCULO 1**

Inicia la sesión.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Someto a aprobación el siguiente orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5942.

3.- Correspondencia:

3.1.- Las cooperativas de ahorro y crédito afiliadas a Fedecac R. L. y representadas en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras (ATT) del Banco Popular, objetan la evaluación del *Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del BPDC* realizado por la Auditoría Interna de la Institución. (Ref.: Oficio 153-2022)

3.2.- El Sr. Daniel Quesada Mora, Presidente de Conadeco, solicita al Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, información en relación con el proceso de la integración de la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular. (Ref.: Oficio P-CONADECO-046-2022)

3.3.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio, solicita a la Junta Directiva Nacional remitir al Directorio un informe sobre la situación actual, retos y oportunidades que visualiza a futuro para el Área de Pignoración. (Ref.: Acuerdo 11-714-2022)

3.4.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio, le remite al Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, la información solicitada referente al proceso de integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras 2022-2026. (Ref.: Acuerdo 9-715-2022)

3.5.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio, insta a la población delegada del periodo 2022-2026 para que considere los aspectos señalados por el oficio SGF-1517-2022, particularmente lo indicado en materia de idoneidad y buen gobierno corporativo en los nombramientos que se deberá realizar el Plenario en la próxima asamblea plenaria de integración.

Así como, exhortar a la Junta Directiva Nacional para que considere la atención al seguimiento respectivo a lo señalado en el oficio de marras emitido por la Sugef, específicamente respecto de la observación de la información que debe recibir sobre el comportamiento de la cartera crediticia más significativa y a las debilidades apuntadas en materia de cultura de riesgo. Aprobado por unanimidad. (Ref.: Acuerdo 6-715-2022)

3.6.- El Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras traslada nota UCA-496 de la Unión de Asociaciones de Desarrollo Comunal de Abangares para que realice las valoraciones respectivas en relación con la participación de la Uncada en el proceso licitatorio para el alquiler de las oficinas del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo 7-715-2022)

3.7.- La Junta Directiva de Popular Valores exhorta a la Junta Directiva Nacional a que, una vez instaurada, analice la posibilidad de adaptar la reglamentación correspondiente para que la virtualidad de las sesiones sea una condición permanente y no solo se dé en casos excepcionales. Lo anterior, considerando que esta modalidad ha generado economía para la institución, beneficios para su personal y la Junta Directiva de esta Sociedad. (Ref.: Acuerdo JDPV-709-Acd-335-2022-Art-3)

3.8.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica la aprobación del Reglamento sobre Supervisión Consolidada, Acuerdo Conassif 16-22. (Ref.: Oficio CNS-1759/05 y CNS-1760/06)

3.9.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta pública, la propuesta de reglamento Acuerdo Sugef 4-22, Reglamento sobre Límites a las Operaciones Activas Directas e Indirectas de una Entidad Supervisada. (Ref.: Oficio CNS-1760/07)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo:

Comisión de Pautas y Banca Social:

8.3.1.A.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, la ejecución del Plan de Trabajo de la Comisión de Pautas y Banca Social del segundo trimestre de 2022. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-69-2022-Art-6)

8.3.1.B.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, la presentación del Informe de Labores de la Comisión de Pautas y Banca Social del segundo trimestre de 2022. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-78-2022-Art-6)

Comisión de Nominaciones y Remuneraciones:

8.3.2.- La Comisión de Nominaciones y Remuneraciones recomienda a la Junta Directiva Nacional aceptar la renuncia de la Sra. Liana Noguera Ruiz al puesto de Directora Propietaria de la Junta de Crédito Local del BP Total de Pavas. (Ref.: Acuerdo CCNR-11-ACD-63-2022-Art-7)

8.4.- Gerencia General Corporativa:

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para conocimiento y consideración, resumen del Estudio de Imagen 2020; el Estudio de Grupos de Interés Económico 2021 y un adelanto cualitativo del Estudio de Imagen 2022 elaborados por la Empresa Ipsos. (Ref.: Oficio GGC-1182-2022)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta el Plan Táctico sobre la inversión de los ₡500 millones para la partida de Publicidad y Propaganda aprobados mediante la modificación MI-0003-2022. (Ref.: Oficio GGC-729-2022)

8.4.3.- Presentación de adelanto de la situación financiera del mes de setiembre.

8.4.4.a.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite los Estados Financieros del mes de agosto de 2022. (Ref.: Oficio GGC-1152-2022)

8.4.4.b.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite los Estados Financieros del mes de julio de 2022. (Ref.: Oficio GGC-1060-2022)

8.4.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite informe del estado actual de la licitación n.º 2022LN-000021-002060001 Contratación de servicios de soporte multicanal a los clientes del Conglomerado Banco Popular por medio de un centro de contactos consumo según demanda, en atención del acuerdo JDN-5940-Acd-715-Art-8. (Ref.: Oficio GGC-1174-2022)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Vamos a excluir el punto que tiene que ver de una vez con el tema relacionado con la presentación de el 8.4.2, que tiene que ver con el tema de revisar un presupuesto a nivel de Mercadeo por encontrarse la persona fuera del país; entonces, la Gerencia nos pide que este tema del 8.4.2 no lo veamos. El resto se queda igual.

En discusión y aprobación el orden del día. ¿No hay observaciones?

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5942.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entramos, entonces, al capítulo de correspondencia... aprobación del acta, perdón. En discusión el acta anterior, si alguno tiene alguna observación, comentario o ajustes al acta de la sesión ordinaria 5943. Si todos estamos de acuerdo, levantamos la mano y la aprobamos.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º 5942, celebrada el 28 de setiembre del 2022”. (770)**

**ACUERDO FIRME.**

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Son transcripciones literales...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Así es.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Es una verdadera lástima.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¡Qué mal que habla uno, por Dios!

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Totalmente, a mí me dio vergüenza.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Vos sabés que por lo menos no estamos solos...

Correspondencia, con Luis Alonso.

### **ARTÍCULO 3**

3.1.- Las cooperativas de ahorro y crédito afiliadas a Fedecac R. L. y representadas en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras (ATT) del Banco Popular, objetan la evaluación del *Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del BPDC* realizado por la Auditoría Interna de la Institución. (Ref.: Oficio 153-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Buenas noches, señores Directores. Tenemos varia correspondencia. Okey, el 3.1 corresponde a las cooperativas de ahorro y crédito afiliadas a Fedecac y representadas en la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular. Objetan la evaluación del proceso de integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Conglomerado realizado por la Auditoría Interna.

Este es el oficio...este es el oficio 153 de este año, del 5 de octubre. La propuesta de acuerdo tiene que ver con dar por recibido este oficio, básicamente.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Esta es una copia que nos llega a nosotros?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí señor.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, perfecto, continuamos para votarlas todas juntas.

La Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio 153-2022, mediante el cual las cooperativas de ahorro y crédito afiliadas a FEDEAC R.L. y representadas en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras (ATT) del Banco Popular, objetan la evaluación del ‘Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del BPDC’ realizado por la Auditoría Interna de la Institución”.** (771)

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 4**

3.2.- El Sr. Daniel Quesada Mora, Presidente de Conadeco, solicita al Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, información en relación con el proceso de la integración de la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular. (Ref.: Oficio P-CONADECO-046-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Muy bien. El 3.2 que también, el señor Daniel Quesada Mora, Presidente de Conadeco, solicita a don Manuel González Cabezas, Auditor General, información en relación con el proceso de la integración de la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular. También es un oficio que va en el mismo sentido.

La propuesta de acuerdo es dar por recibido este oficio mediante el cual Conadeco solicita a Manuel información en relación con este proceso.

**El Presidente, Sr. Abel Francisco Salas Mora:**

Okey, igual.

La Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio P-CONADECO-046-2022, mediante el cual el Sr. Daniel Quesada Mora, Presidente de CONADECO, solicita al Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, información en relación con el proceso de la integración de la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular”. (772)**

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 5**

3.3.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio, solicita a la Junta Directiva Nacional remitir al Directorio un informe sobre la situación actual, retos y oportunidades que visualiza a futuro para el Área de Pignoración. (Ref.: Acuerdo 11-714-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.3, don Fernando Faith, Presidente del Directorio, solicita a la Junta Directiva Nacional remitir al Directorio un informe sobre la situación actual, retos y oportunidades que visualiza a futuro para el Área de Pignoración.

A pesar de que el acuerdo lo había enviado directamente a la Gerencia, pues nosotros, la propuesta está en dar por recibido este acuerdo 11-714-2022, mediante el cual don Fernando, Presidente del Directorio, solicita a la Junta Directiva remitir al Directorio este informe, un informe sobre la situación actual, retos y oportunidades que visualiza a futuro para el Área de Pignoración.

Dos, solicitar a la Administración que realice un informe sobre la situación actual, retos y oportunidades que se visualiza a futuro para el Área de Pignoración y lo remita a esta Junta Directiva en un plazo de... no sé el plazo todavía, la propuesta no lo dice, a fin de posteriormente dar respuesta al Directorio.

¿No sé qué sería un plazo prudente?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Ellos no están funcionando, verdad, don Marvin?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

No señor, no están...

**El Presidente, Sr. Abel Francisco Salas Mora:**

Yo diría que ponerle plazo es....

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

El plazo de ley.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es que al no estar ellos...yo más bien cambiaría eso que digan una vez que estén ya instalados, con mucho gusto se puede tener y que los que estén ahí... se le da respuesta mejor. Lo cambiamos con esa condición.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

De acuerdo, sí señor.

La Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por recibido el acuerdo 11-714-2022, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio, solicita a la Junta Directiva Nacional, remitir al Directorio un informe sobre la situación actual, retos y oportunidades que se visualiza a futuro para el Área de Pignoración.**

**2. Solicitar a la Administración que realice un informe sobre la situación actual, retos y oportunidades que se visualiza a futuro para el Área de Pignoración y lo remita a esta Junta Directiva una vez que el Directorio Nacional esté nombrado, a fin de posteriormente dar respuesta al acuerdo 11-714-2022”. (773)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 6**

3.4.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio, le remite al Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, la información solicitada referente al proceso de integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras 2022-2026. (Ref.: Acuerdo 9-715-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Muy bien, el 3.4 se refiere también al Presidente del Directorio, que le remite a don Manuel González, Auditor General, la información solicitada referente al proceso de integración de la Asamblea de Trabajadores.

Este también, aquí también hay que dar por recibido una respuesta que le da don Manuel al Director

Hay que dar por recibido una respuesta que don Manuel le da al directorio. Entonces, esa sería la propuesta, dar por recibido el acuerdo tanto del Directorio como la copia del AG-104 que la Auditoría Interna le remite a la Asamblea de Trabajadores. Ambas son copias que recibe esta Junta.

La Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el acuerdo 9-715-2022, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio, le remite al Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, la información solicitada referente al proceso de integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras 2022-2026.**

**Asimismo, se da por recibida la copia del oficio AG-104-2022, mediante el cual el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas, solicita información referente al proceso de integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras 2022-2026”. (774)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 7**

3.5.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio, insta a la población delegada del periodo 2022-2026 para que considere los aspectos señalados por el oficio SGF-1517-2022, particularmente lo indicado en materia de idoneidad y buen gobierno corporativo en los nombramientos que se deberá realizar el Plenario en la próxima asamblea plenaria de integración.

Así como, exhortar a la Junta Directiva Nacional para que considere la atención al seguimiento respectivo a lo señalado en el oficio de marras emitido por la Sugef, específicamente respecto de la observación de la información que debe recibir sobre el comportamiento de la cartera crediticia más significativa y a las debilidades apuntadas en materia de cultura de riesgo. (Ref.: Acuerdo 6-715-2022)

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Más notas?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, pero es para dar por recibido. Okey, seguimos

3.5, don Fernando Faith, Presidente del Directorio, insta a la población delegada del periodo 2022-2026 para que considere los aspectos señalados por el oficio de Sugef 1517-2022, particularmente en lo indicado en materia de idoneidad y buen gobierno corporativo en los nombramientos que se deberá realizar el Plenario en la próxima asamblea plenaria de integración.

Así como, exhortar a la Junta Directiva Nacional para que considere la atención al seguimiento respectivo a lo señalado en el oficio de marras emitido por la Sugef, específicamente respecto de la observación de la información que debe recibir sobre el comportamiento de la cartera crediticia más significativa y las debilidades apuntadas en materia de cultura de riesgo.

La propuesta es dar por recibido esta, este acuerdo del Directorio.

La Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Tomar nota del acuerdo 6-715-2022, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio, insta a la población delegada del periodo 2022-2026 para que considere los aspectos señalados por el oficio SGF-1517-2022, particularmente lo indicado en materia de idoneidad y buen gobierno corporativo en los nombramientos que se deberá realizar el Plenario en la próxima asamblea plenaria de integración.**

**Asimismo, se toma nota de la exhortación realizada a la Junta Directiva Nacional para que considere la atención al seguimiento respectivo a lo señalado en el oficio de marras emitido por la Sugef, específicamente respecto de la observación de la información que debe recibir sobre el comportamiento de la cartera crediticia más significativa y a las debilidades apuntadas en materia de cultura de riesgo.**

**Lo anterior según lo establecido en el inciso e) del artículo 14 bis de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (775)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 8**

3.6.- El Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras traslada nota UCA-496 de la Unión de Asociaciones de Desarrollo Comunal de Abangares para que realice las valoraciones respectivas en relación con la participación de la Uncada en el proceso licitatorio para el alquiler de las oficinas del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo 7-715-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.6 se refiere también, viene desde el Directorio de la Asamblea de Trabajadores y traslada nota UCA-496 de la Unión de Asociaciones de Desarrollo Comunal de Abangares para que realice las valoraciones respectivas en relación con la participación de Uncada en el proceso licitatorio para el alquiler de las oficinas del Banco Popular.

También se da, se da por recibido este acuerdo del Directorio y se traslada a la Administración, a la Gerencia General la nota en la cual esta Unión de Asociaciones realiza estas valoraciones para ser tomada en cuenta en sus oficinas del Banco.

La Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por recibido el acuerdo 7-715-2022, mediante el cual el Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras traslada la nota UCA-496 de la Unión de Asociaciones de Desarrollo Comunal de Abangares para que se realice las**

valoraciones respectivas, en relación con la participación de la UNCADA en el proceso licitatorio para el alquiler de las oficinas del Banco Popular.

**2. Trasladar a la Gerencia General Corporativa la nota UCA-496 de la Unión de Asociaciones de Desarrollo Comunal de Abangares para que se realice las valoraciones respectivas, en relación con la participación de la UNCADA en el proceso licitatorio para el alquiler de las oficinas del Banco Popular.**

**Se queda a la espera de la información que la Gerencia General Corporativa remita al respecto, a fin de brindar respuesta al Directorio Nacional". (776)**

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 9**

3.7.- La Junta Directiva de Popular Valores exhorta a la Junta Directiva Nacional a que, una vez instaurada, analice la posibilidad de adaptar la reglamentación correspondiente para que la virtualidad de las sesiones sea una condición permanente y no solo se dé en casos excepcionales. Lo anterior, considerando que esta modalidad ha generado economía para la institución, beneficios para su personal y la Junta Directiva de esta Sociedad. (Ref.: Acuerdo JDPV-709-Acd-335-2022-Art-3)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.7, la Junta Directiva de Popular Valores exhorta a la Junta Directiva Nacional a que, una vez instalada, analice la posibilidad de adaptar el reglamento correspondiente para que la virtualidad de las sesiones sea una condición permanente y no solo se dé en casos excepcionales. Lo anterior considerando que esta modalidad ha generado economía para la institución, beneficios para su personal y la Junta Directiva de la Sociedad.

Esta es una, es un acuerdo de la Junta Directiva de Valores y la propuesta es darla por recibida toda vez que esto ya fue analizado en esta Junta Directiva.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Pero habría que responder? Debería responderse a la Junta Directiva indicando que eso ya fue valorado por la Junta Directiva Nacional con base en los criterios técnicos de las asesorías legales que determinó tal cosa.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Perfecto.

La Junta Directiva Nacional actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., acuerda por unanimidad:

**"1. Dar por recibido el acuerdo JDPV-709-Acd-335-2022-Art-3, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Valores exhorta a la Junta Directiva Nacional a que, una vez instaurada, analice la posibilidad de adaptar la reglamentación correspondiente para que la virtualidad de las sesiones sea una condición permanente y no solo se dé en casos excepcionales.**

**Lo anterior, considerando que esta modalidad ha generado economía para la institución, beneficios para su personal y la Junta Directiva de esta Sociedad.**

**2. Comunicarle a la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa que la posibilidad de adaptar la reglamentación correspondiente para que la virtualidad de las sesiones sea una condición permanente y no solo se dé en casos excepcionales ya fue valorado en el seno de la Junta Directiva Nacional con base en los criterios técnicos y de las asesorías legales, y se tomó el acuerdo JDN-5944-Acd-755-2022-Art-3, el cual fue comunicado a todas las juntas directivas de las sociedades anónimas del Conglomerado.**

**En dicho acuerdo se modificó el artículo 3° del Reglamento para la celebración de sesiones de órganos colegiados en forma virtual en el Conglomerado Financiero del Banco Popular". (777)**

**ACUERDO FIRME.**

## ARTÍCULO 10

3.8.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica la aprobación del Reglamento sobre Supervisión Consolidada, Acuerdo Conassif 16-22. (Ref.: Oficio CNS-1759/05 y CNS-1760/06)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.8, la Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, Celia Alpizar, comunica la aprobación del Reglamento sobre Supervisión Consolidada Sugef y Conassif; a perdón, acuerdo Conassif 16-22.

Damos por recibido eso también.

La Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por recibido y trasladar a la Administración, para que lo aplique según corresponda, el oficio CNS-1759/05 y CNS-1760/06, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica la aprobación del Reglamento sobre Supervisión Consolidada, Acuerdo CONASSIF 16-22.**

**Lo anterior se conoce de conformidad con el inciso b) del artículo 171 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley 7732.**

**2. Solicitar a la Administración que, una vez realizado un estudio detallado del Reglamento sobre Supervisión Consolidada, Acuerdo CONASSIF 16-22, brinde a este Órgano Director un resumen de sus aspectos más relevantes e informe si debe brindar especial atención a algún aspecto en particular”. (778)**

**ACUERDO FIRME.**

## ARTÍCULO 11

3.9.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta pública, la propuesta de reglamento Acuerdo Sugef 4-22, Reglamento sobre Límites a las Operaciones Activas Directas e Indirectas de una Entidad Supervisada. (Ref.: Oficio CNS-1760/07)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

También, de parte de la misma señora Celia Alpizar, el 3.9, perdón, la señora Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión Financiera, remite a consulta pública la propuesta de reglamento Acuerdo Sugef 4-22, que es el Reglamento sobre Límites a las Operaciones Activas Directas e Indirectas en una Entidad Supervisada.

También se da por recibido y se traslada a la Administración para que brinde respuesta y que posteriormente le copie a la Junta Directiva sus valoraciones.

Básicamente, eso sería.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, entonces ¿estamos de acuerdo, no hay ninguna variación? Tomando en cuenta la recomendación de don Raúl, para estos dos puntos

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Algo adicional, muy rápido, con respecto al 3.8, que es la aprobación por parte del Conassif del Reglamento de Supervisión Consolidada, es un documento súper denso, pero muy importante porque ese es el enfoque de la supervisión, supervisión consolidada tomando en consideración que estamos nosotros en un Conglomerado Financiero; entonces, me parece que reviste especial relevancia.

Yo más bien quisiera solicitar a, la Administración si es posible, don Abel, que después del estudio detallado de este documento nos informe a nosotros si hay alguna especial atención que debamos tomar como Junta Directiva Nacional en calidad de Junta de Accionistas de las Sociedades. ¿De acuerdo?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Me parece muy bien. Que quede consignado así en el acta para que la Administración proceda. Si estamos de acuerdo una vez revisada la correspondencia, ¿hay más observaciones?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido y trasladar a la Administración, para que brinde la respuesta correspondiente, el oficio CNS-1760/07, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta pública, la propuesta de reglamento Acuerdo SUGEF 4-22, Reglamento sobre límites a las operaciones activas directas e indirectas de una entidad supervisada, Acuerdo SUGEF 4-22.**

**La Administración deberá remitir a esta Junta Directiva una copia de la respuesta que se brinde.**

**Lo anterior se conoce de conformidad con lo establecido en el inciso 2) del artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública”. (779)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 12**

5. Asuntos de Directores

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Continuando con la sesión, voy a agilizar la sesión, no tengo asuntos de Presidencia. ¿No sé si hay asuntos de Directores.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Mi caso personal, para nadie es un secreto que fui nombrada Gerente Administrativa de la Caja Costarricense del Seguro Social. Ahora, hablando con el Auditor me hace la recomendación de que haga la consulta a la Contraloría de manera personal, que la Contraloría tendría 15 días, según el Auditor, para dar respuesta.

Sin embargo, voy a adelantarme que si yo tengo que escoger, por un principio de lealtad y de ética escogería la institución, por supuesto, es interina pero ahorita la institución me está ocupando, están en una transición bastante compleja y ahorita acabo de hablar con la Presidenta Ejecutiva, ella me dice que cuento con todo el apoyo pero que haga la consulta a la Contraloría y que una vez contestada la Contraloría, que para nadie es un secreto, pues que, en realidad no sé si habrán intereses, en realidad no lo tengo claro, pero sí lo hay sí me retiraría de manera definitiva de la Junta.

Entonces, yo les agradezco a todo, esperaré la respuesta y les estaría comunicando qué me contesta la Contraloría.

Eso lo quería que quedara en actas, por una cuestión de lealtad y de principios de transparencia, voy a proceder según corresponda. ¿Está bien?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, perfecto. ¿cómo procede legalmente eso, don Armando? Para efectos de apoyar la solución.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí, lo que no entiendo es, ¿usted está pidiendo retirarse en este momento de la Junta mientras la Contraloría resuelve o está informando que va a hacer la consulta y se va a mantener en el puesto, esa es la posición?

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Así es.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Okey. Listo, entendido eso...el tema de las incompatibilidades y las limitantes está establecido en la Ley contra la Corrupción. Yo vi el comunicado de la Caja Costarricense del Seguro Social, en donde a la señora Directora la nombran como Gerente Financiera ¿es verdad?

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

No, no, administrativa.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Gerente Administrativa de la Caja Costarricense del Seguro Social. Ahora bien, cuando uno lee el artículo 18 de esta ley establece una serie de incompatibilidades de personas que ocupan diversos cargos en el sector público.

No lo voy a leer todo, pero digamos, en lo que interesa dice: oficiales mayores, gerentes, subgerentes y ahí sigue. Cuando dice gerentes y subgerentes, la primera respuesta que uno como abogado da y haciendo una interpretación literal de la norma, es que hay una prohibición para ocupar estos puestos directivos en el sector público, en general, porque así lo establece esta norma.

Entonces, a mí me parece muy sano que la señora Directora le consulte a la Contraloría si existe esta limitante, porque yo debo confesar que no conozco la estructura de la Caja, es un tema interno, o sea, la organización administrativa de la Caja, esa está en alguna ley suya, no sé qué es lo que dice.

Incluso, yo creo prudente que también, no solo la Contraloría sino que la propia Dirección Jurídica de la Caja emita opinión, porque el artículo 17 permite que empleados que no están incluidos en esta norma sí puedan, empleados públicos sí puedan desempeñar puestos en Juntas Directivas en el tanto y en el cuanto no haya superposición horaria.

El 17, repito, el 18 prohíbe, pero como le digo, cuando uno se va al nombramiento como Gerente y lee la norma, la respuesta es sí, o sea, es sí de lo que está leyendo pero faltan más datos.

Me parece sano lo que recomienda el señor Auditor, sí, que la Contraloría emita opinión y por qué no, incluso, a lo interno de la Caja.

Yo le, aconsejo que se le consulte a la propia Dirección Jurídica de la Caja en relación con este tema para que usted, sobre todo usted, que es la que puede verse eventualmente perjudicada, esté totalmente protegida.

Esa sería la respuesta.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey. Muchísimas gracias, creo que está claro el proceso. Muchísimas gracias, esperamos que se quede.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Gracias. Ha sido muy enriquecedor estar aquí, hay muchas cosas por hacer y la verdad es que, cuando a mí me nombraron yo era Directora del Hospital México, esto es un nombramiento interino.

El jefe, el dueño de la plaza, le decía a Armando, está nombrado por seis años y él ahorita está incapacitado.

Yo ahora le decía a Marta, no se preocupe, yo me debo a la institución y, por ende, esa es la institución en que debo quedarme, y aparte de que hay un principio de legalidad que me va a decir si debo o no debo. Si no debo, me voy, me retiro inmediatamente.

Vamos a esperar la respuesta y les estaría comunicando en la próxima, cuando me den la... y voy a hacer las dos vías, tanto la jurídica como la de la Contraloría. Es más, voy a decirle a Gilbert que yo soy la jefe, de jurídica, que me dé la respuesta lo más pronto para con esa respuesta se vaya a la Contraloría.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Tal vez ahí, para que usted lo tome en cuenta, ¿si me permite don Abel?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, sí, don Armando.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Hay un riesgo, usted tiene que tener presente y es el tema del principio de probidad, lo que está establecido en el artículo 3 que tiene consecuencias, eventualmente.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Entonces no puedo hacerlo jurídicamente porque yo soy la jefe de jurídica.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí, nada más le digo que hay un riesgo que usted debe valorar, a lo interno, al cual se expone, para que tome una decisión, porque igual, podría apartarse estos días mientras le contestan esperando la respuesta. Si todo está bien, nada más se reincorpora y si la respuesta no es la que se puede esperar, eso, eso... tomará usted su decisión.

Pero yo le digo, como consejo, porque el tema este de probidad es complicadísimo, incluso tiene hasta consecuencias penales; entonces, no vale la pena exponerse, en mi opinión.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Gracias, lo voy a tomar en cuenta.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, tomando en cuenta la sugerencia...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Sí me gustaría dejarle un informe, porque teníamos planes con la Comisión de Nominaciones y de, de hecho, el Presidente mañana me atiende; entonces, vamos a ver qué, qué me aconseja. ¿Está bien?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, entonces atendemos las recomendaciones del Auditor Interno y de la asesoría jurídica, y quedamos a la espera de la respuesta de las recomendaciones y consejos. Muy bien.

## **ARTÍCULO 13**

5. Asuntos de Directores.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Dos puntitos. Uno, con solicitud suya nos enviaron la consulta de un expediente 23017 de la reforma de los artículos que está presentado en la Asamblea Legislativa.

La propuesta mía es para que se le traslade para un análisis más técnico a este expediente al equipo que trabaja para la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras porque no salió de ahí, y ellos tienen un criterio técnico que puede evaluar mejor.

En realidad uno lo observa por encima y ve ciertos peligros, donde le otorga al Directorio cierta potestad para crear y hacer estructuras. Yo no lo veo correcto, entonces me gustaría que aquí tomemos el acuerdo de que eso se le traslade a ese equipo para que tenga un criterio porque si no nos pronunciamos, eso va a pasar así. Tenemos diez días para hacer nuestras recomendaciones, entonces, no sé cómo lo ven.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Me parece muy sano que lo hagamos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo lo veo muy bien, incluso me parece que sería pertinente que la Dirección Jurídica, también, del Banco lo analice y emita un criterio.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Nada más para aclarar. Nosotros estamos trabajando en ese criterio; de hecho, me comprometí con el señor Gerente para que estuviera listo el viernes. Entonces, esperamos tenerlo listo el viernes.

Y sí, estamos analizando, puedo adelantar alguna opinión y, básicamente, va en la misma línea que expone la señora Directora, va con una opinión negativa; pero lo vamos a traer.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¡Qué interesante!, sí señor, para poder revisarlo también nosotros, por lo menos tener información de qué es lo que va.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Incluso, incluso lo puedo traer a nivel de borrador, antes de emitir el dictamen final, por si hay alguna observación que uno deba considerar.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

¿Estamos en tiempo?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Pedimos una prórroga, sí, eran ocho y pedimos ocho más, son 16 hábiles, me parece que estamos con tiempo sobrado, sí. Entonces, no hay riesgo.

La Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Trasladar a la Sra. Edith Ramírez Morera, Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el proyecto de ley expediente n.º 23.017 Reforma de los artículos 14 bis y creación del artículo 14 ter de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Ley n.º 4351 y sus reformas.**

**Lo anterior a fin de que se realice un análisis y se brinde a esta Junta Directiva, un criterio técnico de dicha propuesta de reforma”. (780)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 14**

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Y la otra, señor Presidente, era comunicar lo de la invitación de Conadeco a la participación del Día del Servidor Comunal, que es una carta que yo les hice pasar informalmente por un grupo de Whatsapp pero también llegó acá y, entonces, hacer constancia de que tenemos invitación de parte de los comunalistas para celebrar el día del Servidor Comunal en Abangares, el 30 de octubre. Nos la extienden a todos los de la Junta Directiva.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Don Alberto.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Sí, en relación con el tema de don Armando, nosotros le dimos a la Gerencia también nuestro criterio sobre, sobre este proyecto de ley, les dimos nuestros comentarios para que fueran también considerados.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Vienen juntos?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Vienen juntos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

También hay en esa carta creo que es importante, ojalá pudiéramos ir todos a este evento del 30, es una cordial invitación de un sector que al igual que todos en este momento importante, pero es uno de los sectores que refleja en su filosofía la esencia del mismo Banco; entonces, ya pedimos vehículo para los Directores que quieran ir.

Sé que hay algunos que ya van a ir por sus propios medios pero saber que eso está; pero además, la nota, no si es, si mal no recuerdo esa nota, hace una petición económica importante. Ellos esperan una asistencia, alrededor de unas 1.000 personas, para lo cual nos están solicitando la colaboración para cubrir los almuerzos y unos gastos de 5 millones de colones y aquí solicitaría yo información previa a tomar una decisión de cuál es el procedimiento, cuál ha sido el comportamiento antepasado con eso para tener el debido resguardo a la decisión que vamos a tomar, cómo se ha procedido antes.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Hay un Reglamento de Patrocinios que es el que determina los montos con los cuales se puede participar. Tal vez sería nada más que me pasen la nota y yo revisarlo, de acuerdo al que se le hicieron ajustes para poder mejorar la participación y no estar tan limitados como lo estábamos anteriormente, pero...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces, me parece que la, que esta carta la tomemos mañana como punto de agenda, porque yo creo que es importante con esa respuesta que usted tiene.

Yo sí, en este tipo de cosas yo creo que no debe ser gratis -entre comillas- la participación, sino que debe haber un intercambio, una presencia del Banco de tal manera que todo sea de color naranja y que haya una presencia importantísima para poder generar posicionamiento, y de ahí los estrategias en mercadeo sabrán lo que hacen, pero eso lo retomamos mañana, si te parece, Iliana, para el punto.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Sí señor, eso era.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Ese, en la política de patrocinios, para hacer una erogación así, el Banco pide como más detalles y sobre todo pide como analizar los beneficios que va a tener la actividad. Entonces, yo no sé si nosotros nos podemos comunicar con ellos mismos, con Conadeco, para pedir información adicional. ¿No sé si estarán mañana? O que lo haga Mercadeo.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Eso lo hace Mercadeo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Eso, que hablen directamente con don Daniel Quesada, que es el que maneja toda la información de eso y mañana lo traigan para sustentar esa propuesta.

La Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“1. Tomar nota de la invitación de Conadeco a la ceremonia oficial para celebrar el Día Nacional del Servidor Comunitario, por realizarse en Abangares el 30 de octubre de 2022 e instar a los Directores para que participen de la actividad.**

**2. Incluir como punto de agenda de la sesión 5947 de la Junta Directiva Nacional la invitación de Conadeco a la actividad del Día Nacional del Servidor Comunitario en Abangares el 30 de octubre de 2022 y la solicitud de que el Banco Popular colabore como patrocinador". (781)**

#### **ACUERDO FIRME.**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, algo más de asuntos de Directores.

Pasaríamos a... seguimiento no hay, informes de seguimiento de órganos de Junta Directiva... asuntos resolutivos. 8.1, Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, no hay; Secretaría de Junta Directiva, no hay. ¿Comités de Apoyo, 8.3?

#### **ARTÍCULO 15**

8.3.1.A.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, la ejecución del Plan de Trabajo de la Comisión de Pautas y Banca Social del segundo trimestre de 2022. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-69-2022-Art-6)

8.3.1.B.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, la presentación del Informe de Labores de la Comisión de Pautas y Banca Social del segundo trimestre de 2022. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-78-2022-Art-6)

Ingresar el Asesor de Junta Directiva Nacional, Sr. Javier Vindas Esquivel, al ser las **diecisiete horas con cinco minutos**.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Don Javier Vindas, ¿cómo está don Javier?

Y de una vez, el 8.3.1.B, la Comisión de Pautas, para el conocimiento del informe de labores, que también lo trae Javier y listo.

**El Asesor de Junta Directiva Nacional, Sr. Vindas Esquivel:**

Buenas tardes, ¿cómo están?

Señor Presidente, muy buenas tardes a todos y muchas gracias por permitirme el día de hoy estar aquí exponiendo este punto.

Saludos a todos, una felicitación y un agradecimiento por el mensaje que nos mandaron que cala en nuestros sentimientos como funcionarios de este Conglomerado.

La idea es compartir con ustedes el informe de gestión del tercer trimestre, que está contemplado en el Reglamento para Organización y Funciones de los Comités, en su artículo 23, que indica que tanto los Comités como Comisiones deben de rendir cada tres meses, esa fue una modificación que empezó a regir a partir de este periodo, el año anterior se hacían anuales y cuando se hizo la revisión dentro de la gobernanza, pues se determinó una propuesta de cambio en ese sentido.

Como parte, no me voy a detener aquí, cómo estaba conformado el Comité en su momento en el cuatrienio anterior que cerró en julio.

Esta Comisión de Pautas y Banca Social ha realizado a la fecha un total de siete sesiones, en el trimestre que cerró a junio sólo una al mes fue suficiente para atender los temas correspondientes para un total de 63 acuerdos, de los cuales en el primer trimestre fueron 33 y a la fecha hay acumulados 63 temas que se vieron y necesitaron que la Comisión hiciera alguna recomendación.

En total fueron siete sesiones para una duración promedio de tres horas por sesión, con un acumulado de 21 horas en todo el semestre.

Vienen los promedios, en los cuales no me voy a detener mucho en ese tema.

Es importante que estos temas tienen que ver con temas operativos, informativos y estratégicos, donde el tema estratégico es de mayor importancia y relevancia, que más o menos ocupa casi el 50% de los temas que la Comisión ve. Otros son meramente de cumplimiento, como es llevar al día las actas, atender todos los temas informativos que la Junta remite y algunos temas operativos de ampliación de algunos temas que considere así la Comisión en este sentido.

Ahí vemos gráficamente, no me voy a detener mucho, donde efectivamente casi un 50% son temas meramente muy estratégicos referidos a los fondos.

A la fecha de cierre no habían acuerdos pendientes, este es un seguimiento que a todas las Comisiones se les da trimestralmente a los acuerdos, ahorita hemos tenido la experiencia y la sugerencia de que por lo menos una vez al mes hacemos un recuento y esta es una sugerencia de los Directivos de las diferentes Comisiones de las cuales, hasta el momento, hemos participado, muy valiosas, de llevar un monitoreo de esos pendientes.

En esta Comisión habían dos temitas pendientes que fue una solicitud que había de un inciso del acuerdo 52, el inciso 2, en cuanto a la viabilidad de solicitud de Junta de Crédito de Nicoya para ver el contar con un correo, lo cual se estaba coordinando con la Administración para efectos ahora con lo de ciberataques y todo ese tema de licencias, la viabilidad de ese tema.

Y otro tema que estaba pendiente, en atención, era una situación que se había mandado sobre Heredia, que creo que está para conocimiento posterior en estos días en el Comité de Nominaciones y Remuneraciones, sobre el terreno de Pentágono, ahí, una propuesta que hicieron la Junta de Crédito de Heredia al respecto.

Otro control que llevamos es la posibilidad, de todo lo que son la aprobación de actas importantes de qué sesiones. Esta es una matricita nada más para efectos de control, bajo qué acuerdos y qué fechas y en qué sesiones se ven, los acuerdos informativos, los blanquitos... las líneas blancas son del primer trimestre y las amarillitas del segundo trimestre, así los seguimientos de acuerdos que es importantes que quede la evidencia, que los Comités cumplen con la remisión oportuna del conocimiento que hace la Secretaría acá en cada Comité, se hace una revisión exhaustiva trimestralmente, más el comentario adicional.

Las tareas están clasificadas en plan de trabajo en funciones y actividades, para este trimestre no correspondió a esta Comisión, en este segundo trimestre temas relacionados con la actividad uno, dos y tres.

Sobre la función número dos, que es conocer y dar seguimiento a todos los informes de Junta Directiva sobre medidas que se deben adoptar, sobre la actividad cuatro, cinco, seis y siete, sólo la siete no tuvo ningún... reprogramación, las otras tres sí, están...

Estos acuerdos en rojo son los del segundo trimestre y esto es para efectos de revisión o detalles y así sucesivamente se lleva un control de cada una de las actividades y funciones. Esto es, sobre todo, lo que es la fiscalización de las auditorías que corresponden a los fondos, de los cuales tienen que ver con Fodemipyme, tienen que ver con Fondos Especiales, con las bancas, el Sistema de Banca para el Desarrollo.

Y de las 15 funciones en total con que se cierran o actividades, donde se clasifican otras actividades, ahí está la capacitación, que en este trimestre no hubo; el plan de trabajo, que es la actividad 14 estaría para noviembre.

Ya hay una instrucción del Comité, aquí está doña Genoveva y don Jorge Eduardo, donde instruyeron a la Administración junto con la Secretaría a ir haciendo ese acompañamiento ya de propuesta para el 2023 en función, de revisar, aunado al deseo y a la orientación que esta Junta Directiva lleva, más que aquí es una materia muy especializada en temas que tienen que ver con Fondos Especiales y atención de poblaciones en ciertas condiciones, microempresas, etc.

Después se hace una matricita de, de las actividades realizadas, tanto las operativas como las estratégicas y las que no recibieron ninguna... no correspondió atender, que seguramente son actividades que va a ser el último... estos dos trimestres, tercero y cuarto.

Y en términos generales, esa, ese monitoreo que hacemos nos dio el resultado al primer trimestre para repasar de un 25% de cumplimiento; el segundo trimestre de igual manera se cumplió todo lo que estaba dentro del plan; entonces, de acuerdo a la clasificación aprobada en su momento por la Junta y su cumplimiento adecuado, de momento, y así vamos haciendo la... el, digamos la construcción en función de este trimestre fue muy particular, el que tenemos que evaluar ahora, el tercero, porque sólo se sesionó ya para cerrar lo actuado por la Junta del cuatrienio anterior, solo un mes, que fue el mes de julio.

En términos generales, algunos aspectos para compartir, así muy resumidos que dio la Comisión, relevantes, fue el seguimiento al programa de Fofide con el Banco del Banco Popular ante la Contraloría General de la República que fue con corte a febrero del 2022, también un informe de la Auditoría Externa sobre programas de carteras asociadas al Sistema de Banca para el Desarrollo del Banco Popular.

Se dio continuidad a un acuerdo de la Junta Directiva sobre una propuesta de metodología de capacitación de pago referenciado para el sector información, que la Gerencia presentó en su momento y fue atendido y aprobado y avalado por la Junta Directiva Nacional, ahí en las sesiones y acuerdos que ahí se señalan.

El seguimiento trimestral al periodo 2022 del plan de acción y gestión de la gobernanza. ¿Por qué está aquí ese tema?, ese tema está aquí porque la Junta Directiva..., la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito que cerró en diciembre del año pasado y fue la Junta

Directiva quedó inactiva; entonces, estos planes los veían ahí, entonces se le pasó, se remitió este último a la Comisión de Pautas y Banca Social y en su momento se vio y fue trasladado lo correspondiente a la Junta Directiva en su momento.

Algunos elementos que le corresponden a la Comisión es analizar el traslado de los fondos del 15% de las utilidades, que en su momento vino a Junta Directiva, la Auditoría hizo sus observaciones y ya la Administración le pidió elementos adicionales para efectos de justificar la aplicación de esos recursos para el periodo 2022, de los 6.745 millones, de los cuales ahí está el objeto que se dividió en dos partes, 3.500 millones asignados al fortalecimiento de la estrategia y el plan táctico, y el restante 48 11 de estos recursos iban a utilizar para mantener la estrategia de colocación durante el primer cuatrimestre del 2023.

En términos generales, muy resumido esa fue la marcha de la comisión con respecto al segundo trimestre de este periodo en que estamos del año 2022.

Quedo a la orden para lo que ustedes estimen, señoras y señores Directores, señor Auditor y representantes...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Alguna pregunta o comentario? Creo que ya doña Genoveva y Jorge Eduardo ya asumirían en lo que corresponde al último tercio del año, hacer todos los ajustes.

**El Asesor de Junta Directiva Nacional, Sr. Vindas Esquivel:**

Sí, cerramos nada más julio, que hay que pasar un informito muy pequeñito y muy ejecutivo que a la larga se ve aquí nada más de qué fue lo que pasó en julio, para que la nueva integración cierre el último trimestre.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, ¿al acuerdo sería ahí? ¿Tenemos que ajustar lo de Nominaciones también?

**El Asesor de Junta Directiva Nacional, Sr. Vindas Esquivel:**

Sí, pero no está en la agenda de hoy todavía. Sigue Nominaciones pero el tema de la renuncia.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Lo tiene por ahí, el acuerdo de una vez?

**El Asesor de Junta Directiva Nacional, Sr. Vindas Esquivel:**

El acuerdo de esto es darlo por conocido, lo que marque la Junta Directiva, el informe.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocidos los siguientes acuerdos de la Comisión de Pautas y Banca Social:**

- a) CPBS-8-ACD-69-2022-Art-6, mediante el cual remite la ejecución del Plan de Trabajo de la Comisión de Pautas y Banca Social del segundo trimestre de 2022.
- b) CPBS-8-ACD-78-2022-Art-6, mediante el cual remite la presentación del Informe de Labores de la Comisión de Pautas y Banca Social del segundo trimestre de 2022.

**Lo anterior en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (782)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 16**

8.3.2.- La Comisión de Nominaciones y Remuneraciones recomienda a la Junta Directiva Nacional aceptar la renuncia de la Sra. Liana Noguera Ruiz al puesto de Directora Propietaria de la Junta de Crédito Local del BP Total de Pavas. (Ref.: Acuerdo CCNR-11-ACD-63-2022-Art-7)

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Y está renunciando Liana Noguera Ruiz?

**El Asesor de Junta Directiva Nacional, Sr. Vindas Esquivel:**

Ese es el otro, sí, que ya...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Esa es otra renuncia?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es de la Junta de Crédito Local de Pavas.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Pero ya habíamos visto una de Pavas?

**El Asesor de Junta Directiva Nacional, Sr. Vindas Esquivel:**

En este sentido, efectivamente, don Abel, hay una renuncia, hay una carta de doña Liana Noguera Ruiz, representante del sector profesional, para el puesto de Director Propietario de la Junta de Crédito Local del BP Total Pavas, en el sentido de que ella fue nombrada como Directora del Banco de Costa Rica; entonces, eso la motivó a que no poder continuar con nosotros y, entonces, lo que corresponde es hacer el nombramiento, le corresponde de acuerdo al reglamento, a su suplente, asumir el cargo, que es doña... la señora Ana María Sanz Artiaga, asume el cargo porque ella, a la fecha, cumplió todos los requisitos.

Ella se mantiene al día con la declaración de la Contraloría y presentó, tiene al día la caución.

Entonces, esa parte es informativa porque el mismo reglamento contempla que automáticamente, ante estas situaciones, asume la suplente correspondiente.

Y para el caso de la suplente, la situación que se nos presenta muy rápido informativamente para ustedes es en el sentido de que la gente a estas alturas ya no quiere participar, entonces nos cuesta mucho rellenar suplencias porque tienen que traer los requisitos, tienen que hacer la declaración jurada, rendir la caución y como ya el proceso casi que viene nuevamente, entonces por eso no, al momento...

Y ya se hizo un trabajo de... se le pidió colaboración a, los compañeros de Pavas y a la señora de la Junta para que si tuvieran a bien, hacerle alguna recomendación a esta Junta, respetuosamente, si hubiera alguien interesado para hacerle el proceso que corresponde.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces, los dos acuerdos serían dar por recibido el informe de la Comisión de Pautas y Banca, y se acepta la carta de renuncia para nombrar a la señora Sanz Artiaga, Ana María Sanz Artiaga. ¿Los que estemos de acuerdo?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Aceptar la renuncia de la Sra. Liana Noguera Ruiz al puesto de directora propietaria de la Junta de Crédito Local del BP Total de Pavas.**

**2. De conformidad con el artículo 9 del Reglamento de Juntas de Crédito Local, la suplente del sector profesional, Sra. Ana María Sanz Arteaga, asume dicho cargo”. (783)**  
(Ref.: Acuerdo CCNR-11-ACD-63-2022-Art-7)

**ACUERDO FIRME.**

**El Asesor de Junta Directiva Nacional, Sr. Vindas Esquivel:**

Y agradecerles, con permiso y estoy a la orden.

Se retira el Asesor de Junta Directiva Nacional, Sr. Vindas Esquivel, al ser las **diecisiete horas con veintitrés minutos**.

## **ARTÍCULO 17**

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para conocimiento y consideración, resumen del Estudio de Imagen 2020; el Estudio de Grupos de Interés Económico 2021 y un adelanto cualitativo del Estudio de Imagen 2022 elaborados por la Empresa Ipsos. (Ref.: Oficio GGC-1182-2022)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta el Plan Táctico sobre la inversión de los **€500 millones** para la partida de Publicidad y Propaganda aprobados mediante la modificación MI-0003-2022. (Ref.: Oficio GGC-729-2022)

8.4.3.- Presentación de adelanto de la situación financiera del mes de setiembre.

8.4.4.a.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite los Estados Financieros del mes de agosto de 2022. (Ref.: Oficio GGC-1152-2022)

8.4.4.b.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite los Estados Financieros del mes de julio de 2022. (Ref.: Oficio GGC-1060-2022)

8.4.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite informe del estado actual de la licitación n.º 2022LN-000021-0020600001 Contratación de servicios de soporte multicanal a los clientes del Conglomerado Banco Popular por medio de un centro de contactos consumo según demanda, en atención del acuerdo JDN-5940-Acd-715-Art-8. (Ref.: Oficio GGC-1174-2022)

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Voy a pasarle la palabra a don Marvin para todos los puntos del 8.4 en adelante.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Muchas gracias, don Abel.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Solamente quisiera algo de metodología. Cuando yo paso y traslado la palabra como Presidente, muchas veces me piden la palabra a mí y por un asunto de protocolo, va a presidir -entre comillas- la persona que esté hablando que maneje, digamos la sesión y si el caso requiere me intervención, para que se sientan en libertad de poder dar la palabra y que miren, que algo.... No, no, de una vez. Bienvenido a su casa.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Muchas gracias.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Perdón, don Abel, valga la aclaración porque, eso aplica también cuando uno está interviniendo y un Director levanta la mano; entonces, ¿podría suspender sin pedirle permiso al Presidente?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, no, no en esos casos, a ver, es cuando usted está exponiendo que muchas veces me levantan la mano a mí. No, pueden preguntar directamente, es un asunto de agilidad, y ya para los trámites ya de tipo legal, ya ahí intervenimos como tiene que ser. Exactamente.

**La Directora, Sra. González Mora:**

¿Y para cambiar de tema o él continúa? Porque todo el resto de la agenda es de don Marvin.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, si vas a cambiar de tema y todo eso, ya eso vienen a mí. Es un asunto de responder, nada más de agilidad en ese sentido, manteniendo el orden jurídico respectivo.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

¿Ahí está Javier?

Ingresa el Jefe de la División de Inteligencia de Negocios, Sr. Javier Infante Cervantes, al ser las **diecisiete horas con veinticinco minutos**.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Si me permite vamos a darle ingreso a don Javier Infante, que es la persona que nos va a hacer la presentación.

Lo que vamos a tener es una presentación resumen de lo que es el estudio de imagen 2020, el estudio de grupos de interés económico 2021 y un adelanto cualitativo del estudio de imagen 2022, que son elaborados por la empresa Ipsos.

Y la idea es que sea como un mecanismo introductorio de un proceso que don Jorge nos había estado pidiendo sobre algunos aspectos específicamente con temas de imagen, temas de capacitación y es lo que hemos venido construyendo.

Este es un adelanto y ya la otra semana, si Dios lo permite, estaríamos entregando la otra solicitud que nos hizo la Junta Directiva.

Entonces, don Javier Infante, que es del área de la DIRIN, nos va a hacer la presentación.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Buenas tardes, bienvenido.

**El Jefe de la División de Inteligencia de Negocios, Sr. Infante Cervantes:**

Gracias.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Es el adjunto 841. ¿Necesitas ayuda ahí? Sí, para que lo ayude a proyectar.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Tal vez una sugerencia también de logística debería ser, don Abel, que todas las presentaciones que se van a hacer las tenga la Secretaría de previo, inclusive las tenga cargadas, para evitarnos todo el proceso este, porque lleva hasta un proceso de aprendizaje y entonces, eso le daría agilidad.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Es asunto de agilidad, porque yo estoy tratando de bajar esta presentación para revisarla y no puedo.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Exacto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Mi computadora no me permite bajar la presentación.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Es el peso que debe tener...

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

No, pero en la agenda sí está.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Al tercer documentito...

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Buenas tardes, soy Javier Infante Cervantes, estoy sustituyendo al señor Fernando Rojas. Trabajo en la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados.

Voy a exponer el Estudio de Imagen 2020, el Estudio de Grupos de Interés Económico 2021 y un adelanto cualitativo del Estudio de Imagen 2022, que fueron hechos por la empresa Ipsos.

La imagen se construye para dar identidad, lograr reconocimiento, transmitir la promesa de servicio y construir expectativas en el mercado meta. Está conformada por los atributos materiales, visuales e icónicos, reflejando la percepción en el momento.

Y la reputación es un resultado construido en el largo plazo, producto de la percepción colectiva, que refleja la conducta de la marca, y, por tanto, el grado en que la organización cumple o no con las expectativas creadas. Por eso, un buen desempeño es fuente de valor, ya que construye credibilidad y confianza.

Con estos estudios se buscó percibir a las personas, conocerlas para poder dar promesas de servicio.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Ustedes tienen un punto de llegada desde la perspectiva de mercadeo y riesgo para valorar si cumple con estas dos cosas que está explicando?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Es que hay muchas limitaciones.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Esas limitaciones son del Banco Popular?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí.

En el posicionamiento de la marca, la primera mención de marca para el Banco Popular ha sido la siguiente: en el año 2016, fue de un 9,6%; en el 2018, un 11,4%; en el 2020, un 13,9%; en el 2021, un 14,5%; y en el 2022, está en proceso.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es que ustedes deben saber a dónde quieren llegar. Le hago la pregunta, porque es la manera que el Banco puede ganar marca. Hubo una marca famosa que comenzó a perder marca, porque no tenía un punto de llegada.

No me parece que el posicionamiento de marca del Banco sea un 14,5%. No estoy de acuerdo con vos.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Podemos ir viendo.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Javier, don Jorge tiene una pregunta.

**El Director, Sr. Sibaja Sánchez:**

En el cuadro anterior (de imagen y reputación).

Al ser a **las diecisiete horas con treinta y seis minutos**, se retira temporalmente el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

Recuerdo que hubo una empresa que perdió \$3 millones en tres días por un mal manejo de reputación. Me parece que, en este mundo de redes sociales, la gente vive de percepciones. Ahora existen los analfabetas digitales, de banca, de administración, hay mucho analfabetismo.

¿Qué se descubrió en el estudio? Como para estar claros nosotros, porque eso tenemos que usarlo para tomar decisiones por lo sensible de esta materia.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Como para estar claros nosotros porque eso tenemos que usarlo para tomar decisiones por lo sensible de esta materia.

La materia financiera es diferente a otro tipo de productos que incluso usted los puede manejar de otra manera.

Yo recuerdo una historia que, en una de tantas charlas, que dijeron era el producto de una pasta, pero que le dijeron a los ejecutivos que tenían que vender un 10% más, decían, entonces, no había forma de que la gente consumiera más pasta, y entonces, a los ejecutivos lo que se les ocurrió fue hacer el boquete más grande para que hubiera más desperdicio de pasta y entonces, sí vendieron el 10%.

Es que es tan... ya no había cómo la gente consumiera más pasta; entonces, la única forma fue... perdón...ah ve, sabían bien la historia bien completa pero, son las expertas en esto...pero, pero, lo estoy diciendo seguro mal pero vea si nos lo han puesto en temas de mercadeo.

Vamos a ver, lo que yo quiero decirle con esto, nada más porque estamos trabajando en eso, es que me parece que la labor de ustedes para con nosotros en la toma de decisiones es tenernos una lectura más, hoy en día, actualizada, muy actualizada de las percepciones, sin caer uno, que de por sí ya eso está estudiado hoy en día, en el hecho de que, no, no tranquilos, ya hay mediciones de que, de que las redes, hay que ver qué es lo que se mantiene en el tema de redes.

Ya no es que a uno, el escándalo ya lo toma, no, hay que medirlo, hay que medirlo para saber si causó el daño que uno cree que está causando en el primer día.

Yo sé que ya existe eso y existen compañías, pero lo que sí, lo que sí tienen que tener ustedes claro es que ustedes no pueden ser estáticos para con nosotros, para con darnos la información, tienen que ser muy muy ágil, porque si no, nosotros cuando nos descuidamos ya hemos hecho una falta de decisión o en una decisión, un daño a la percepción y creemos que lo curamos con pagar una página en un periódico.

En el pasado funcionaba así, hace mucho, pero solo quería dejárselo para decir lo importante que es que nos tengan afilados para la toma de decisiones con respecto a, con respecto a eso, porque nuestro sector financiero es muy particular.

Gracias.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Javier, a ver, a mí me gustaría que en tu exposición nos pudieras decir cuáles son las variables que utilizaron para obtener la percepción de imagen, porque son varias y quería saber por lo menos que mencionaras algunas de ellas, y ahora te voy a poner un ejemplo bonito, y cuáles son las variables en reputación, que no necesariamente son las mismas.

¿Cuál es el peso de ellas, si es que los tienen por ahí, de imagen y reputación? Y te voy a decir algo interesante: ¿ustedes saben por qué el Banco es color naranja? O sea, eso no es gratis, para eso son estos estudios. Yo recuerdo que hicieron este tipo de cosas.

Por eso es por lo que este tema, a ver, quiero que te sientas bien porque es un tema de muchas emociones. Si usted no siente la imagen del Banco y la reputación, no estás logrando el objetivo. A mí por lo menos me emociona y me apasiona este tema.

Entonces, por ejemplo, te voy a decir, un posicionamiento de imagen extraordinario, no solamente de color del Banco, sino es el producto, era un anuncio que está relacionado con la tarjeta: gasolina... tarjeta, tal cosa... tarjeta. Qué bueno, que creo que hace unos quince días para acá está pasando un poco más en el Banco.

Entonces yo digo, qué interesante porque el mensaje está muy bien cifrado, que usted lo dice, y ayuda con imagen, pero también nos ayuda a sostener que hay una reputación. Aunque pueda ser que para ustedes ninguna de las dos, pero es uno como cliente en el Banco, ¿cómo está?

Pero me encontré ayer con uno en la mañana que, Dios mío, uno parece que mejor pasen los treinta segundos del anuncio porque qué feo. Entonces ese tipo de cosas, te voy a preguntar las variables, cada cuánto lo están midiendo, por ejemplo, en estos efectos, sobre todo porque ustedes son víctimas de los procesos tecnológicos, de ahí la importancia de esa parte.

Pero nada más como introducción, esto como para poder que, en cuanto vas exponiendo, te reitero que nos vayas explicando eso, por favor. Gracias.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta minutos**, reingresa el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí, claro. Con mucho gusto. No, anteriormente nosotros hacíamos estudios de mercado, lo que yo le llamaría como individuales, que contratábamos una empresa, hacía un estudio y terminaba, y algunos años contratábamos otra empresa y terminaba.

Hace dos años decidimos hacer un programa, que es la contratación de una empresa para que hiciera un programa de evaluación de imagen y reputación de forma continua, y la empresa que quedó adjudicada fue Ipsos.

Entonces Ipsos hizo el estudio de imagen hace dos años y el de reputación, hace el estudio de imagen de este año, este año estamos haciendo también un sondeo de reputación y el próximo año hay otro estudio de reputación. Entonces Ipsos trae una metodología que se aplica de forma consistente todos los años.

También tiene una evaluación de redes sociales, que la vemos mensualmente, y todo eso se está monitoreando. Entonces sí, efectivamente, hay cosas muy importantes que son características de la industria financiera que hay que tenerlas presentes.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Acá, y realmente para nuestro negocio, la principalidad es fundamental para generar posicionamiento porque lo que tenemos nosotros en las cuentas de los clientes es su trabajo, es su sangre, y entonces ellos tienen la atención puesta en ese dinero día a día.

Y con los medios digitales que hay hoy, pues todos los días consultan el saldo, todos los días les llegan reportes que hizo una transacción: compró pan, compró leche, fue a la gasolinera, pasó por el supermercado, se cortó el pelo. Todo eso le llega a su teléfono y eso va incrementando la recordación de la marca.

Ya no es como hace veinte años, que el tamaño de las oficinas construía posicionamiento, hace veinte años era el que tenía las oficinas más grandes, el que tenía las columnas bien robustas frente a la oficina era el banco más poderoso.

Ya hoy no es así, ahora es frecuencia de uso, frecuencia de pauta. Entonces acá hay que entender este concepto de la primera mención o *top of mind* porque resulta que la marca solo tiene una oportunidad de quedar de primera y está compitiendo con muchas otras.

Entonces ¿de qué depende? Esos clientes que se acuerdan primero de la marca Banco Popular son típicamente clientes que reciben su pago de salario con el Banco, usan su tarjeta de débito, van al cajero automático, usan su tarjeta de crédito. Lo usan a diario.

El crédito no construye posicionamiento porque yo saco un crédito, me siento feliz por quince días y, a partir de la siguiente semana, cuando empieza a rebajar plata, es un dolor, eso me duele en la cuenta, ya no me llega tanta liquidez como tenía antes porque estoy pagando un crédito.

¿Pensiones? No contribuyen a generar posicionamiento porque la expectativa de uso es dentro de veinte años, entonces en este momento los jóvenes no están pensando en pensionarse, los jóvenes hoy están pensando en irse al estadio, irse de fiesta, irse de concierto

A pesar de eso, ustedes ven que de 2016 a 2021, y este dato de 2021 es un dato preliminar porque no es de un estudio de imagen, sino de un estudio de campañas; sin embargo, lo estamos utilizando como para mantener la línea base. Vemos que se mejoró en cinco puntos la recordación en primera mención.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Vos decís, a ver, que se mejoró...

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

De 9,6 a 14,5.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

¿Ese *top of mind* es del sector financiero?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Solo del sector financiero, sí. Los estudios de nosotros son solamente en la categoría, por eso no usamos estudios sindicados,

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A ver, yo creo que el crecimiento de marca no es de cinco puntos.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

No, no es crecimiento de marca.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Estamos hablando de posicionamiento de marca. Si usted no la cruza con crecimiento, entonces ¿con qué la va a cruzar?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Con principalidad. En realidad, la variable que utilizan los grandes bancos del mundo es principalidad, cuántos de mis clientes...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A mí no me importan los bancos del mundo, a mí me toca cómo lo usa usted aquí. Es que, a ver, me voy a explicar: posicionamiento de marca, vuelvo y pregunto, ¿cuánto es el punto de llegada de la marca Banco Popular?

Y se lo voy a decir, vuelvo e insisto, quien no sabe a dónde va nunca sabrá si habrá llegado. ¿Contra qué lo va a comparar usted? Porque esto, para mí, es un crecimiento vegetativo de marca, es vegetativo.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Es que esto no es crecimiento.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, le estoy diciendo que eso es crecimiento vegetativo porque entonces volvemos a decir cómo puede usted establecer, cómo puedo saber yo si ese 14,5 es lo que ustedes querían alcanzar.

Y me voy a desprender un poco más: aquí en el Banco hay una estrategia, y le voy a decir por qué esto es tan importante en el Banco. En el Banco, generalmente en cualquier banco del mundo bien administrado, bien gestionado, este tema es sumamente importante.

¿Por qué? Porque tiene que ver con nuestra imagen, y si en la cultura del Banco esto no tiene retroalimentación, estamos jodidos. ¿Por qué? Porque esto tiene que ser analizado con cada plataforma de los resultados que estamos teniendo. Punto número uno.

Punto número dos: esto te da pautas para poder direccionar. Entonces, si yo estoy en 14,5, yo me imagino que ustedes en la unidad de Mercadeo van a decir: ¿cuánto vamos nosotros a crecer en posicionamiento de marca? Y vea que te le voy a subrayar: crecimiento de posicionamiento de marca.

Y ahorita les voy a hacer el análisis de ese 9,5 a 14,6. Para mí, con todo respeto te digo, es un crecimiento vegetativo porque no veo la meta, o sea, y te lo digo así en ese sentido porque generalmente yo, tus colegas que están en el área comercial, esto no es lo mismo que medir crédito, y usted lo estaba diciendo ahorita.

Pero en cuanto a la marca, la inversión que estamos haciendo en mercadeo tiene que justificarse aquí. Entonces usted me dice a mí, qué interesante, mire, nosotros estamos en 2022 esperamos un 14,08. Perfecto, ya tengo un punto de llegada a 2022.

Pero entonces el concepto es, y aquí lo atravesamos en ese sentido porque después dicen, qué torta, la imagen está a un 0,8. Entonces yo le digo, Alberto, venga acá, ¿a dónde está su posición de riesgo en cuanto a imagen? ¿Cómo está la reputación del Banco en cuanto a imagen?

Es que ellos no me dijeron. Pero usted no tiene un KPI en riesgo que se relacione en eso, no lo he visto. Entonces volvemos a las islas, volvemos a los silos institucionales, estructurales, organizacionales, póngale el apellido que quiera.

Y en estas sesiones nosotros los estamos utilizando para retroalimentar el camino que deberían seguir en eso. Y para eso es el mercadeo, para eso es la investigación de mercado, para eso es la inteligencia de mercados. Entonces, en ese sentido, yo no sé, pero yo creo que hay algo que hay que mejorar ahí.

#### **El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Tal vez, explicando un poco el dato, es un 14,5. El mercado costarricense tiene cuatro millones de clientes, según datos del Banco Central de Costa Rica y la Sugef, personas que individualmente tienen por lo menos una cuenta de ahorro o una cuenta corriente.

Cada punto entonces de mercado es por 40.000 clientes. Cuatro millones entre cien son 40.000. Entonces catorce puntos de mercado, digamos quince para redondear son 600.000 clientes.

Entonces la base de clientes que recuerda al Banco en primera mención son 600.000 personas. ¿Cuántos clientes tiene el Banco? Tiene 1,3 millones de clientes registrados y tiene alrededor de un millón de clientes activos. Entonces el 60% de los clientes del Banco Popular recuerdan al Banco Popular en primera mención. Eso es lo que significa el dato.

Entonces el otro dato porque, efectivamente, el posicionamiento nosotros lo medimos con dos dimensiones: una cuantitativa, que es la recordación de marca y la consideración de marca, y otra cualitativa, que son los atributos de imagen, que son los que caracterizan al banco ideal.

Entonces la recordación espontánea es la suma de la recordación en primera mención más las otras menciones que no son ayudadas. En esa recordación, la recordación del Banco Popular es alrededor del 62%, esto tiene más menos 2,3 de error muestral. Entonces el 63 se puede convertir en 61 o ese 57 puede convertirse en un 61 también.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta minutos**, se retira la Directora, Sra. Iliana González Cordero.

#### **El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Entonces alrededor de un 60% del mercado, que son 2.400.000 clientes, entonces recuerdan la marca del Banco Popular de forma espontánea, es decir, sin que le ayuden. La pregunta que le hace el investigador es, primero, ¿de cuántas marcas bancarias o entidades financieras se acuerda usted? La primera que menciona se llama primera recordación o *top of mind*.

¿Y qué otras marcas conoce usted? Entonces el cliente le chorrea otras que conoce, y eso es recordación espontánea, los gringos le llaman *share of mind*. Esa, vamos a ver aquí que... voy a pasar rapidito por los aspectos metodológicos.

El estudio se hizo en 2020, fueron 1.176 encuestas digitales y 302 entre empresas. Fue aplicado en época de pandemia, así que hubo una dificultad para levantar datos, pero era dirigido a personas de 18 a 75 años con un nivel socioeconómico de 24% alto, 57% medio y 19% bajo, entre *centennials*, *millennials*, adultos maduros de 41 a 54 años y lo que llaman *baby boomers*: de 55 a 65 años. Y también tenía representación por provincias, que es estadísticamente representativa.

En el caso de las encuestas de las empresas, se hizo a personeros de nivel gerencial de la administración o propietarios, 80% privados, 10% en cooperativas y 10% en asociaciones. Y el tamaño eran 53 microempresas, el 53%, perdón, me faltó el porcentaje, 23% de pequeñas empresas, 24% de medianas empresas o grandes empresas. 76 en la GAM y 24% fuera de la GAM. Esto en julio y agosto de 2020, que como les digo, estábamos en pandemia.

La primera mención es suma 100, mientras que las otras recordaciones van a sumar más de 100. Entonces acá los clientes están diciéndonos primero que andan a muchas marcas financieras en su mente, no andan una sola marca, el cliente fragmenta su billetera,

Entonces lo cierto es que el cliente financiero no es un cliente fiel, es un cliente que toma las mejores oportunidades que tiene.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Javier, una pregunta. En estos, los *baby boomers*, los adultos maduros deberían de, si utiliza el término *baby boomers*, al decir adulto maduro le recomiendo que use *baby boosters*, que es el término relacionado con estos. *Millennials*, *centennials*. ¿Qué datos tiene en cuanto a la recordación en esos nichitos que tiene ahí?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí los tenemos. Los tenemos detallados.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Sí? Si se acuerda de alguno, por ejemplo, nada más para tener la idea porque es interesante ver cómo andamos nosotros en esos rubros.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí, en 2018 teníamos un problema de recordación: entre *centennials* y *millennials* teníamos una baja recordación, alrededor del 6 o el 7%. Entonces para el plan estratégico de 2019 a 2023 decidimos mover el posicionamiento del Banco hacia las generaciones jóvenes, y eso nos obligó entonces a abandonar las generaciones adultas.

Entonces el posicionamiento bajó del 18% que teníamos en adultos a alrededor del 12%, adultos así ya maduros. Entonces acá hay un ganar y perder, es muy difícil mantener todos los segmentos, uno tiene que sacrificarse.

¿Qué es lo que pasa? Esto lo estamos analizando desde el ciclo de vida de los clientes, y el cliente bancario es un cliente con un ciclo de vida largo: entra a los 23 o 24 años al sector laboral y empieza a utilizar bancos y se va a los 70 o 75, cuando ya definitivamente necesita que sus hijos le ayuden con sus finanzas. Entonces es un cliente que tiene una vida de alrededor de 60 años.

¿Cuál es la ciencia de esto? Mantener a los clientes los 60 años y ojalá obtener la utilidad durante esos 60 años. Entonces hay que capturar el cliente en sus etapas tempranas porque los clientes de menos de 30 años lo que dicen es que no sé nada de banca, necesito que alguien me enseñe, necesito que alguien me explique.

¿Cómo escojo un banco? Por lo que mis papás o mis amigos me recomiendan o porque cuando empiezo a trabajar mi patrono escoge mi banco mediante el pago de planilla. Cuando llegan a los 30 o los 40 años, el cliente se da cuenta de que la luna no es de queso, necesita casa, necesita vehículo porque tiene una familia que no tenía antes.

Entonces empieza a demandar servicios y empieza a aprender dolorosamente cómo funciona un banco. Cuando llega a los 40 años, cree y piensa que se las sabe de todas, todas y que ningún banco le mete diez con hueco. Entonces el crecimiento a lo largo del ciclo de vida del cliente es complejo, y un cliente de 45 años ya tiene sus ideas bien construidas sobre quién es cada banco.

Entonces un cliente de 45 años que no es usuario del Banco Popular es muy difícil, es más fácil traer muchachos y, por decirlo así, cultivarlos por quince años hasta que lleguen a ser clientes altamente rentables.

Al ser las **dieciocho horas**, se retira el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla, y reingresa la Directora, Sra. Iliana González Cordero.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Qué interesante, Javier, lo que estás diciendo porque, en este sentido, uno puede decir, manejo de planillas, los primeros utilizando su mismo ejemplo en cuanto al crecimiento.

Vea qué difícil porque es una estrategia de posicionamiento a nivel regional, ni siquiera es Costa Rica, así operan en toda la zona. Entonces por eso te hacía esta pregunta, porque esto va ligado a la estrategia de mercadeo o de crédito en cuanto a ese tipo de cosas.

El otro día, a propósito que hablábamos de la cantidad de cajeros que teníamos, que eran 100 que íbamos a cambiar no sé qué cosas. Entonces uno dice, qué interesante porque para eso es este tipo de cosas, entonces uno dice, ¿cómo estamos posicionando marca?

Yo digo marca, que es lo que a mí me interesa porque la imagen va a venir por añadidura, cuando a vos te dicen, es que yo, por ejemplo, para poder operar, yo vivo en La Garita de Alajuela, si quiero operar con el Banco Popular tengo que venir hasta el centro de Alajuela porque me cerraron un centro que estaba ahí cerca, por cierto, que me quedaba perfecto.

Entonces vea qué interesante porque esto nos lleva a descuidar justamente eso que es el futuro del Banco: *millennials*, *centennials*, y ya olvidémonos de los *booster* y los *boomers*. Entonces uno dice, qué interesante porque estamos haciendo un banco para rocos.

#### **El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí, y lo tenemos bien identificado, don Abel. Voy a ir bajando, creo que esos datos sí vienen aquí. Si no, después se los podemos participar.

Este es el caso de empresas, y el sistema financiero es claramente un mercado dual, no solamente es un mercado de captaciones y de crédito, que son los mercados que se comportan de modo distinto, sino también es un mercado de personas físicas y de empresas.

Entonces alrededor del 50% de la actividad económica, un 55%, está basado en empresas, las empresas son las que escogen proveedores y las que escogen dónde pagan planillas y además les dicen a sus clientes dónde quieren que sus clientes les paguen a ellos.

Entonces acá el posicionamiento del Banco Nacional sigue siendo robusto, más bien aumentó del 41 al 48% la primera mención, eso significa que ese 48% del mercado, que son alrededor de unos 140 o 150.000 clientes empresariales de diferentes tamaños, usan al Banco Nacional, o sea, una de cada dos empresas de Costa Rica utiliza en forma habitual, como banco principal, al Banco Nacional.

Entonces ese bajo posicionamiento del Banco impacta en el otro embudo que vimos porque al final las empresas escogen dónde pagan sus salarios, y entonces como el pago de salarios mueve a los clientes hacia los bancos privados, pues nos dificulta a nosotros penetrar esos segmentos.

Viene luego el set de la consideración. ¿Qué es la consideración? La pregunta que se hace al cliente es, si usted no pudiera utilizar a su banco principal, ¿qué otro banco utilizaría?

Entonces en ese set vemos que la consideración hacia la marca del Banco Popular entre personas es robusta:

Pero no pasa lo mismo entre empresas. Primero, antes de pasar al de empresas, vemos acá cuáles son las barreras a la consideración. Entonces ven, y usted lo mencionaba, don Abel, no contar con una buena red de cajeros automáticos es el principal punto de dolor del Banco Popular.

Y no se trata de que no tengamos suficientes cajeros automáticos, y yo se lo he venido diciendo a los compañeros en la oficina, es que yo vivo en Barreal, pero para ir al del Popular tengo que ir al hospital de Heredia.

Entonces la cobertura relativa también impacta en la recordación de la marca y hace esa diferencia en que la gente piense que el Banco Popular no tiene cobertura. En términos de cantidad, pareciera que sí la tenemos, y nos debilita.

La otra debilidad es no ofrecer los productos o servicios financieros que necesita. Entonces cuando dice que no ofrece los productos financieros que necesita, los compañeros me preguntan a mí, y les digo, ¿cuáles son los productos que ellos quieren que les ofrezcamos?

El problema no es solamente que no hay productos específicos en el portafolio, el problema es que si ustedes pagan la escuela de sus hijos, y esa escuela tiene su cuenta corriente o con algún otro banco, naturalmente no la tiene con el Popular. Entonces yo ya tengo que hacer un Sinpe y pagar una comisión para pagar esa escuela con un tercero.

Entonces no es que no tengamos pago de municipalidades, tenemos muchas municipalidades, tenemos AyA, es que no está toda la gama de productos o servicios que un cliente quiere. Pero esto no es una debilidad particularmente del Banco Popular: el cliente está fragmentando su billetera porque todos los clientes prefieren, que hay algo que su oferente financiero no le brinda, y entonces anda dos o tres bancos en la billetera, o una cooperativa.

Otro factor, por ejemplo, el de cargos y comisiones que son altos es una percepción relativa

Más bien, aquí esto es una fortaleza y eso se ven en los triangulitos amarillos porque Ipsos nos dice, estos que tienen triangulito amarillo son en los que usted está particularmente débil. En los otros no es una fortaleza, pero no es una debilidad.

Entonces tenemos, por ejemplo, que se escuchan malas referencias de este Banco y que no les gusta la publicidad. Pero que no les gusta la publicidad, ustedes ven, es un 13%, es parecido al de las otras marcas que, en el caso del Banco Nacional, hay un 10% del mercado que dice que no le gusta tampoco la publicidad del Banco Nacional. Entonces sí tenemos identificados cuáles son esas barreras a la consideración.

En el caso de las empresas, la consideración hacia el Banco va a una de cada tres personas, a uno de cada tres clientes

**El Director, Sr. Salas Mora:**

Por lo menos en la versión anterior estamos abajo en promedio de la competencia.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí, ¿en la consideración?

**El Director, Sr. Salas Mora:**

Sí, que dice porcentaje promedio de la competencia relacionado con los datos que tienes en naranja, en el anterior, estamos por debajo del indicador promedio de esa competencia.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí. Entonces estas son las razones por las que un 30% de los clientes en el mercado no consideran al Banco Popular.

**El Director, Sr. Salas Mora:**

Sí. Entonces, por ejemplo, a ver, ¿qué recomendaciones le hacen ustedes a las áreas correspondientes para aumentar la red de cajeros automáticos?

Al ser las **dieciocho horas con ocho minutos**, reingresa el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla.

Al ser las **dieciocho horas con nueve minutos**, se retira el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Por ejemplo, les recomendamos que salieran de los cajeros islas, que buscaran convenios con supermercados, y hay un plan de trabajo para poner cajeros automáticos en supermercados, lo están desarrollando. Tal vez no al ritmo que se debería.

Entonces para ser franco, el Banco a veces es un poquito conservador. Yo recuerdo hace 25 años, que tenía un jefe, un director de un área, y se quejaba porque se había hecho una licitación pública para contratar 600 datáfonos, y él decía, ¿a dónde voy a ir yo con 600 datáfonos? Si ya en aquella época había 20.000 microempresas comerciales en el país. ¿Cómo vas a meter un mercado con 600 datáfonos?

Entonces a veces vemos las cosas muy en pequeño y hay que verlas en más grande. Hay que pensar a veces en números grandes.

**El Director, Sr. Salas Mora:**

Es muy interesante, perdón ahí, Javier, porque esto, para los efectos un poco de pensamiento estratégico, que uno dice, que nuestros productos de servicios financieros están en posición de... más arriba del promedio de la industria. O sea, que no ofrecemos esos productos. También estamos por encima de la industria en cuanto a los cargos y comisiones (que son demasiado altas), mal servicio (está por encima de la industria), no perdón; ya este está por debajo de la industria.

Entonces uno dice: qué interesante, porque lógicamente esto tiene que contribuir a que ustedes tengan un posicionamiento. Y vuelvo y lo amarro con la pintura, pero ahora lo quiero amarrar con dónde estamos nosotros invirtiendo para lograr el crecimiento que este estudio nos está diciendo.

Por ejemplo: cajeros automáticos, que, teóricamente, si vos decís "bueno, aquí ya nos salimos de imagen y reputación, pero nos vamos a posicionamiento". Cómo nosotros queremos incrementar la cantidad de gente para que, en lugar de que usen *la roja*, usen *la naranja*, por ejemplo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Abel, pero este posicionamiento origina lo otro después.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es que todo es como una telaraña. Todo se mueve. Si tocás una parte... entonces, es muy interesante, pero es un muy buen estudio.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:

Sí, nosotros lo que decimos es: para construir posicionamiento en el sentido empresarial, usted tiene que capturar el dinero del cliente en donde intercambia; o sea, en el punto de contacto en la cadena detallista.

Y dentro de las mismas cuentas del banco, uno empieza a ver un roll over ahí continuo, porque la plata pasa a los empleados porque pagan salarios, los empleados se pagan al comercio

Son portafolios grandes, robustos. La profundidad de los portafolios es una ventaja competitiva básica en el negocio bancario en el que estamos.

Por eso, decía en un principio que sí existen limitaciones. El que tiene un portafolio robusto tiene una ventaja competitiva. El que no lo tiene, tiene que ver cómo...

En el caso de las empresas, vemos aquí las limitaciones son que no ofrecen los productos financieros que mi empresa necesita. Y aquí tenemos también limitaciones.

El Banco Popular, desde hace muchos años, no está en los negocios de extranjería, no es un banco agresivo en dólares. Si ustedes van y ven, hay un estudio de Sugef que está... que salió la semana pasada sobre el microcrédito y la comparación es abismal.

Bancos públicos colocan en colones. Los bancos privados colocan en dólares. Y los clientes empresariales lo toman en dólares y uno dice: "¿pues, no se supone que tienen más riesgo?". No importa, porque estoy pagando una tasa más baja, entonces es más competitivo y yo prefiero pagar hoy una tasa más baja, que pagar una prima de un supuesto riesgo que no sé si se va a materializar.

Entonces, los bancos privados están guiando el mercado, porque ponderan en dólares. Tienen una economía abierta. El 75% de la economía costarricense es importación y exportación. Y nosotros, el Banco Popular, tenemos apenas un 10% de nuestra posición en dólares.

Entonces eso es una limitación para el crecimiento del negocio.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿La industria anda en? No, no lo veo.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

40% de las captaciones están en dólares y en crédito, alrededor de un 40-45...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

O sea, no tenemos ventaja comparativa, pero le estamos dando la ventaja a ellos.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Estamos apuntando a participar solo en el 60% del mercado.

Reingresa el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas, **al ser las dieciocho horas con trece minutos.**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Eso es un buen punto estratégico; la extranjería. Hay que retomarlo.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Es un tema de apetito de riesgo. Acá viene...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

...algún aliado estratégico internacional... por ahí que nos ayude, pero está interesante.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Acá viene la otra cara de la moneda: cuáles son los clientes principales y por qué tienen a su banco.

Entonces, vemos el caso del Banco Popular: tiene un 16% del mercado como clientes principales, mientras que el Banco Nacional tiene 33%. O sea, es el doble. El Banco Nacional es el doble de tamaño que el Banco Popular en cuanto a principalidad.

¿Cuáles son las razones para eso? En el caso de los tres bancos competidores, lo principal es la utilización de sus productos y servicios. O sea, es una principalidad de uso. En el caso del Banco Popular, ustedes ven: en la penúltima... antepenúltima línea dice 37. Es la imagen que proyecta el Banco.

Entonces, nuestros clientes están con nosotros, por la imagen que proyectamos.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Perdón, perdón un momento. Vamos a ver: digamos, en mi empirismo veo que nosotros pasamos... estamos bien en unas áreas, pero también nos estamos midiendo tradicionalmente con otros que hacen otras cosas.

O sea, podrá... podremos nosotros medirnos, digamos después de abandonar el tema, abandonar, digo, después de superar el tema de servicios y el tema comercial, yo creo que nosotros también deberíamos tener una medición de un tema de impacto en materias de desarrollo, porque, si bien es cierto el síndrome que nos cae encima es de Sugef y de Conassif y el de la *Sugeste* y la *Sugeotro* y todo eso, nosotros, creo que haberlo recalcado aquí mucho y que no...

No solo es buscar ser los mejores en cualquier toma de decisión hacia... vamos a avanzar, pero, ¿ser los mejores como de qué? No sé si me explico. O sea: en más de lo comercial, pero no tenemos una naturaleza químicamente comercial. Debíamos estar adicionando un parámetro; no un parámetro de consuelo, porque la tarjeta, el cajero, el Internet... eso no es consuelo. Estamos mal. Qué decir, estamos mal. Esa es la realidad.

OK, digo si yo hiciera eso, pero cuando nosotros tenemos 50.000 millones en fondos especiales y nosotros podemos estar dirigidos a un tema de impacto diferente, sin perder plata, entonces yo me pregunto: ¿cuál de esas mediciones o instrumentos de medición nos conducen a medirnos con lo que otros están haciendo (que es otra cosa)?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

En el índice de reputación que queremos hacer... el año pasado podemos ver algo de eso... el instrumento.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A mí, este cuadrito que tenés, que hay un 34% en cuanto a una banca que transmite seguridad y confianza y solidez económica: buenísimo.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí... Es mejor... que el de los competidores.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¡Claro! Entonces uno dice: ¡qué interesante!, porque uno puede decir: "bueno, tiene imagen que proyecta el banco: 37, beneficios de la institución: 19"... diay sí, beneficios, si tuviéramos a nivel social, es muy interesante, porque uno dice "lo podés medir". Pero, por ejemplo, a mí el *ranking* que tenga el Banco Popular en esto, a mí particularmente, si vos me decís que me interesa ser los segundos, entonces yo te digo que no, pero si nos interesaría que la imagen nuestra en confianza y solidez y economía, en transparencia y todo eso fueran los estándares más altos. Que aquí ya lo tenemos.

Entonces ya ahí tengo una directriz de filosofía empresarial bancaria muy clara. Entonces, digo: beneficios. ¿Cuáles, los sociales? Toda la banca social, todo lo que nosotros tenemos o el origen nuestro, estamos en 16. Sí señores, dupliquémoslo hasta 36.

Entonces, uno puede ayudar en cuanto al depósito, sueldo y pensión, no nos interesa. Por ejemplo, estoy diciendo algo: buena atención al cliente... estamos en 18. Entonces uno dice: ¡qué interesante, porque hay cosas cualitativas más que las cuantitativas (digamos, que cajeros), que uno dice qué interesante!

Pero, ve la relación que hay en la cantidad de agencias y sucursales en cada provincia. ¿Estamos que eso es un cinco o un ocho? No veo bien. Y que está íntimamente relacionado con la cantidad de cajeros, entonces, uno dice: sí, está con cajeros.

Entonces, uno dice: qué interesante, pero ¿cuál es la estrategia que vamos, que nosotros queremos tener? Entonces, desde la Junta Directiva, le damos seguridad nosotros a una estructura bancaria que yo te puedo decir: "bueno, ¿queremos ser el número uno? soquen". Entonces, ya dejamos que no se nos dispare esto y el otro, que yo... los últimos números que vi,

Números que vimos la semana pasada, por ejemplo, pero es interesante, porque esto, señores directores, nos da mucho de la oportunidad que tenemos para posicionar estas cosas que tienen que ver con valores: confianza, seguridad, transparencia. Son cosas importantes para los efectos del tipo de negocio que nosotros queremos.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

En el caso de las empresas, ahí... la base de datos de principalidad fue pequeña en este estudio. Solamente nueve empresas señalaron en este estudio que eran clientes principales del Banco Popular. El resto eran clientes principales de los competidores. Entonces, no es representativo para sacar conclusiones. Solamente podemos observar que vuelve a ser el tema de ofrecimiento de servicios y la adquisición de productos, la principal razón por la que...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Me imagino que esto, Javier, está relacionado con el nicho de mercado de ese factor de empresas y todo el asunto, para salir tan bajo.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí. Sí. El tema es que... nosotros este año hicimos una... con empresas para evaluar el problema de pago de salarios, desde el punto de vista de los clientes y desde el punto de vista de las empresas y, la respuesta es igual a un estudio que hicimos en 2019 sobre por qué un cliente abría cuentas corrientes con un banco.

¿Dónde abre usted su cuenta corriente? Donde están mis proveedores, donde están mis clientes. Yo necesito hacer transacciones con ellos. Entonces, ¿qué es lo que se ha agregado en el tiempo? Pues, una plataforma digital empresarial robusta, segura, que es fácil de utilizar, y eso lo vamos a ver un poquito más adelante.

Ipsos tiene una metodología...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

O sea, entre empresas estamos pa'l tigre, no gracias al... del core, sino por la base... Okey.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Es por la base. Es que la base refleja el, la profundidad del mercado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es interesante. Entonces, venga la pregunta, señores de Banca Empresarial: ¿qué están haciendo ustedes?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

En mi opinión es que son muy pocos y que tienen poco *backoffice*.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí. Y eso es interesante, lo que estás diciendo, porque uno dice: "bueno, ¿por dónde voy a crecer?".

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Es difícil. Este es un mercado muy duro, muy competitivo. El mercado ha creado una reputación en este segmento, que es una reputación mala. Acá... Ipsos tiene una metodología que ellos llaman *Equity*. Ellos miden... El *Equity* mide actitudinal lo marcan con un corazón es: el amor que tiene el mercado hacia la marca, pero ese amor no es suficiente. Existen barreras competitivas que impiden que el amor se materialice, por decirlo así.

La principal razón es: porque la empresa donde trabajo tiene relación con otro banco. Este, esta línea roja del Popular son los aspectos negativos que nos quitan participación de mercado y... que los bancos competidores dan.

Entonces, nosotros perdemos en caso todos los factores. No tengo relación con las empresas, no tenemos suficientes cajeros automáticos, las sucursales son de difícil acceso, los trámites para sacar créditos son complicados. Esos son los principales factores y las tasas... bueno, el cliente quisiera las tasas de interés más bajas...

Entonces, hay aspectos en los que el Banco... y el principal es ese: cómo atraer pago de salarios. Es, esa es la estrategia principal en la que el Banco debería centrarse. Cómo lograr que las empresas paguen salarios con el Banco Popular, pero no lo va a hacer solo yendo a ofrecer pago de salarios, porque pago de salarios, el resultado de un estudio reciente es que no es un producto o servicio por sí mismo.

Es un plus dentro de un portafolio. Es uno más dentro de un portafolio. Yo tengo que ofrecerte el portafolio integral a las empresas, si las quiero traer. Solo... ir a tocar la puerta para decir: "mire, pague sus salarios con nosotros".

Entonces, ahí el modelo tiene que ser muy robusto y ese es un estudio que apenas terminamos hace un mes. Ya lo tienen el negocio y ellos tienen que valorar cuál va a ser la estrategia a seguir para resolver esas debilidades.

En el caso de las empresas, la situación es mucho más débil

Ahí las debilidades también del Banco Popular son todas, aunque son un poquito menos marcadas, pero la principal es que no ofrece los productos y servicios... que mi empresa necesita. Entonces ahí es, nosotros decimos: "bueno, ¿cuáles son?". Primero; operaciones en dólares, extranjería, adquirencia, tesorería, remesas. Toda una serie de productos empresariales que el Banco no ofrece.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces, ¿podríamos decir en esta... que en ese... que en la parte de *Equity* que estaba mencionando, nosotros estamos muy débiles con una perspectiva de imagen de reputación, que uno puede decir... perdón, de diferenciación?

O sea, si lo veo desde esta perspectiva, le doy vuelta, el estudio me abre un abanico de posibilidades con qué poder actuar inmediatamente, con... para poder crecer en esas áreas. Pero; sin embargo, la personalidad del Banco como tal, nos está reflejando una enorme debilidad, enorme debilidad.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí. En el caso, en el caso de... el estilo de imagen de este año, así se puede ver cuál es la percepción de esa debilidad. Es un *flash back*, es un adelanto, no es... no está... la fase cualitativa. En la cuantitativa lo vamos a pesar. Todo eso va a estar para finales de noviembre.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Tenés algún datillo, ahí, que nos podás adelantar?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí, aquí lo traemos, pero la parte cualitativa. Qué es lo que piensan, en general, los clientes sobre el Banco.

Antes de pasar a eso, vamos a ver la parte de reputación. No traigo los atributos, pero aquí tenemos alrededor de 20 atributos que están medidos por medio de un modelo econométrico que tiene Ipsos y en donde claramente se señala cuál es el peso que cada atributo tiene para generar principalidad.

Ese es... el principio es: cómo atraer clientes que sean fieles al Banco. Entonces, el objetivo del modelo es cómo hago yo para que los clientes sean principales. Y, ese modelo sí lo tenemos y está ahí pesado. Tiene matrices de... y estrategias, donde dice cuáles son los puntos fuertes y los puntos débiles. No lo traigo acá. Con mucho gusto lo podríamos tener en otra ocasión.

En el caso del estudio de grupos de interés, hicieron una serie cuanti... cualitativa, primero, de entendimiento. Hicieron seis sesiones de grupo con hombres y mujeres de 18 a 54 años. Ahí lo recortamos un poco, porque, si no, se nos hacía demasiado grande y lo recortamos en 54 años, porque después de esa edad ya cambiar la reputación en ese segmento ya es mucho más complicado. Entonces, dirigió, justamente, a enfocándose en los segmentos en los que podíamos tener mayor incidencia.

Centenials, milenials y adulto maduro hasta los 54 años. Eso se hizo del 30 de agosto al primero de setiembre del 2022. ¿Del 2022? No, del 2021, perdón. Esa fecha está equivocada. Fue el año pasado.

Entrevistas a profundidad: se hicieron 14 entrevistas, con hombres y mujeres de distintas poblaciones y sectores: indígenas, discapacidad, inmigrantes, adultos mayores y representantes de empresas, cooperativas y asociaciones, también, entre agosto y setiembre de 2021.

Se retira el Director, Sr. Sánchez Sibaja, al ser las **dieciocho horas con treinta minutos**.

Y se hicieron, a nivel de encuestas, 193 entre colaboradores internos del Banco, 800 entre clientes físicos bancarizados de diferentes entidades financieras y 250 entre clientes jurídicos, grandes, medianos y pequeñas empresas y organizaciones sociales.

En la fase cualitativa, se logró identificar, primero que, en general, los entrevistados identificaban que la banca tiene una función básica. Una función que es general para todos los bancos, que es brindar educación financiera, transformación digital, principios y valores éticos, una banca transparente, justa, que no abuse y una comunicación transparente y responsable.

En el caso de la banca estatal, se le debe agregar una mayor responsabilidad hacia la estabilidad y el desarrollo del país. Una contribución al desarrollo económico, por medio de productos y servicios y un fomento al sector productivo de mipymes. Entonces hay una diferencia, por decirlo así, de estatus entre lo que es la banca comercial (privados, públicos) y lo que es una banca estatal que tiene un propósito ampliado.

Y, para el caso del Banco Popular, pues resulta que el Banco Popular tiene que cumplir con las tres. Tiene que ser un banco eficientemente, comercialmente, operativamente... tiene que ser un banco estatal de política pública y tiene, además, que llegar hacia las poblaciones vulnerables y hacia las necesidades de las comunidades y los sectores.

Acciones para apoyar iniciativas comunales o regionales, accesibilidad o productos y servicios para población vulnerable y las mejores condiciones para población en ahorro y préstamo.

Entonces, la expectativa que tiene el mercado hacia el Banco Popular es una expectativa que está, como quién dice, en tercera potencia. Los bancos comerciales, son bancos comerciales. Están por la plata. Pero, por lo menos, que me eduquen, que me den canales digitales, que lo hagan de forma ética, sin robarme y, con una comunicación transparente y responsable.

El banco estatal: todo eso, más el apoyo del sector al desarrollo económico. Y el Banco Popular, todo eso, comercial, desarrollo económico y, además, poblaciones vulnerables.

Entonces, la expectativa sobre el Banco es una expectativa bastante más pesada que la de cualquier banco público hoy o la de cualquier banco privado.

#### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A mí me... compañeros y compañeras directoras, pongamos atención a este punto anaranjado, porque es, prácticamente, una visión futura de la verdadera razón del Banco. Porque a mí me dicen: el corazón del Banco es nuestro... el negocio, no nos va. Pero es lo social. ¿Han visto esa perspectiva? Entonces uno dice: "qué interesante, porque se da sí o no, pero aquí nos da una pista de por dónde deberíamos nosotros enrumbar el futuro del Banco" y eso está clarísimo, como expectativa. Eso es muy interesante, manejar esos indicadores, por supuesto, manteniendo rentabilidad, eficiencia y todo lo que...

#### **El Director, Sr. Espinoza Guido:**

El banco está en competencia... Es decir, no podemos pretender ser un banco social, si no somos...y plenamente competitivos, pero todo depende de cuáles son las métricas que utilicemos nosotros para demostrar qué estamos haciendo en la parte social. Y en eso sí tenemos que trabajar muchísimo, pero no podemos decir: "bueno, nuestro enfoque es social, tenemos una dificultad en el modelo de negocio".

Así podemos decir: “debemos ser muy eficientes para que podamos contribuir con la triple utilidad, en lo económico, en lo social y en lo ambiental” y qué vamos a hacer en cada una de esas tres cosas, de manera proporcional para que la sostenibilidad del Banco se pueda mantener en el mediano y largo plazo.

Y, con respecto a toda esta información, me parece que nos da muchísimas luces, como para pensar nosotros cuál es... más que pensar, enfocarse en construir la matriz idónea de los atributos y características que esperamos del mercado, para que podamos asignar la... los recursos adecuados y necesarios para lograr los objetivos que estamos buscando.

Vamos a ver, me explico mejor: si nosotros, como dice usted, no somos un Banco que busca estilo de vida y no invertimos en eso, no podemos esperar una buena respuesta. Pero, si cambiamos de opinión y decimos: “hay que invertir en estilo de vida” y que, para invertir en estilo de vida tenemos que enfocarnos en estas, en estos grupos etarios, la asignación presupuestaria ahí debe ser diferente para poder esperar en alg... en un futuro cercano, en la medición, el resultado que esperamos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo, yo, si me permitis un poco... mi querido amigo, Raúl; este tema es crucial en términos de dar un viraje total donde conozco bancos que tienen una connotación muy concreta hacia lo social, como Raiffeisen Bank, en Alemania, que los vuelve más exitosos y que ahora, justamente, a la... de las cooperativas de ahorro y crédito... de aquel entonces.

Conozco Grameen, conozco el Banco de Colombia, el banco que les mencioné hoy, que son bancos con una fuerte integración social. ¿Por qué? Porque tienen un equilibrio de que hay áreas que tienen que producir -y vos lo acabás de decir- mantener la rentabilidad en lo social, en lo ambiental y eso se puede lograr. Y, uno, como directivo en esto, tiene que ser muy claro en que seríamos nosotros una repetición de juntas directivas anteriores (cualquiera que sea, desde 1969), si conociendo esto, nosotros no le damos una orientación justamente a atacar la vulnerabilidad de la necesidad de las comunidades...

No, por eso, entonces, tenemos la Ley de Desarrollo Comunal. No le sumemos. No la sumemos. Y, tan es así que, para mí, por ejemplo, el pensamiento es tan equivocado y tan errado, que no hay un área social dentro del Banco. No la hay. Usted no la encuentra. Con servicios claros, en ese sentido, de una banca social y comunal fuerte. No la hay.

Entonces, este tema es muy interesante, porque, si usted me dice a mí que hay que pensar como banquero en esto, yo le digo que no. No, no hay que pensar como banquero. Hay que ser muy estratégico para lograr puntos de equilibrio, que usted pueda decir: “bueno, para que nosotros podamos subsidiar elementos -como decía doña Shirley en la mañana- tenemos que ir a hablar con la Sugef”, porque, con la Sugef, un banco con estas características no aplica con los estándares de Sugef ni Conassif.

Entonces, ese pleito está, pongámoslo en la agenda y lo vamos y lo hablamos. ¿Por qué? Porque, entonces, no tomamos en cuenta los sectores, no nos interesan. No tomamos en cuenta ni los sindicatos, ni las cooperativas ni todo eso, sino que: Banco Popular es un banco comercial más.

Eso, para mí, es una aberración a la histórica definición de lo que debió ser el Banco. Entonces, sabiendo y conociendo que hay bancos con una fuerte orientación social, son tremendamente exitosos. Tremendamente exitosos. Es más, son bancos que, ni siquiera utilizan ningún papel de garantía, si no trabajan con fianzas solidarias, con famosos grupitos de gente.

Y yo no sé, a quién le ponía el ejemplo: en Nicaragua estábamos desarrollando un banco igual; que no tenía nada que ver con la filosofía, porque era antes, donde estaba Violeta Chamorro y los hermanos Montealegre, que eran fuertes banqueros. Siguen siendo fuertes banqueros en Nicaragua, bajo una perspectiva totalmente social, pero yo creo que es un tema que hay que entrarle; un poco para buscar ese equilibrio. Yo creo que ese balance sí se... y que depende de nosotros cómo queremos orientar esto.

Es decir, mi motivación va a ser de que esta Banco tiene que hacer diferencia en los social. Si no, no justifica su razón de ser...

No, yo sé que... yo, lo hemos hablado, entonces...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No, no, no es lo que dije, no es lo que dije, que no hay que pensar como banquero, etcétera no, porque...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces, eso es interesante, porque, será que uno tiene una orientación muy colaborativa, porque, yo voy con un sector que a mí me ha dado de comer toda la vida. Y como dije un día de estos, que usted estaba presente: a mí me ha dado todo... yo tengo solo de un sector. Si no hubiera sido por ese sector, quizás, yo no soy lo que soy económicamente hablando.

Entonces, yo creo que este es un tema y qué dicha que está ahí. Por eso llama la atención, en el sentido de que nosotros tenemos que buscar eso, coincidiendo en que, posiblemente, nos va a afectar la rentabilidad, nos va a afectar un montón de cosas, pero cumplimos con la razón de ser.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Pero, perdón, Abel, nada más para aclarar: no nos tiene porqué afectar la rentabilidad, porque lo social se deriva de las... del Banco.

Es decir, el 15% de las utilidades del Banco se van a eso. Ahora, la evaluación de cómo hemos trabajado esa parte social, no nos favorece. No nos favorece.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo tengo mis poderosas dudas.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No nos favorece para nada. Tenemos más del 60% de los recursos ociosos. Entonces, no es que nos tiene que afectar la rentabilidad. No tenemos que hacer mayor... mayores sacrificios de los que ya hacemos en el modelo financiero, porque lo social se alimenta de las utilidades.

Entre más utilidades tengamos, más inversión podemos hacer social. ¿Sí? Ese es mi punto de vista, pero tenemos que ser eficientes ahí arriba, donde los bancos son eficientes, porque somos un banco y no nos podemos quitar eso.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Perdón, doña Shirley...

**La Directora, Sra. González Mora:**

Dale, dale, dale.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Perdón, pero... es que se me va la idea. Pero, entonces, el banco tendría que cambiar los indicadores de evaluación y no compararlos con los demás bancos, porque la razón de ser del Banco difiere de todos los demás.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Absolutamente. Los indicadores, en la parte social, son... porque nadie lo hace y nosotros sí debemos de hacerlo.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Exacto, sí, claro.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ya se está trabajando en eso.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, modificarlos.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Porque tenemos un Banco social que lo llevamos a los demás bancos competitivos, y es que su razón de ser es diferente.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces, si me permitís el paréntesis; pero los indicadores para ustedes les van a traer más paz, porque logramos... y generamos bienestar.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¡Exactamente!

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y eso es el indicador único que nos interesaría, nada más. Por ejemplo, por ejemplo: entonces, no le complicamos al... tanta cosa, ni que se compare con nadie, porque no nos interesa. Lo que nos interesa es: con estándares de x, y, z, en ese sentido.

Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Yo creo que aquí tenemos dos vías: sacrificar rentabilidad para lograr estos objetivos o bien, mejorar, justamente esa rentabilidad para que ese incremento pueda ser destinado a estas, a estos objetivos. Entonces, más bien, yo creo que en la parte comercial hay que pensar como superbanqueros para generar ese beneficio incremental y poder satisfacer nuestros objetivos sociales, teniendo al Banco como el únicamente... o sea, tenemos que ser muy, muy, muy... muy muy productivos en el negocio tradicional. Igual, yo creo que hay espacio. Hay bastante espacio.

Y ver de qué manera se articula la estrategia para: 1. Ver cómo mejoramos la regulación. La mejoramos no; más bien, la hacemos más flexible, para que no suframos también en esta área, de lo que tiene que ver con créditos.

Y, por otro lado, pues cumplir. Cumplir con nuestra misión, pero sí creo que, más bien, hay que pensar muchísimo más allá del negocio tradicional y extender la capacidad de generación de...

Se retira la Directora, Sra. Campos Gómez, al ser las **dieciocho horas con cuarenta y un minutos**.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿En esta filmina que tenés, son respuestas de los encuestados?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Esto es parte, todavía, del set de *focus group* que se hicieron en entrevistas. Aquí hay opinión de...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ah, OK. Esto nos da la razón en lo que estamos hablando.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Eso nos da absolutamente toda la razón.

Doña Ileana. Perdón.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Que tenemos mitos. Estamos muy equivocados con respecto a la rentabilidad, porque si hay un negocio rentable es el microcrédito, porque usualmente trabaja con las tasas más altas del mercado. Ahí lo que usted tiene que proyectar son cuotas mensuales bajas, entonces son

créditos que son a largo plazo y ahí es donde vienen las variaciones y las solicitudes a la regulación, porque exceden los plazos a los que estamos acostumbrados.

Por ejemplo, una organización comunal: si usted me habla que va a pagar veinticinco mil colones mensuales a largo plazo, obviamente que va a preferir el Banco, aunque se le esté metiendo casi... lo mínimo de la Ley de usura. Creo que es un 28% o 38%.

Entonces son créditos muy rentables. Aquí yo les voy a decir qué es lo que pasa y por qué no se implementa eso. Porque, los ejecutivos de venta, es más fácil estar sentados en la plataforma y que nos lleguen los créditos de los funcionarios a tener que ir a las localidades a buscar este crédito. Por eso es que no se da.

Porque el microcrédito es desgastante. Tampoco está prestándole usted a una gran empresa veinte o doscientos millones. Son créditos chiquititos, de un millón, dos millones, tres millones. Tres millones. Y ese cobro tiene que ser muy ágil.

Entonces, lo que no está bien estructurada es la forma. Pero de que es rentable, es totalmente rentable. Y de que está el espacio para crecer ahí, que creció increíblemente y los márgenes de utilidad gruesos por ese tipo de microcrédito y Rabobank: le agrego uno más a los suyos, que a usted le gusta, don Abel. Rabobank en Holanda. Es un banco totalmente social para microcréditos con márgenes increíbles, especializado en microcrédito.

Reingresa la Directora, Sra. Campos Gómez, a las **dieciocho horas con cuarenta y cuatro minutos**.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Pero la automatización versus el costo operativo de manejar una cartera al menudeo hace que esa rentabilidad en intereses, me parece bien grosera. Yo creo que parte del esquema es dar créditos blandos.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Es que se da blando, pues, la cuota.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, pero tiene una remuneración diferenciada.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Entonces, en la ausencia de un sistema totalmente digitalizado, como esos bancos modelo, que son una maravilla, el costo operativo es elevadísimo del manejo de créditos tan pequeños. A diferencia del crédito corporativo, que más bien le genera montones, y que eso es lo que cubriría esa, ese traslado de los recursos, que probablemente por el tema de la situación financiera de los clientes y de las actividades, genere interés.

Pero cumplimos en el bien social, con la capacitación, con la técnica, etcétera, pero sí ahí la tecnología sería básica, para que tanto el área corporativa y tradicional sea tan rentable como... pero de inicio... en el estado en que se encuentra el Banco, en términos de tecnología. Habría que esperar un poquito.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Tal vez les comento, les comento: dos funcionarios nuestros estuvieron hace dos semanas precisamente haciendo una pasantía en varios bancos expertos en microcréditos. Estuvo don Juan Francisco Rodríguez, estuvo Freddy y Omar Sánchez.

El propósito era, precisamente, ver cuál es el modelo de microcréditos que tienen. Acá en el Banco nosotros no lo conocemos. Hay que aprenderlo, hay que desarrollarlo, lleva tiempo, pero el propósito es ese, precisamente: incorporarnos dentro de esa ruta...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Dígale que venga al...

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sean tan eficientes y generen tanto y se sostengan por ellos mismos.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Claro y la parte tecnológica sí es fundamental, también. Entonces se ha logrado ahí una buena conexión con estos bancos; incluso, valorar ahí temas tecnológicos para poder generar esta ara de negocio, en la cual hoy no tenemos ninguna experiencia, pero hay una gran oportunidad de mejora.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

En el ejercicio de investigación también se procuró entender cuál era o cuál es, cuál es la visión sobre la triple línea base desde el punto de vista de sostenibilidad. Entonces, ahí se identificaron aspectos que son obligatorios de cualquier empresa. Otros que son obligatorios de admisión del Banco Popular y otros, que, sin ser obligatorios, son los que podrían venir a aportar, entonces, un valor diferenciador.

Entonces, en lo obligatorio de toda empresa... la transformación digital ya hoy es un diferenciador, es un básico.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Se tiene o... es como la calidad: se tiene o no se tiene.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

La comunicación transparente y responsable.

El cumplimiento de la ley... un elemental, no se puede señalar que la ley sea un elemento destacable para ninguna... ni para una empresa pública ni para una privada.

Que los servicios sean competitivos y la eficiencia de la operación del banco es como lo más... Eso se da por descontado.

En lo ambiental reciclar, usar eficientemente los recursos, sin hacer abuso del papel, pues tienden a ser cosas que la gente ya da por descontadas. Eso es básico. Todo el mundo lo hace. Son medidas que hacen eso como algo destacable, porque es lo mismo que hace todo el mundo.

En el eje social y económico, en el caso del Banco, liderar iniciativas comunales, el acceso a poblaciones vulnerables, el apoyo a mipymes, educación financiera y contribuir al desarrollo económico social, pues es parte del discurso que el Banco tiene que tener, pero tampoco esperemos que ellos digan: ¡wow, hiciste eso! Eso es lo que te toca hacer.

Entonces, no puedes pretender construir una diferenciación en la posición de marca, haciendo lo que te toca hacer. Es que tienes que hacer algo más. ¿Y qué es eso más? Está en sentirse presente, en liderar la educación financiera, por ejemplo, para todos... y fortalecer la posición de aliado en los encadenamientos, entonces no es dar crédito; es fortalecer los encadenamientos productivos, la participación público-privada, la articulación con gobiernos locales en el fomento del desarrollo.

Entonces, nosotros podemos ir a traer un portafolio de microcrédito en San Ramón, pero eso lo hace cualquier banco privado. Ellos lo están..., lo están ofreciendo. ¿Cómo construye o usted fortalece encadenamiento, esas microempresas, son empresas medianas o con el sector exportador para San Ramón? Eso es otra cosa. Es otra cosa, entonces, la expectativa respecto al Banco no es que se comporte nada más como un banco... como un banco público ofreciendo crédito y trayendo cuentas corrientes, es: conviértase en aliado y justamente fortalecer esos encadenamientos.

Hay que escoger sectores económicos claves y tratar de desarrollar una estrategia integral dentro de toda la cadena productiva de ese sector.

Estrechar los vínculos con los *stakeholder*, las municipalidades, las organizaciones comunales, las asociaciones de desarrollo y las mipymes, los sectores, pero de forma integral. No solamente crédito, sino ver cómo vas a... por ejemplo, apoyar incubadoras de empresas, que son, típicamente, órganos en los que se empiezan a construir encadenamientos.

Entonces, obviamente eso implica, también, eventualmente asumir posiciones de riesgo. Porque ser un incubador de empresas no es una posición... no es una actividad segura, entonces hay cosas que el Banco tiene que construir y el Banco, en temas de riesgo, pues siempre ha sido bastante conservador.

En el tema, en el eje ambiental la...

La diferenciación en el eje, entonces, nos viene a decir: "nosotros reciclamos, nosotros somos cero papel, nosotros somos eficientes", si no, más bien, ¿en cuáles estrategias el Banco, para motivar que los demás agentes en la economía, se alíen con el ambiente?

Financiar proyectos verdes... verdes y que esos proyectos generen un impacto hacia la sociedad y que el Banco sea un promotor, no un... captador de esos proyectos que llegan, si no, más bien, que sea el promotor que dice: "No, vamos a hacer proyectos verdes con estos socios estratégicos y entonces, vamos a encauzar esa actividad".

También en proyectos ambientales y sociales en las comunidades. Entonces, el propósito del Banco es responsabilidad social. Es parte de su ADN, es parte de su naturaleza de ser. Acá viene, menciona: "El Banco Popular tendrá como objetivo fundamental dar protección económica y... a los trabajadores, entre el fomento al ahorro...". Esto es la declaración de propósito del Banco. Está en el Plan Estratégico Corporativo, entonces, lo que es los entrevistados, nos dicen: "es que, esa es, es su propósito, eso es su razón de ser". Entonces, es consistente.

El propósito del Banco es consistente con la visión que ellos tienen de lo que el Banco tiene que ser y está bien alineado.

Luego, en la parte cuantitativa...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Pero ahí, ahí dice: "mientras no se perciba bienestar, no sabremos si estamos cumpliendo con la responsabilidad social con que el Banco fue creado". Es muy interesante, porque, dicho sea de paso, en las variables subsiguientes no veo bienestar, precisamente. Es decir ¿tan ausente está que, en alguna medida, toda nuestra estrategia no apunta hacia esto?

O sea, ya conociendo el Plan Estratégico, en ese sentido, a pesar de que hay un lema que dice "Construyamos" o "Construimos" o no sé qué "bienestar". ¿Cómo lo miran ustedes eso?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Esta aclaración... es que no está la filmina que lo aclara. El tema es que *bienestar*, como concepto, es muy difuso para los grupos de interés. ¿Qué es bienestar desde el punto de vista de lo que un banco es? Porque bienestar es salud, bienestar es una vida sana, es equilibrio, es tener mis problemas resueltos, es no tener preocupaciones, una familia bonita como sana. Eso es bienestar.

¿Cómo aporta un banco al bienestar?, ¿en qué sentido aporta al bienestar?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo creo que no es difuso. Lo acabás de decir.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo coincido con eso.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Totalmente. Lo acabás de decir. Es que...

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Es lo que dijeron los clientes.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, no, claro, es lo que es. Por eso, qué bonito lo que acabás de decir, porque eso es justo lo que tenemos que medir para ver si estamos anotando al bienestar que queremos.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Claro, pues, desde el punto de vista financiero, es ¿cómo aportan los productos financieros a eso? Digamos, un estudio que hicimos en 2016 demostró que el sentimiento que inspira la oferta de crédito en los clientes es de miedo. Es de temor, porque genera incertidumbre: yo tomo un crédito y no sé si lo voy a poder pagar.

Entonces, la gente toma un crédito no necesariamente porque le vaya a generar bienestar. Muchas veces es por necesidad. La principal razón de tomar crédito en Costa Rica en este momento es para refundir las deudas. Y eso me saca del problema, por un momento, pero sigo empantanado, sigo con una liquidez mínima en mi cuenta y, tal vez con dificultad para pagar mis cuentas.

Entonces, es un poquito difícil construir el vínculo entre el concepto de bienestar y la oferta de productos y servicios financieros.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A ver: es complejo, es complejo, pero no difícil y te voy a explicar por qué; porque yo puedo decir: "vamos a iniciar una campaña para despertar en la gente el concepto de bienestar". Igual que estás poniendo educación financiera, inteligencia financiera como tal. Eso nos va a llevar cuatro años, cinco años, ¡sí!

Pero la gente va a comprender, justamente, por poner el ejemplo de lo que vos acabás de decir cuando dijiste las variables que componen bienestar. Entonces, uno le va dando al proceso y uno puede decir: "mirá, no lo midamos todavía, midámoslo dentro de tres años a ver por dónde va".

Pero esa certeza tiene que dársela la Gerencia General, para que usted esté tranquilo, porque, entonces, la construcción de ese bienestar la tenemos que hacer todos, y es muy interesante porque son intangibles. Vos lo acabás de decir. ¡Qué interesante!

Ve lo que yo acabo de decir: "yo le agradezco a las cooperativas todo lo que tengo". Eso me ha generado el bienestar. ¿Qué más? Te agrega un valor, te da paz. Porque yo vivo en una propiedad que, gracias a unas cooperativas, yo la compré... un carro, etcétera, etcétera, tenés que comprender que eso es bienestar.

Pero eso nosotros tenemos que impulsarlo, de acuerdo con una estrategia en ese sentido. Por eso te digo que es complejo, porque los resultados no son ya. Los resultados son de largo plazo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Pero, pero eso es cierto, don Abel: de hecho, bienestar, estadísticamente es un constructo que se forma en dimensiones, donde cada una de esas características es una dimensión. Y cuando uno quiere medir eso, hace las preguntas pertinentes para darle un valor a esa dimensión. Después, usted une todas y usted dice: "el bienestar, en una escala de uno a cinco; en dos, en tres o en cinco", y así es como se mide eso.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Pero, justamente, vean; uno pensaría que un elemento para construir bienestar es justamente el crédito de vivienda. El Banco Popular no es líder en crédito de vivienda: primero, porque el fondeo de crédito de vivienda es, básicamente, en cuentas corrientes. En cuentas a la vista y nosotros tenemos, apenas, un 6% en participación en mercado de las cuentas a la vista.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Claro, pero, entonces vos comenzás a elaborar productos y servicios hacia el bienestar. Por eso te digo que es darle vuelta a la manzana. Eso es complejo, no es difícil. Es tomar decisiones para decir: "vamos por ahí", y yo creo que aquí deberíamos destacar -y, por favor, pónganlo con letras mayúsculas lo que acabás de definir, porque eso no es fácil-

No es fácil y vos lo tenés clarito, clarito, clarito. Un par de variables más y uno dice: "qué interesante, para poder llegar a ese objetivo". Estos estudios que, para mí, es valiosísimo lo que nos estás contando.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

No, no, me parece que, tal vez parezca redundancia, pero ahora que yo también pasé y estábamos... alguien estaba diciendo que esto... lo que no es justo es que usted sea algo más que todos los demás y usted deja que lo midan como todos los demás.

Porque esto resume, sin haberlo visto hasta ahora, resume lo que estábamos discutiendo hace un rato. Ahora, ¿cómo le agrega usted eso en variable para nosotros saber que hay que cumplir todo lo financiero?

Y, le decía yo afuera... de rebote: durante años nos hemos dejado. Nos hemos dejado ¿qué? Que nos sigan metiendo en la casilla en la que nos van metiendo. ¿De qué? De ser solo medios financieramente y que se nos desvalorice 50.000 millones de fondos especiales que tenemos, que nadie lo tiene, nadie dijo: sacrificio mis... autosacrificio mis utilidades para ir creando, como lo dijo usted, este Banco hace muchos años.

Pero nosotros tenemos que incluirlo y hemos perdido... dejado hemos dejado de pelear.

Hace, vamos a ver... ¿14 años? No sé si esa historia la conté aquí ya, pero...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Seguro que sí.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Seguro que sí, pero, como buen viejillo, la vuelvo a repetir: 15 años, creo, en la discusión... en una discusión de esas, se dijo algo sobre el Banco Popular, en la Comisión de Asuntos Económicos, de frente a William Hayden, entonces yo conté esa historia de que dijo: "regalamos -no lo sé- un monto". Y fue lo que dije, que consta en actas, de que el Banco es un ornitorrinco. O sea, es diferente. Pero tenemos que pelear para que una variable cualitativa siempre se vea en nuestras mediciones.

¿Para qué? Para medir el impacto, cuánto crecimos y cuánto hicimos crecer y entonces necesitamos crecer la economía de la región y el sector con el tema de mujer. ¿Cómo? Tenemos cosas extraordinarias, me parece a mí, y que los otros no lo hemos catapultado.

Y aquí, y cuando usted ve el origen desde los tiempos de, cuando estaba la Ley José Joaquín Trejos, usted ve que el Banco tiene un origen absolutamente diferente, que hay no solo que medirlo, sino que mercadearlo también, promocionarlo también. Porque, esa promoción es lo que hace que, entonces, la gente, en la percepción sea hasta menos cruel. Porque, a veces... Gracias, presidente.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Estos datos los podemos conseguir en el Estado de la Nación. Ellos tienen indicadores de cómo se mide el bienestar y el Banco Mundial los tiene también.

Ahora, no vamos al... porque ellos tienen otro tipo de indicadores, pero esos, eso te permite esa flexibilidad de... pero está riquísimo el tema.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí, está rico. El tema es que esos indicadores no típicamente son financieros.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es lo justo, ¡el error es que sean financieros! El error es que sean financieros. Ahí sí estamos, estamos prostituyendo el término de *bienestar*.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Vamos, tal vez por ser nosotros un ente financiero, también, digamos dentro de las regulaciones financieras, nadie nos permite usar también el índice de Gini a nosotros, como sí se lo aplica a otros, para medir cuánto hemos contribuido en bienestar, en crecimiento de la gente.

Les voy a contar una historia. Les puedo decir que yo me gradué y mi papá me dice: "vea a ver qué hace", para ver si servía para algo. Y entonces, graduado nuevo, me voy y me meto en una oficina llamada Banco Popular y compro mi primer carrito, porque, sin eso no podía trabajar, porque era abogado de pueblo y, si no venía al Registro Público, no tenía trabajo.

Cómo... las escrituras, cruzar el... Banco Popular.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Cuántas diapositivas te faltan?

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Solo con ser abogado me financió.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sí me falta exponer la parte cuantitativa y...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Qué te faltan, 12?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo creo que podemos pasar a conclusiones. Es más, te voy a decir: lo voy a complicar un poco más. Midamos el índice de felicidad de nuestro... nuestra gente. Hoy, el índice de felicidad se puede medir.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿El índice de publicidad?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Felicidad. A ver si nuestros clientes son felices o no. Reputación 2021. Esto está interesante.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

La medición de la reputación nosotros la hicimos fue con una metodología propietaria de Ipsos que sigue los siete temas de materialidad, que son típicos en análisis de reputación a nivel mundial. Solo falta uno, que es el octavo: es la internacionalización de las empresas, que es un tema que el Banco Popular no puede participar, pero es un índice que está construido para bancos. Para categoría bancaria, a diferencia de otros índices que hay en el mercado, que son de aplicación muy general, entonces revuelven, por ejemplo, al... a Walmart, a otras empresas que son comerciales o industriales. Este es, exclusivamente, una medición para bancos.

Si usted ve los atributos, estos son los atributos que tienen en cada alternativa. Por ejemplo, en finanzas: que el Banco sea financieramente sólido, que sea rentable en la oferta, que sus tasas de interés sean justas, que sus tasas de... sean justas, que contengan las condiciones que ofrecen a sus clientes, cumplan su promesa de servicio, que sus procesos no sean engorrosos, que sean trámites fáciles.

Esas son expectativas, desde el punto de vista reputación, que los clientes quieren obtener.

Innovación: estar a la vanguardia tecnológica con frecuencia, ofrece nuevos productos y servicios y... de ofrecer nuevos productos y servicios en temas de innovación.

El trabajo: que tiene colaboradores bien capacitados o que es una empresa en la que me gustaría trabajar.

En integridad: es una... transparencia, problemas de corrupción. En ciudadanía: realiza acciones para cuidar el medioambiente, contribuye al desarrollo comunal y su labor social es ampliamente conocida por las...

Y en liderazgo, su gestión impacta en el desarrollo del país, es líder financiero de su país, es una empresa que estimo y se muestra como una empresa aliada con las mipymes.

Se retira el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, al ser las **diecinueve horas con cuatro minutos**.

Esos son alrededor de 20-22 atributos, 20-22, que están pesados cada uno. La suma de todos da 100. Entonces, nosotros podemos, en cualquier momento saber, exactamente, con mediciones cuantitativas cuánto cambia la reputación del Banco en función de una variación de cuál factor.

Ese es un estudio que estamos haciendo... este lo hicimos el año pasado. Este año lo estamos aplicando la encuesta para obtener el índice para este año y vamos a ver cómo se mueve cada uno de esos atributos. Esa es la nota que se obtuvo en cada uno de esos atributos. El triangulito. Entonces, en finanzas obtuvimos un 60,6, que es una nota ponderada de los dos aspectos que están ahí digitados.

El índice dio 57. Está asociado con la metodología de Ipsos con una medición de la confianza

Se retira la Vicepresidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri, a las **diecinueve horas con cinco minutos**.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Ese es el promedio?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Ese es el promedio ponderado. Es un 57.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Y confianza también?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

No, la confianza es una pregunta directa. Una pregunta directa que... es una serie de preguntas que, es una serie de preguntas donde se va llevando al cliente... Es que algunos me los brinqué, pero es de conocimiento....

Familiaridad: qué tanto este familiarizado con la marca. Mi actitud hacia la marca y, entonces, la confianza. Y, a partir de la confianza, el apoyo. Yo convierto la confianza en apoyo, pero el apoyo típicamente va a ser menor, porque, aunque yo tenga confianza en la marca, no necesariamente la puedo utilizar.

Porque hay... de mercado que me impiden utilizar la marca en la que yo tengo más confianza.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Si pensara en estas cosas, el índice de reputación óptima, para vos en una entidad bancaria, para vos, de cuánto debería ser?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Acá tenemos... nos dio el resultado... esto es lo que nos dio el resultado...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, no, no. No veamos resultados. Es que me... para hacer un comentario ¿vos como experto?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Uno no puede tener buena confianza al 100%...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Para eso están las definiciones. Estamos claros. Vuelvo y te repito: para vos ¿cuál debería ser – si no, yo te lo digo, pero quiero conocer tu concepto- el índice de reputación de un banco? ¿cuánto es una calificación óptima?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Dos de tres clientes, me parece que es una buen, es un buen resultado. Dos de tres personas.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Estamos hablando de un 80%?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Un 70-76...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, 78,8%.

**El Director, Sr. Salas Mora**

Okey. Entonces, yo te puedo decir: de cada tres, de cada 10, ocho (para utilizar un estándar más elevado) es lo que yo te decía en un principio. Y te voy a decir por qué. Porque estos índices de reputación son el efecto sobre el resultado de algo que estamos haciendo muy bien o que no estamos haciendo bien. No utilizo la palabra "que estamos haciendo mal", no, no estoy haciendo eso, sino que, yo puedo decir: "resulta que integridad, que es un valor, debería tener un estándar de un 96%". Entonces, yo te lo califico 95%. pero estamos en un 55. Entonces, tenemos una brecha por llenar.

Y yo te puedo decir: "de liderazgo, ah, la gestión del impacto de desarrollo del país, no me interesa tanto. La muestra como empresa pyme. Importante. Número uno". Entonces, cuando uno no trabaja con puntos de llegada en estos temas es muy fregado porque no te permite establecer esa comparación.

Por ejemplo, en ese indicador que tienes en pantalla, yo te puedo decir: "bueno, ese 57 promedio, ¿cuál es la brecha que deberíamos cerrar?". Entonces, yo te digo, utilizando tu término: "estamos a un 78%". Ahí ya tenés una brecha que hay que cerrar.

Digamos, estandarizada en esos términos, pero resulta que Integridad no sea la brecha más grande. Entonces, a mí, en un futuro, me gustaría que ustedes pudieran tener estos estándares de punto de llegada, porque eso va a significar mucho que, por medio de ustedes, cuando se evalúa el rendimiento, en la cultura...

Por eso es que vuelvo al tema que les tocaba en la mañana: nosotros no necesitamos una cultura de... necesitamos una cultura de alto rendimiento que cumpla con estos estándares de reputación de imagen, de clima organizacional, de ser la empresa mejor en toda la región para trabajar.

Entonces, ¿qué va a pasar? Que ustedes, cada vez, están diciendo... Esto, este informe es riquísimo y gracias porque insististe con eso, Jorge Eduardo. Porque, aquí te permite una gerencia general que irá en línea en cuanto a puntos de llegada.

Porque, si no, no se justifica que ustedes estén o que el Banco gaste tanta plata en usted, porque no le da importancia a estos estudios.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

También hay que ver cuánto tenemos nosotros en difusión y publicidad de manera comparativa, pues como veo a algunos, hasta las cooperativas nos ganan en ese sentido.

Primero, debemos tomar las decisiones sobre lo que se ha hablado y tener el producto que se pueda promocionar, divulgar y difundir fuertemente.

Al ser las **diecinueve horas con diez minutos**, se retira el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Eso es muy interesante porque el concepto que estoy tratando de decir es que todos los ríos convergen en el mar, entonces, para que tu trabajo tenga el resultado de realimentación y definirlo en términos de direcciones específicas debemos trabajar en direcciones específicas.

Como los resultados que ustedes tienen son de largo plazo, o sea, con un horizonte de cuatro años para generar ese bienestar y nuestro Gerente General Corporativo dice: "olvídate, no los vas a medir en los próximos tres años porque vamos a estar fatales, pero al cuarto lo medimos, nos ahorramos ese montón de recursos".

Eso es estrategia.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Yo soy participe de que uno debe medir constantemente porque si te estás desviando no te das cuenta y cuando llegas a los cuatro años ves que te habías desviado desde el año dos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Escúcheme lo que le estoy diciendo. En el cuarto año debe haber logrado un 70% de bienestar, o sea, yo puedo decir voy a medir el primer año.

Vamos por buen camino y es lo que yo llamo puntos de llegada.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Me queda claro y sí hay que medirlo frecuentemente para asegurar que sí están en la ruta porque si no, en tres años pasan muchísimas cosas y cuando se dan cuenta uno está extraviado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo sí quiero hacer algo porque vamos al estado actual de la imagen.

Compañeros y compañeras, este trabajo es tan importante para nuestra labor orientativa y directiva y me nace felicitarlos porque a mí me abre un horizonte enorme como director el poder utilizar esto.

Dígale expresamente a Fernando que vale la pena estar aquí, pues amplía el abanico de oportunidades para avanzar.

Al ser las **diecinueve horas con trece minutos**, reingresa la Vicepresidente, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Consecuentemente, debería salir de aquí para esa unidad el reporte.

Quiero felicitarlo porque vamos por el camino que nosotros esperábamos. Con esto aclaramos al compañero Sr. Jorge Eduardo sobre las expectativas que tenían y creo que las cubrimos con esa información.

Mal haríamos si no solicitamos revertir estrategias y por eso estamos invitando a medio mundo y debemos invitarlos a la sesión del jueves 21 de octubre.

Con emoción los felicito.

**La Directora, Sra. González Mora:**

¿Estos estudios cada cuánto se hacen en el Banco?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

El de imagen se está haciendo cada dos años.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿desde cuándo?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Yo empecé en el área desde el 2015, a finales del 2015, y empezamos a aplicar estudios de imagen. Antes se habían distanciado mucho, tenemos del 2016, 2018, ahora del 2022, es decir, cada dos años.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿qué escenarios tenían desde que empezaron hasta hoy con esas estadísticas?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Al puro principio encontramos un famoso cuento que salió en el 2016 cuando fuimos comparados con el personaje Gorgojo, o sea, viejo, desactualizado, del sector público y no teníamos impacto en la población joven.

En el 2018 nos encontramos una brecha grande del promedio de primera mención que era de 11,3% y en *millennials* era del 7%, entonces, había una brecha enorme, la hemos logrado acortar, ha cambiado el enfoque.

El color morado se incluyó porque es fresco y genera atracción para los millennials a quienes les gusta ese color.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

El color morado significa compasión.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Entre otros significados.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Qué nivel de satisfacción tiene usted de ver que cada dos años se están presentando estas estadísticas?, ¿Del 100% cuántos cambios ha visto en el Banco?

Creo que es un proceso de cambio cultural.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Cuando nosotros empezamos hace cinco años la gente no le daba mayor importancia y se orientaron a buscar estadísticas que molestaran.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Incomodaran?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Así es e hicimos un programa de evaluación del servicio al cliente y hacíamos un estudio de servicio al cliente cada año.

Ahora tenemos una tableta en las oficinas y el cliente quien entra cuando sale puede brindar su calificación, entonces, así esa oficina queda calificada.

Tenemos 220.000 encuestas de los últimos dos años, por lo cual, es una evaluación muy precisa de cada una de esas oficinas.

Antes en las oficinas decían que era una percepción, la muestra era muy pequeña y empezaban a buscar las estrategias para "quitarse el tiro", pero ahora con muestras tan robustas y mediciones tan constantes ya no se puede hacer y han tenido que sentarse a preguntar qué pueden hacer.

El otro día preguntaron qué es lo que los clientes quieren, entonces, tomaron alrededor de 400 comentarios de los clientes y pidieron a la empresa proveedora encargada de servicio al cliente que hiciera una minería de texto y para ello se aplica una búsqueda con palabras claves.

De cajeros automáticos las respuestas son sobre el numerario pequeño, que los cajeros automáticos no tienen billetes de ₡1000 ni de ₡2000. Nuestro cliente es un cliente humilde, entonces, pide sacar ₡1000, ₡2000 o ₡5000 y muchas veces el cajero automático no tiene.

Esas son barreras culturales porque a veces no entendemos que al cliente hay que acompañarlo.

En el negocio de servicios los clientes son un actor fundamental, por ejemplo, si una persona va a cortarse el cabello, el estilista primero pregunta cómo quiere el corte.

El cliente es un actor y debe dar el guion, si el cliente no tiene guion no sabe comportarse y lo hará según las expectativas que tal vez en otra empresa le hayan creado y empiezan las comparaciones odiosas.

Lo anterior sucede porque nosotros no le explicamos las razones de porque aquí es diferente, nuestra plataforma desde el punto de vista de seguridad es mucho más robusta que la de otros bancos, pero el cliente no lo sabe y no le han dicho el por qué los mecanismos de seguridad son así.

Al cliente hay que explicarle y educarlo.

Al ser las **diecinueve horas con dieciocho minutos**, reingresa el Asesor Legal de Junta Directiva Nacional, Sr. Juan Luis León Blanco.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Cuál es su nivel satisfacción con estas estadísticas y con los cambios vistos desde el 2015?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Nos falta muchísimo, falta más integración y pensamiento sistémico y planificación basada en datos.

Todavía a las actividades y metas les falta más cohesión y alineamiento.

Esa es mi humilde opinión, yo no estoy en los equipos de planificación del Banco Popular.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Sí, pero usted da los datos para que el área de Planificación busque la estrategia basada en los resultados de esas encuestas. ¿Lo toman en cuenta?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Cuando nosotros pedimos a un proveedor un modelo multivariado es para que los atributos tengan peso.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Por eso señor Presidente cuando usted felicita, yo observo que no es nuevo, se maneja desde el 2015. ¿Cuánto se ha ejecutado y cuánto ha hecho la Gerencia General con respecto a todas las acciones que ha debido tomar tanto en el servicio al cliente como en la infraestructura tecnológica?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Para ir finalizando, pasemos a la conclusión.

¿Cuánto es el índice reputacional que recomienda la Sugef?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

No tenemos, no hay.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí hay un indicador reputacional, un riesgo reputacional.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Nosotros deberíamos tener ese indicador para saber si lo estamos alcanzando. Yo te puedo decir, para mi gusto, es mayor o igual al 80% y la pregunta puede ser qué hacemos, es difícil, pero hay que alcanzarlo y puede llevar cinco o seis años, pero se debe construir desde ahora.

Lo mismo con el índice de imagen.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Es tener el objetivo al cual quiero llegar.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Exactamente, tanto de imagen como de reputación. Eso para que lo vayas pensando por el ejercicio de prospectiva que vamos a hacer.

Hay que arriesgarse porque si no, la cultura seguirá siendo disfuncional. Con eso tocan las fibras del Banco y la persona debe pensar en la buena atención, la calidad de la atención, el buen servicio y otros.

Quienes deben "marcar la cancha" al área de Planificación son ustedes, no al revés.

A los colaboradores del área de Planificación Estratégica se pide que el KPI sea este y "marcar la cancha", pues esto debe ser robusto en función del objetivo que quieran alcanzar.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Que sea un instrumento para evaluar qué tan cerca o qué tan lejos estamos de esas metas y no sea solo un tema informativo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Por ejemplo, la sucursal de Quepos, su obligación de contribución al índice reputacional y al de imagen es de un 80%, ellos lo saben. Por tanto, no andará el Sr. Marvin Rodríguez Calderón con un látigo, es una cuestión de equipo, de comunicación, es una cuestión de conocimiento de que la estrategia funcione.

Entonces, es lograr un solo camino para alcanzar el objetivo. Lo mismo con el clima organizacional, pero eso será un tablero que lo veremos después, pero mi recomendación es que se atrevan a hacer una propuesta que cueste alcanzarla.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Sobre el indicador, nosotros tenemos un indicador de reputación que mide algunas variables: satisfacción del cliente, canales electrónicos especiales, quejas, caídas de sistemas tecnológicos, comentarios en redes sociales, cancelaciones, eventos de fraude electrónico, eventos de fraude con tarjeta y eventos de fraude interna. Ese tiene una meta de 70%.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Échela para arriba, no está mal el indicador, pero atrevámonos a más.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Eso hay que mejorarlo, entre 50 y 70 es tolerancia y capacidad es menor de 50.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Cómo estamos?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Estamos en tolerancia, entre 50 y 70.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Estamos quedados.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

¿Cuál fue la fecha de evaluación?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

La última que medimos fue el trimestre pasado, ahora están terminando la de setiembre.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Algunas variables son por tener menos cajeros automáticos, los cajeros automáticos del Banco de Costa Rica son los que se perciben con más presencia.

Somos los que cobramos menos comisiones, hay unos más caros.

En servicio al cliente estamos en una tabla intermedia,

Seguimos siendo vistos como un banco para los "viejitos",. Ahí hay una brecha de posicionamiento importante.

Insistimos en que hay que sembrar en esas poblaciones para poder recoger entre 10 o 15 años.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Para poder entender el cuadro, se supone que el superior derecho es el mejor estándar. ¿Cómo interpreto eso?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Las valoraciones son por atributo, o sea, más cajeros automáticos, menos cajeros automáticos. Entonces, cada línea es como un atributo de cual está mejor y cual peor, pero desde un punto de vista cualitativo, todavía no se ha pesado.

Los que quedan a la derecha son los que tienen una ventaja en algún atributo y a la izquierda los que tienen una desventaja en algún atributo.

Antes el Banco Popular era reconocido como un banco más accesible en crédito, ese es un paso atrás del Banco Popular.

Las tarjetas con menos beneficios son las del Banco Popular. Esa no es una verdad absoluta, sino una percepción.

Entonces, por el mero hecho del peso de participación usted no será percibido como líder en beneficios porque, aunque tenga los mismos beneficios, hay una gran cantidad de población que no conoce esos beneficios.

En medio digitales deficientes está el punto flaco del Banco Popular.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Coincide con la realidad.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Sobre las ventajas competitivas se ve que el Banco Popular está posicionado con cuentas inembargables, préstamos a menor tasa de interés, como el banco más empático, amable y acogedor, pero su limitación es que es un Banco de los "viejitos", con problemas en los canales digitales y se cae el sistema.

Tiene un diferenciador claro como el Banco de los trabajadores, el Banco de las pymes y de las pensiones.

tenemos posibilidades de crecimiento, pero nos falta ser más agresivos en inversión, en tecnología y hacer esa definición, pues, aunque nosotros queramos llegar a esos sectores sociales, esos sectores sociales tienen actividades comerciales y ya tienen un datáfono del Banco Popular, Banco Nacional o del Banco de Costa Rica.

Entonces, participar en la oferta de productos empresariales sigue siendo una necesidad para alcanzar también el impacto social del Banco porque, de lo contrario, esos clientes pequeños empresarios terminan siendo clientes del banco privado, el cual sí está dispuesto a dar dinero porque tiene capturados sus flujos de fondos, sabe cuánto dinero ingresa y conoce cuánto le puede dar.

Nosotros no, nosotros debemos pedir un estado de cuenta, pedir un dictamen de un contador. Eso se convierte en una barrera para el cliente porque lo consideran un banco muy tieso.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

El mercado se estrecha.

**La Vicepresidenta, Sr. Chaverri Chaverri:**

Ha oído muchas veces la frase del Banco de los viejitos, ¿qué ha pensado usted como experto para salir del Banco de los viejitos y llegar al Banco de los jovencitos?, ¿qué proyección tienen, cuáles cambios?, ¿qué espera el Banco Popular al respecto?

La Universidad Nacional realizó varios estudios, las personas quienes más dinero gastan son los pensionados, los viejitos porque les encanta ir a paseos, comprar medicinas y regalitos para los nietos.

Este tema me apasiona, he estado oyendo cada comentario, pero mi duda es hacia dónde se quiere llegar o cuáles cambios sugiere hacer.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Puede ser que las personas mayores sean más gastonas, pero lo que ellos pagan al mercado es alrededor de 2,3 puntos por su consumo, mientras que un préstamo paga de 5 a 10 puntos.

La rentabilidad de un banco está en la cartera de crédito y los clientes de más alta demanda de crédito están entre los 30 y 45 años. Cuando llegan a los 45 años por ciclo de vida desean tener sus problemas resueltos y nada más pagar y pagar para llegar a los 65 años sin deudas.

Además, los de mayor edad no califican para pólizas de seguros y los bancos les informan que ya no son sujetos de crédito.

El cliente más rentable de un banco está entre los 40 y 50 años, después de eso el cliente empieza a decaer poco a poco, a ordenar su vida, ya ha resuelto sus asuntos, ya tiene casa, tiene carro, ya ha pagado sus estudios, montado su negocio, cuenta con una segunda propiedad, los hijos están grandes.

Entonces, ahora que tienen dinero lo gastan, pero como banco solo se gana 2,3 puntos en consumo anual. Esa es la comisión que paga el datáfono.

El 60% de los consumos de las familias es lo que se paga por otros medios de pago, todo lo demás se paga en efectivo.

El fin es tener una relación de largo plazo con los clientes. En este momento decir que el Banco Popular atraerá clientes quienes están con el Banco Nacional o el Banco de Costa Rica es mentira, porque ya está afianzado.

El Banco Popular puede traer a clientes con edades entre 25 a 35 años y esperar que sean rentables en el largo plazo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es interesante porque hay una enorme contradicción. Nosotros vamos a ser un país longevo, América Latina, en general.

Coincide que en el futuro sigue siendo pymes, de la parte comunal y el Banco de los trabajadores.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Tenemos muchísima más información por si algún día quieren podrían hacer una encerrona y ver los datos que tenemos de pagos de salarios.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Creo que falta mucha comunicación entre ustedes y coordinación porque manejan datos diferentes.

Es muy fácil verlo y por eso la percepción se mide de manera estadística, pues tiene un margen de error. Al ver eso es muy sencillo porque la riqueza de los datos es grande y si no es aprovechada en el Banco Popular desde la Gerencia General Corporativa, estamos perdiendo el dinero.

Creo que la esencia de la riqueza de esta información no es para el área de Planificación Estratégica, sino que es necesario hablar con esa área para definir la ruta.

El barco Titanic se hundió porque trazaron primero una ruta, pero se fueron por la que no debían. Un capitán terco que no confiaba no hizo caso a su Junta Directiva, nosotros no podemos hacer lo del Titanic y para eso son estas experiencias.

Insisto en que el norte estratégico debe estar claro para no perder la riqueza de esta información.

Esperamos la próxima entrega.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

Posiblemente se traiga en enero de 2023 porque el estudio se entrega a finales de noviembre y diciembre es un mes complicado. En enero traerían al investigador para que cuente de primera mano los comentarios de los clientes.

**La Vicepresidenta, Sr. Chaverri Chaverri:**

¿Qué porcentaje de estos estudios se hacen en zonas rurales?

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes:**

El 25%, más o menos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muchas gracias y reitero que es una información muy valiosa para quienes estamos aquí y nos permite recomendar con respeto a la Administración por donde puede afianzarse el camino.

Sobre todo, hay intangibles y la transparencia de la información, eso es fundamental.

Mociona para:

**Dar por conocido el resumen del Estudio de Imagen 2020, el Estudio de Grupos de Interés Económico 2021 y un adelanto cualitativo del Estudio de Imagen 2022 elaborados por la Empresa IPSOS.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el resumen del Estudio de Imagen 2020, el Estudio de Grupos de Interés Económico 2021 y un adelanto cualitativo del Estudio de Imagen 2022 elaborados por la Empresa IPSOS”. (784)**  
(Ref.: Oficio GGC-1182-2022)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 18**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Mociona para:

**Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria n.º5946-2022 hasta las 20:03 horas, con el objetivo de conocer los puntos de agenda 8.4.3 (8.4.3.A y 8.4.3.B).**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria n.º5946-2022 hasta las 20:03 horas, con el objetivo de conocer los puntos de agenda 8.4.3 (8.4.3.A y 8.4.3.B)”. (785)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 19**

**8.4.3.-** Presentación Adelanto de la situación financiera del mes de setiembre.

**8.4.4.a.-** El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite los Estados Financieros de agosto de 2022. (Ref.: Oficio GGC-1152-2022)

**8.4.4.b.-** El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite los Estados Financieros de julio de 2022. (Ref.: Oficio GGC-1060-2022)

Al ser **las diecinueve horas con cuarenta minutos**, ingresan el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora y el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla, se retira Director de Investigación y Desarrollo de Mercados a. i., Sr. Infante Cervantes.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Este tema de los estados financieros conlleva una presentación abundante en datos, me parece que lo más rico sería tener un comparativo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Buena observación

Bienvenidos.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Luis y la recomendación que dio don Manuel de que todas las presentaciones las tenga la Secretaría, nada más para que las ponga.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Eso siempre se ha dicho, pero...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿No hacen caso?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

No.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Entonces, pongamos una regla que, quien no haya enviado la presentación, no se recibe y, así, se respeta.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Así hacemos en Riesgo.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Es que estamos comentando con don Luis y don Raúl de que la Junta Directiva debería poner una regla, porque así hace la de nuestra institución, de que, quien no ha enviado la presentación a la secretaria de la junta, no se recibe, porque, a pesar de que es una regla, no se respeta, y ahorramos mucho tiempo en eso; mientras se presenta, se coloca y... la ley de Murphy, que vienen, abren y no aparece. Entonces, yo creo que debería ser una regla.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Y el estudio del tema.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Sí, y el estudio del tema también, para ordenarlos como junta.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y que los estados también, este caso, los estados financieros, nos llegue, por lo menos, con un tiempo anticipado...

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Y Luis se encarga de que todos los jefes lo sepan y la Gerencia General tomará acciones a quien no cumpla con lo requerido. Creo que es una forma de ordenarnos. ¿Le parece, Luis?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, señora.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Estoy de acuerdo. Bien, muy rápido: la utilidad que tuvimos acumulada a setiembre de 2022 son ₡37.433 millones. Para que tengamos una idea, a nivel de PAO y del presupuesto inicial ordinario, nos daba una utilidad de 28.575 millones; ya superamos esa utilidad.

Esta es una utilidad incorporando las sociedades anónimas. Ahí hay unas ganancias de capital que son importantes de destacar:

Entonces, realmente, la gestión que se lleva es una gestión bastante positiva y ya, de hecho, se superaron las utilidades proyectadas para el año.

Aquí tenemos el PAO que ajustamos recientemente con la aprobación del presupuesto. Movimos esa utilidad, Ya llevamos, confrontado con lo que llevamos hasta este momento con corte a setiembre, ya llevamos ₡37.433 millones.

A nivel de indicadores, tenemos el indicador de eficiencia, que está en un 63,301. El año pasado teníamos el indicador en 58,25. Las ganancias de capital ahí nos estaban ayudando mucho en el tema de eficiencia. A nivel de ingresos por servicios a gastos administrativos estamos en un 15,75%, ligeramente menor a lo que es setiembre 2021. Esperamos que ya para el resto del año podamos completar el porcentaje que tenemos definido.

Un margen de intermediación que mejora de 4,86 el año pasado a 5,30 y un rendimiento sobre patrimonio de 5,76%...mejorando. Acá lo que queríamos ver es, básicamente, el comportamiento de nuestra cartera de crédito. Ahí lo tenemos para los años 19, 20, 21 y 22. Vemos cada uno de los años: en rojo es el 2019, el verdedito es 2021 y el morado es el 2022, y vemos como hay un crecimiento importante para este año:

Es un crecimiento de cartera bien importante en 7,03% para este año y diríamos que en los últimos años es el año de mayor crecimiento y, de hecho, históricamente también es el año de mayor crecimiento a nivel de colocación, lo cual nos llena mucho de satisfacción, porque hemos logrado revertir el proceso que traíamos de estancamiento, de disminución de cartera, y ya vamos con una franca recuperación a nivel de participación de mercado, que es lo que estamos buscando y a partir de ahí poder tomar más colocación y seguir en el proceso de crecimiento necesario.

Básicamente, esa sería la posición a setiembre, con muy buenos resultados, gracias a Dios. El indicador de mora mayor a 90 días, para que tengan una idea, cerró en 2,27, lo cual es bastante bueno también; una cartera, pues, bastante sana y esperaríamos seguir en ese proceso de crecimiento de utilidades.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

¿Cómo se logró bajar esa mora?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Tenemos un área que fue fortalecida en el año 2020 con el tema de la pandemia.

**La Directora, Sra. Campos Gómez:**

Gracias.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Don Marvin, ese crecimiento de cartera, así, a grandes rasgos, ¿en qué líneas?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Consumo, vivienda, corporativo y un poquitito en tarjeta -que no ha subido como queremos- y, donde tenemos una debilidad es en empresarial, que esa es la que hay que reforzar, porque empresarial viene decreciendo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Don Marvin, ¿no vamos a ver los otros?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo creo que con este es suficiente.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Nada más tengo una observación. Ciertamente, yo vi ese crecimiento de cartera, que me pareció interesante y también aumentamos en un año un poquito la participación de mercado,

Entonces, me parece que es un dato relevante, sin embargo, me llamó la atención que el vacío se nos baja un 3,5%. Entonces, la pregunta que me hago es ¿cómo nos estamos fondeando? y, por diferencia, lo que me da es capital, el cual tiene el costo más alto.

Yo insisto en ese tema, que es importante que la Administración se aboque a revisar ese nuevo pensamiento, porque yo siento que estamos con un costo de recursos sumamente..., vamos a ver, bastante más alto que el promedio de mercado y eso lo demuestra el costo de capital, que ya lo habíamos hablado, que estamos en 2,32, más o menos, y el mercado anda en uno y resto por ciento.

La otra parte -parezco un disco rayado- el tema de que el apalancamiento, más bien, bajó cuando el mercado, tanto bancos públicos como bancos privados, subieron y están entre ocho y diez, ideal de ocho a diez veces, y nosotros bajamos de cinco y pico a cuatro y resto. Ahí estamos perdiendo una posibilidad de generación de utilidades vía apalancamiento, que es el negocio bancario.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

El tema del apalancamiento, don Raúl, y ahora lo podríamos profundizar un poquito más,

A partir de diciembre empezó la salida y de enero a febrero, prácticamente, hubo una salida de esos recursos... Hoy, de hecho, no podría tener la Operadora... en el Banco. Eso hizo que tuviéramos que sustituir este crecimiento con mayor captación de recursos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Justamente, eso fue una observación de la Sugef que tuvimos que atender con celeridad, porque estábamos con una dependencia de clientes institucionales, en este caso, de la OPC, lo cual no es del todo conveniente y eso nos está limitando fuertemente.

Digo esto, porque cuando uno analiza los estados y ve que, por ejemplo, no solo nosotros bajamos el apalancamiento, sino que el grupo de bancos estatales lo subió y el grupo de bancos privados lo mantuvo. Entonces, si es por una situación de impacto matemático por esa salida de esos recursos, pero fueron paulatinos; no fue de un momento a otro.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Me parece sobresaliente el esfuerzo de crecimiento de cartera en el momento en que estamos y, además, el estado de la mora a 90 días, o sea, prácticamente, se está limpiando el indicador, comentaba con don Raúl, que estaba antes de la pandemia, de 3; están por debajo y saber que están así es que, definitivamente, hicieron un buen trabajo durante la pandemia y continuaron en este 2022 y eso de verdad que es remarkable.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

¡Muchas gracias, doña Shirley!

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Una pregunta relacionada con los ingresos totales -lo estoy buscando y no lo encuentro cuánto crecieron o decrecieron- es que estoy viendo que aparecen gastos de administración aumentados, en términos interanuales, 1,56 pero me gustaría el comportamiento general de los ingresos.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Si gusta, pasamos a agosto y ahí lo vemos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Estoy viendo agosto, pero nada más para establecer una relación ahí, porque las comisiones por servicios aumentaron y quiero verlo global.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Don Marvin, creo que el señor Presidente dijo que se iban a quedar con setiembre, pero no sé...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No. Nada más para verlo después. Y el otro que quiero ver es, como estamos setiembre, que es el tercer trimestre, sería interesante compararlos con los indicadores estratégicos. Eso sería interesante, porque yo estuve revisando y si lo comparo con el presupuesto, creo que el indicador de eficiencia, si mal no recuerdo, era por setenta y cuatro y algo, sin embargo, aquí... con recuento al presupuesto, entonces, para poder establecer una relación de cómo vamos con respecto al plan estratégico en términos financieros.

Yo lo digo, porque necesito hablarlo mañana con Esteban, pero sí me gustaría ver por dónde vamos.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Creo que es un 65, ¿ Esteban, a nivel de PAO, el de eficiencia?

**El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla:**

El de eficiencia sí, del PAO original.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¡Ves! Entonces, es interesante, porque ya uno lo ve aquí y andamos, déjeme ver, por 60,68 -estamos dentro del rango- y, entonces, uno dice: "¡ sí, vamos donde estábamos! Entonces, ya uno comienza a establecer esa comparación, realmente, de lo que nosotros queremos.

Entonces, estas observaciones que hacía don Raúl son muy interesantes, porque, igual como está aquí ese indicador, deberíamos de tenerlo a final de año. Entonces, que me establezca esa comparación para ver el camino que llevamos.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Sí, se nos está disparando un poco la eficiencia, por el aumento salarial y todo eso.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Claro, eso es por momentos circunstanciales.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Es que, sí, mucha gente se confunde.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí. Hoy me encontré con Miguel Mora y yo le dije: "¡Hola, francotirador, ¿cómo estás?" y me dice: "Hola, don Abel, ¿cómo estás?" -cuando venía con Daniel, que fuimos a tomar un café por ahí- y realmente el ser francotirador en cuestión de cobro es muy interesante, porque dónde

pone la mira va la bala y lo coge, y yo creo que es algo que nos mantiene dentro de los indicadores bonitos. Y, claro está, si a futuro ya esto es de seguirle poniendo a mantener sana esa cartera.

**El Presidente, Sr. Espinoza Guido:**

Ayer, don Abel, en el Comité Corporativo de Riesgo, con respecto a ese punto específico, se está identificando un riesgo inminente producto del incremento en las tasas de interés en el mercado. Cuando se aumenta la tasa de política monetaria a que eso se transmita al mercado - nos contaba Alberto y Ronny- que es entre cinco y seis meses, entonces, estamos pidiendo un estudio para revisar qué tan cerca estamos de concretar o materializar ese riesgo y cuánto se podría afectar ese indicador, porque eso se puede disparar en cuestión de un descuido.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿En esa comisión, don Raúl, piden simulaciones?

**El Presidente, Sr. Espinoza Guido:**

Claro que sí.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Porque sería interesante que las traigan aquí para verlas: ¿qué pasa en A, qué pasa en B, qué pasa en C? Para estar uno preparado.

**El Presidente, Sr. Espinoza Guido:**

De hecho, eso se sigue haciendo, ¿la 25-84?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Fue lo último que mandamos, ¿verdad?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona,**

Sí, de hecho, fue la última.

**El Subgerente de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

En ese tema en particular, para el año próximo, 2023, el tema, que comentaba don Manuel, el tema de cartera es un tema de mucha relevancia, precisamente, por el incremento de tasas de interés y estamos analizando una propuesta, que pronto llegará al Comité de Riesgo, probablemente, y después a la Junta Directiva, de tratar de ver cómo compensamos un poco el incremento de tasas internamente, o sea, trabajar como una tasa básica interna, tal vez, no sacrificando extremadamente las finanzas del Banco, pero poniéndonos un poquito en los zapatos de la gente. En todo caso, si no lo hacemos nosotros, la gente nos va a decir "no puedo pagar" y nos da vuelta por la estimación, entonces, estamos tratando.

El Banco ha hecho, en los últimos dos años, una estimación adicional a la estimación estructural que nos obliga la Sugef por más de 25.000 millones. Eso va a ayudar un poco a compensar lo que podría ser el incremento de las estimaciones y ayudar un poco a la gente poniendo techos, por lo menos, no afectarlo en la misma velocidad que se está afectando la tasa básica y decirle a la persona: "aquí con un techo del 8% por tres meses, después, se lo subo al 8,5", para tratar.

En este momento, los escenarios son en una cartera de ₡63.000 millones es la cartera que estamos trabajando, para tratar de tener esa condición especial clientes triple A, gente que tienen un historial de pago muy bueno en el Banco. Eso es lo que estamos ensayando en esa propuesta. Mañana la vamos a ver en el Comité de Activos y Pasivos y, posteriormente, llegará a Riesgo y, después, a la Junta Directiva.

Nuestra preocupación en estos momentos es el año 2023 con respecto a la cartera. Esa es nuestra máxima preocupación, don Marvin lo decía, que tenemos que agradecer a la Junta Directiva, porque se construyó los equipos especializados de cobro, que es gente que trabaja directamente con los deudores y en momentos previos a que entren en la crisis o entren en la mora.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Hay dos formas, don Daniel: por un lado, es una tasa básica pasiva interna y, por el otro lado, hacer una estrategia de márgenes por línea de crédito y por tipo de cliente, que, tal vez, es más sencillo que trabajar una tasa especial en el sistema ¡Ustedes son los expertos, ustedes son los que saben!

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Es más direccionado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Lo veremos de hoy en ocho. ¿Algo más con los estados? ¿Esteban, tenés algo más

**El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla:**

No, no. Yo creo que están bien claros los resultados.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

No, señor.

**El Subgerente de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Hemos tomado nota, don Abel, para traer setiembre con esos análisis y las proyecciones de cierre a diciembre.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces, yo creo que ahí lo que tenemos hacer es pensar en una maduración más profunda, un poquito más detallada, como una evaluación de resultados financieros que sea del tercer trimestre

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Con conclusiones.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Con conclusiones y, sobre todo, las proyecciones de cómo vamos a cerrar y comparar cuál táctica...

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

El acuerdo es solo de recibo.

**El Subgerente de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Sí, el acuerdo es solamente dar por recibidos los estados financieros.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Estamos, entonces? El acuerdo sería el siguiente:

**Dar por conocidos los estados financieros y la presentación.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido lo siguiente:**

**1. La presentación verbal sobre la situación financiera del mes de setiembre.**

2. Los Estados Financieros del mes de agosto de 2022. Lo anterior de conformidad con el artículo 30 del acuerdo SUGEF 30-18 y en atención de los siguientes acuerdos: JDN-5624-Acd-183-2019-Art-16, CCA-11-ACD-75-2021-Art-4, JDN-5801-Acd-098-2021-Art-4b y JDN-5933-Acd-619-2022-Art-9.

3. Los Estados Financieros del mes de julio de 2022. Lo anterior de conformidad con el artículo 30 del acuerdo SUGEF 30-18 y en atención de los siguientes acuerdos: JDN-5624-Acd-183-2019-Art-16, CCA-11-ACD-75-2021-Art-4, JDN-5801-Acd-098-2021-Art-4b y JDN-5933-Acd-619-2022-Art-9". (786)  
(Ref.: Oficios GGC-1152-2022 y GGC-1060-2022)

## ACUERDO FIRME.

### ARTÍCULO 20

9. Asuntos varios

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Solamente, porque me confundí con lo que me dijiste, don Raúl...Luis Alonso, ¿la fecha de la encerrona es jueves o viernes?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Es viernes 21.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿De qué hora a qué hora es? ¿aquí?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, no. Ya después vamos a decir, porque la Administración está trabajando en eso.

Finaliza a las **VEINTE HORAS CON TRES MINUTOS**.

Sr. Abel Francisco Salas Mora  
**Presidente**

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

### SESIÓN ORDINARIA 5947

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA MINUTOS** del **MIÉRCOLES DOCE DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTIDÓS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el Presidente, Sr. Abel Salas Mora; la Vicepresidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, y la Directora Suplente, Sra. Margarita Fernández Garita.

Asimismo, el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Ausente con permiso: la Directora, Sra. Vilma Campos Gómez.

### ARTÍCULO 1

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5943.

3.- Correspondencia.

3.1.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria General interina del Banco Central de Costa Rica, remite a consulta pública las modificaciones al Reglamento para las Operaciones Cambiarias de Contado (ROCC) y otras normas en materia cambiaria. (Ref.: Oficio JD-6082/07)

3.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica la participación de la Administración en las sesiones de Junta Directiva Nacional y así como en sus Comités y Comisiones y los representantes suplentes de la Administración en las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas. (Ref.: Oficio GGC-871-2022)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para conocimiento, el Informe de Seguimiento del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2019-2023 al II cuatrimestre del 2022. (Ref.: Oficio GGC-1177-2022)

6.2.- Actualización de la realidad de Popular Pensiones.

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. (no hay)

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Riesgo.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, el Informe de cumplimiento normativo de todas las unidades estratégicas del negocio del Conglomerado Financiero Banco Popular, correspondiente al tercer trimestre del 2022 en apego a lo establecido en el artículo 37 del acuerdo Sugef 16-16.

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite sobre el Nivel del Modelo de Madurez de Control Interno y los Planes de Acción. Además, el Informe de Seguimiento al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional con corte al 30/06/2022 (actualizado al 31-07-2022). (Ref.: Oficio GGC-899-2022 y GGC-1020-2022)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios”.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Esperamos que sea una reunión bastante ejecutiva.

Como siempre, dejamos en manos de Dios nuestra sabiduría y conocimiento para que nos ayude en la toma de decisiones.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Dónde está el tema de la licitación?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

No se incluyó.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Gracias.

## **ARTÍCULO 2**

**2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5943.**

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Me abstengo de votar, pues no estuve presente en esa sesión.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

**Aprobamos el acta de la sesión ordinaria 5943.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad de los votantes:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º5943, celebrada el 4 de octubre del 2022”. (792)**

## **ARTÍCULO 3**

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina del Banco Central de Costa Rica, remite a consulta pública las modificaciones al Reglamento para las Operaciones Cambiarias de Contado (ROCC) y otras normas en materia cambiaria. (Ref.: Oficio JD-6082/07)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

La propuesta es dar por recibido y trasladar a la Administración para que brinde respuesta correspondiente al oficio.

La Administración deberá remitir a esta Junta Directiva una copia de la respuesta brindada.

Esa sería la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Dar por recibido y trasladar a la Administración, para que brinde la respuesta correspondiente, al oficio JD-6082/07, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina del Banco Central de Costa Rica, remite a consulta pública las modificaciones al Reglamento para las Operaciones Cambiarias de Contado (ROCC) y otras normas en materia cambiaria.**

**La Administración deberá remitir a esta Junta Directiva una copia de la respuesta brindada.**

**Se recibe de conformidad con el artículo 361 inciso 2) de la Ley General de Administración Pública, Ley 6227”. (793)**

## **ARTÍCULO 4**

3.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica la participación de la Administración en las sesiones de Junta Directiva Nacional y así como en sus Comités y Comisiones y los representantes suplentes de la Administración en las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas. (Ref.: Oficio GGC-871-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

En la agenda no solo se incorpora el oficio GGC-871-2022, sino también hay una seguidilla de acuerdos y de oficios de fechas anteriores.

La recomendación de acuerdo sería dar por recibida esta propuesta, en lo que respecta a la asignación de los representantes suplentes de la Administración en las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas.

Los subgerentes, así como el Director General Corporativo coordinarán entre sí para que en el excepcional caso de que uno de los titulares no pueda asistir a las sesiones de la Junta Directiva de las Sociedades, algunos de los otros puedan sustituirlos.

En cuanto a la participación de la Administración en las sesiones de Junta Directiva Nacional, así como en los comités y comisiones se muestra un cuadro donde se indica el cargo de quienes representarían en esos Órganos.

Esa es la correspondencia recibida.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo tengo una observación, en donde dice que en el caso de que alguno de los titulares no pueda asistir a la sesión de la Junta Directiva de la Sociedad en que es titular, alguno de los otros pueda sustituirlo, yo agregaría que en el caso de que estén presentes los dos, el titular mantendrá su titularidad.

Esto porque en el Comité en el que estoy llega el Sr. Maurilio Aguilar y la Sra. Graciela Vargas y, aunque es muy democrático, si le gustaría que se incluyera esa parte.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Está bien, lo agregamos.

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:

**“Dar por recibido, en atención al acuerdo JDN-5916-Acd-396-2022-Art-3, el oficio GGC-871-2022 mediante el cual se comunica que, en lo que respecta a la designación de representantes suplentes de la Administración en las juntas directivas de las sociedades anónimas, los subgerentes, así como el Director General, coordinarán entre sí para que, en el excepcional caso de que alguno de los titulares no pueda asistir a la sesión de la Junta Directiva de la sociedad en que es titular, alguno de los otros pueda sustituirlo.**

**En cuanto a la participación de la Administración en las sesiones de Junta Directiva Nacional, así como en sus comités y comisiones, en el siguiente cuadro se indica el cargo de los representantes en esos órganos.**

<b>Órgano</b>	<b>Participante</b>
1. <b>Junta Directiva Nacional</b>	Gerente General Corporativo <i>Suplentes</i> <i>Subgerente General de Operaciones</i> <i>Subgerente General de Negocios</i>
2. <b>Comité de Cumplimiento</b>	Gerente General Corporativo <i>Suplente: Director General Corporativo</i> <i>Subgerente General de Negocios</i> <i>Suplente: Director Banca de Personas</i>

Órgano	Participante
3. <b>Comité Corporativo de Riesgo</b>	Gerente General Corporativo <i>Suplente:</i> <i>Subgerente General de Operaciones</i>
4. <b>Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos</b>	Director Jurídico <i>Suplente:</i> <i>Subdirector Jurídico.</i>
5. <b>Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones</b>	Gerente General Corporativo <i>Suplente:</i> <i>Directora de Capital Humano</i>
6. <b>Comisión de Pautas y Banca Social</b>	Subgerente General de Negocios <i>Suplente:</i> <i>Director Banca Social</i>
7. <b>Comité Corporativo de Auditoría</b>	Gerente General Corporativo <i>Suplente:</i> <i>Subgerente General de Operaciones</i>
8. <b>Comité Corporativo de Tecnología de Información</b>	Gerente General Corporativo <i>Suplente Subgerente General de Operaciones.</i> Director de Tecnología de Información. <i>Suplente Subdirector de Tecnología de Información</i>

(788)

(Ref.: Oficio GGC-871-2022)

## ACUERDO FIRME.

### ARTÍCULO 5

4.- Asuntos de Presidencia.

#### El Presidente, Sr. Salas Mora:

Vamos a ver un tema importante al que se ha querido dar sentido de urgencia, pues, de acuerdo con una decisión del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones sobre el tema de las Juntas de Crédito Local, traemos unas sugerencias para poder agilizar y cumplir con bastante antelación los plazos que tenemos y así, evitar correr y dar el pensamiento necesario a esto.

#### El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Buenas tardes, señoras y señores, tal y como lo decía el Sr. Abel Salas Mora, hay algunos temas que tenemos que ver relacionados con las Juntas de Crédito Local, unos son más de forma y otros de fondo, principalmente porque en camino está el análisis de replantearse las funciones que están desarrollando.

En un corto plazo la Junta Directiva debe dar el banderazo de inicio para que todo el proceso que debe cumplir con ciertos plazos lo pueda hacer, principalmente quienes tienen la responsabilidad de sacarlo adelante, específicamente me refiero a la Secretaría General en conjunto con la Asesoría Legal de Junta Directiva.

Entonces, para arrancar tenemos que ordenar quién será el competente para que las funciones que se establezcan en relación con las Juntas de Crédito Local se sigan haciendo.

En este caso, antes unas funciones estaban asignadas a la Comisión de Pautas y Banca Social y otras al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones y con esto desean aclarar que, de acuerdo con el *Reglamento de Juntas de Crédito Local del Banco Popular y de Desarrollo Comunal* y unas modificaciones que se hará al *Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*, se cambia la nomenclatura para que sea ya únicamente el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones que tenga además de la recomendación de las designaciones para la Junta Directiva Nacional, toda la parte logística de planteamientos, sucesiones y consultas que realicen las Juntas de Crédito Local.

Eso lo analizamos en la sesión del Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones y por ello traemos la modificación.

Se cambia el nombre para que en lugar de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito ahora se lea el Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones en los artículos 2, 3, 4 y 6 del *Reglamento de Juntas de Crédito Local del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*.

O sea, son cambios de nombres, pero como hay que hacer una publicación oficial en donde se referencia a los reglamentos, es necesario hacerlo de ese modo para que no haya confusión en el proceso.

A la par de esto también debemos reformar el artículo 39 del *Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*, en donde le damos las funciones específicas al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones de llevar a cabo una logística, organización, ejecución y propuesta de integración de las Juntas de Crédito Local.

Además, colocamos para aclarar la parte operativa que para esta función contará con una unidad especializada que estará a cargo de la Secretaría General y de la Asesoría Jurídica de Junta Directiva Nacional, quienes se harán acompañar por las áreas de la Administración competentes para desarrollar su labor.

Con esos cambios a partir de mañana podemos proceder con la publicación y que la Secretaría General en conjunto con la Asesoría Jurídica de Junta Directiva Nacional podamos hacer el arranque de la publicación e iniciar el proceso.

Más adelante el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones también remitirá un análisis con la propuesta de modificación de sus funciones, ese es un tema de fondo que requiere la participación de ustedes.

Eso es, señor Presidente.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Básicamente es trasladar esta función de donde estaba que era la Comisión de Pautas, Políticas y Banca Social al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Esta propuesta es para diferenciar a lo que había antes, pues el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones no tenía esa coordinación.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Así es, se pasó de la Comisión de Pautas, Políticas y Banca Social al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones. Es un traslado, un ajuste organizacional.

Eso es porque tiene una relación directa con la función del Comité.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

El nombramiento y la juramentación estaba en el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, lo que estaba en el aire es todo lo relacionado con las observaciones que hacen los miembros de cada Junta de Crédito Local.

Ahora si claramente el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones es el competente de hacer la propuesta de nombramiento, también debe conocer toda la dinámica.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Para ver si lo entiendo, el proceso lo realizaba Comisión de Pautas, Políticas y Banca Social, pero el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones hacía la recomendación a la Junta Directiva Nacional.

Ahora se está pasando todo al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Y los que estábamos en esa Comisión?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ya no les corresponde esa función, es una tarea que sale de una Comisión y se traslada al Comité, pero la Comisión de Pautas, Políticas y Banca Social continúa con el resto de sus tareas.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sugiero excluir del plan de trabajo de la Comisión de Pautas, Políticas y Banca Social e incluirlo en las responsabilidades del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Ese Comité hace la recomendación porque la decisión se toma en esta Junta Directiva.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Así es.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por recibido el oficio AJD-125-2022, presentado por el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco.**

**2. Modificar los artículos 2, 3, 4 y 6 del Reglamento Juntas de Crédito Local del Banco Popular y de Desarrollo Comunal para que se lean de la siguiente manera:**

**Artículo 2. Órgano competente y funciones.**

El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones indicado en el artículo 39 del Reglamento de Organización y Funciones de los Comités y Comisiones de Apoyo del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias es el órgano encargado de llevar a cabo la logística, organización, ejecución y propuesta de integración de las Juntas de Crédito Local, para lo cual tiene las siguientes funciones:

- a. Coordinar con la Secretaría General de la Junta Directiva Nacional y con la Administración del Banco la recepción de los documentos indicados en el artículo 5 de este Reglamento, procurando que le sean remitidos a la mayor brevedad, a partir del aviso que deberá publicar la Secretaría General de la Junta por instrucción de la Junta Directiva Nacional.
- b. Examinar la documentación indicada en el inciso anterior, clasificando las propuestas, con defectos subsanables.
- c. Indicar a las organizaciones sociales la necesidad de corregir los defectos subsanables. El Comité concederá un plazo de 5 días hábiles para que la respectiva organización corrija los defectos y las envíe dentro del término señalado.
- d. Recomendar a la Junta Directiva Nacional el nombramiento de las personas que conformarán las Juntas de Crédito Local para el período que corresponda.
- e. Realizar las demás funciones que indiquen los reglamentos aplicables o la Junta Directiva Nacional.

**Artículo 3. Integración.**

Cada Junta de Crédito Local contará con tres miembros propietarios y tres suplentes. Tanto un propietario como su suplente será escogido de entre las ternas que al efecto remitan las Asociaciones de Desarrollo Integral y, el resto, de entre las ternas que envíen las organizaciones integrantes de los demás sectores que conforman la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

En este último caso, la designación se hará procurando guardar la misma proporcionalidad que entre los distintos sectores rija para la integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, proporcionalidad que se procurará mantener aun cuando quien ejerza el cargo sea un suplente.

Se tomará en cuenta únicamente a quienes figuren en una terna escogida por la asamblea de asociados, por el consejo de administración o por la junta directiva de la respectiva organización legitimada para ello, enviada en tiempo y forma por medio de su representante legal, siempre y cuando esté compuesta por tres personas candidatas que cumplan con todos los requisitos indicados en el artículo 4.

Si de la documentación remitida a tiempo por la organización legitimada se determinare que la terna no fue escogida por la asamblea de asociados, el Consejo de Administración o por la Junta Directiva de la respectiva organización o no fue enviada por su representante legal o alguno de las tres personas candidatas no cumple con los requisitos indicados en el artículo 4, el Comité concederá el plazo indicado en artículo 2, inciso d. de este Reglamento, para que la respectiva organización corrija el defecto.

Si de las ternas recibidas no fuere posible nombrar a todos o parte de las personas integrantes de acuerdo con lo indicado anteriormente, la Junta Directiva Nacional podrá nombrar por inopia al resto de las personas integrantes, siempre que las personas designadas cumplan con los requisitos exigidos, su domicilio o sede de trabajo se encuentre en la región cubierta por la respectiva sucursal del Banco y que pertenezcan a alguna de las organizaciones representadas en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

La Junta Directiva Nacional integrará las Juntas de Crédito Local, respetando la paridad de género, salvo inopia comprobada. En todo caso, al menos la mitad de la totalidad de los integrantes propietarios de las Juntas de Crédito Local deberá corresponder a mujeres, proporción que se procurará mantener aun cuando quien ejerza el cargo sea un suplente y deberá darse la alternabilidad entre hombre y mujer.

#### Artículo 4. Requisitos y deberes de las personas integrantes de las Juntas de Crédito Local.

I.—Las personas integrantes de las Juntas de Crédito Local deberán reunir los siguientes requisitos:

- a. Ser costarricenses y ciudadanas en ejercicio.
- b. Pertener a alguna de las organizaciones que conforman los sectores que integran la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.
- c. Ser de reconocida honorabilidad.  
  
Si la persona candidata es profesional, en la declaración jurada del inciso c del artículo 5 de este Reglamento deberá indicar si ha tenido o no sanciones. En el caso de que las hubiere recibido, deberán detallarse las sanciones de las que se ha hecho acreedora, indicando necesariamente el motivo.  
  
Lo antes dispuesto es sin perjuicio de la potestad del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones de utilizar, además, otros medios que considere convenientes para verificar tal honorabilidad.
- d. Estar domiciliadas o tener su sede de trabajo en la región cubierta por la sucursal del Banco para la cual fueron nombradas y estar en condiciones de asistir puntualmente a las sesiones que celebre la Junta de Crédito Local.
- e. Ser ahorrantes del Banco Popular a través de cualquier instrumento de captación.
- f. No estar ligadas por parentesco de consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado inclusive, con ningún director, funcionario o empleado del Banco.
- g. No ser deudores morosos de alguna institución bancaria, lo que el Banco deberá corroborar en el registro que, al efecto, lleva la Sugef, previa autorización de la persona integrante, así como no haber sido declaradas en estado de quiebra fraudulenta o culpable o insolvencia.
- h. No estar inhabilitadas para ejercer cargos públicos.
- i. No integrar más de dos juntas directivas u otros órganos colegiados adscritos a órganos, entes y empresas de la Administración Pública, todo de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

j. Al menos una de las personas integrantes de la Junta de Crédito Local deberá contar con preparación académica universitaria, con grado mínimo de bachiller y, preferiblemente, con conocimientos y experiencia en economía, banca o administración, así como experiencia en problemas relativos al desarrollo económico y social del país, salvo inopia debidamente comprobada, requisito que se procurará cumpla también su suplente.

II.—De conformidad con lo indicado en el artículo 44 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, deberán guardar la más estricta imparcialidad en asuntos de política electoral.

#### Artículo 6. Nombramiento y juramentación.

Una vez recibida la recomendación de integración de las Juntas de Crédito Local por parte del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, la Junta Directiva Nacional nombrará a las personas integrantes de las Juntas de Crédito Local y sus suplentes dentro de los 15 días naturales anteriores al inicio del siguiente período, quienes serán juramentadas por la Presidencia de la Junta Directiva Nacional o por quien esta delegue.

3. Modificar el artículo 39 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del CFBPDC para que se lea de la siguiente manera:

#### Artículo 39. Funciones del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

Son funciones de este Comité:

- a) Supervisar y revisar el diseño y funcionamiento de los sistemas de evaluación del desempeño, de incentivos y de remuneraciones de cada entidad del Conglomerado, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento del Conglomerado sobre el sistema de evaluación del desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral (CMI) y en la Política Salarial integral del Conglomerado dictada por la Junta Directiva Nacional, sistemas que deberán ser consistentes con la cultura, estrategia y declaración del apetito de riesgo de la respectiva entidad, supervisión que se lleva a cabo en los términos que indique la ley y demás normativa aplicable.
- b) Orientar el accionar del Conglomerado Financiero en la atención y el seguimiento oportuno de las actividades programadas en el año de gestión, con recomendaciones, criterios y ajustes mediante acuerdos que faciliten a las Juntas Directivas o a la Asamblea de Accionistas tomar las decisiones que correspondan.
- c) Revisar periódicamente la política salarial del Conglomerado Financiero.
- d) Velar por que la herramienta de medición del desempeño implementada garantice el alineamiento de los incentivos con el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero.
- e) Verificar que se defina un límite máximo para el pago del incentivo por el cumplimiento de la herramienta de medición del desempeño.
- f) Velar por que la Gerencia General Corporativa, junto con las Gerencias de las Sociedades, actualice anualmente el Instructivo del proceso para la Evaluación del Desempeño y lo remita para aprobación de la Junta Directiva Nacional.
- g) Verificar la elaboración anual por parte de la Gerencia General, tanto del Banco como de las Sociedades, del estudio de los resultados del Sistema de Evaluación del Desempeño y su aporte al logro de los objetivos estratégicos y demás elementos referenciales relevantes.
- h) Apoyar el proceso de selección de las personas que ocuparán un cargo de Alta Gerencia en el Conglomerado Financiero y de las Áreas de Control, de conformidad con el Procedimiento corporativo para el nombramiento de los miembros del Órgano de Dirección de las Sociedades Anónimas y de la Alta Gerencia del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- i) Revisar los perfiles y recomendar a la respectiva Junta Directiva las modificaciones que correspondan de los puestos que conforman la Alta Gerencia y los del Auditor Interno y Subauditor, cuando corresponda.
- j) Velar por la existencia de un plan de sucesión de las personas que conforman la Alta Gerencia, así como las Juntas Directivas, cuando corresponda.

k) Identificar y postular a los candidatos de las Juntas Directivas de las Sociedades del Conglomerado, tomando en cuenta los criterios y las disposiciones establecidos en la normativa prudencial dictada por el Órgano de Supervisión respectivo, así como los lineamientos que sobre esta materia ha dictado la Junta Directiva Nacional.

l) Verificar que los integrantes de las Juntas Directivas de las Sociedades sean idóneos, que cuenten con la diversidad de conocimientos, experiencia, disponibilidad y competencias acordes a la importancia sistémica de la entidad financiera, la complejidad de sus operaciones, la estructura de propiedad, la naturaleza jurídica y los mercados en que opera.

m) Coordinar con la Secretaría General de la Junta Directiva Nacional y con la Administración del Banco la recepción de los documentos de las personas candidatas para ocupar cargos en las Juntas de Crédito Local, procurando que le sean remitidos a la mayor brevedad, a partir del aviso que deberá publicar la Secretaría General por instrucción de la Junta Directiva Nacional.

n) Recomendar a la Junta Directiva Nacional el nombramiento de las personas que conformarán las Juntas de Crédito Local para el periodo que corresponda.

o) Llevar a cabo la logística, organización, ejecución y propuesta de integración de las Juntas de Crédito Local. Para desarrollar esta función se contará con una unidad especializada la cual estará integrada por la Secretaría General y la Asesoría Jurídica ambas de la Junta Directiva Nacional, quienes se harán acompañar por las áreas de la administración competentes para desarrollar su labor.

p) Proponer, a la Junta Directiva Nacional, los candidatos a miembros externos de los Comités Técnicos y de Apoyo.

q) Cualquier otro acuerdo o resolución que sea encomendada por las Juntas Directivas según corresponda, siempre y cuando, se encuentre asociado con sus responsabilidades.

4. Solicitar a la Comisión de Pautas y Banca Social excluir las funciones correspondientes de su plan de trabajo, según los cambios indicados en los incisos 2 y 3 de este acuerdo.

5. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de las modificaciones a los artículos 2, 3, 4 y 6 del *Reglamento de Juntas de Crédito Local del Banco Popular y de Desarrollo Comunal* y al artículo 39 del *Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*". (789)

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 6**

5.- Asuntos de Directores.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

En relación con esta época de tanta lluvia y afectación, ¿cómo están los funcionarios y las oficinas?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Estuvimos dando seguimiento a las oficinas a través del área de Seguridad y con todo lo relacionado con las cámaras. Todo funcionó bien, no se afectaron.

El lunes las oficinas abrieron con normalidad y del informe que tengo de Capital Humano no hubo gente afectada, entonces todo está bien.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muchas gracias, don Raúl por consultar ese tema tan importante por la estabilización emocional de los trabajadores.

#### **ARTÍCULO 7**

4.- Asuntos de Presidencia.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Este tema, disculpen que se haya incorporado de esta forma, esta es la actividad, es un reporte que tenemos que mandar a la Sugef, que es la actividad de Marco de Gestión de TI, resultado de la autoevaluación de la normativa Sugef 14-17 en lo concerniente a los procesos de TI y otras actividades relacionadas.

Se presenta el informe consolidado de los métodos y resultados de la autoevaluación de los procesos del marco de gestión de TI, en cumplimiento de esta normativa, que es la Sugef 14-17, que fue realizado por la Dirección de Tecnología de Información a través del oficio DIRT1 0562 que está adjunto a este informe.

Este informe, tal vez el punto a destacar es que debió haberse enviado por parte del Área de TI el 30 de septiembre de 2022 a las Sugef. Sin embargo, por un error involuntario, el Área de Tecnología de Información, este oficio no se envió en dicho plazo. Por lo que se remite a la Junta Directiva en este momento para que sea conocido y aprobado previo al envío y así pues cumplir, de forma tardía lamentablemente, con el envío a la Sugef.

Según la revisión que hicimos, no se estipulan sanciones por los atrasos, y de hecho entiendo que es la última vez que este reporte debe enviarse, sin embargo, si está analizando con la Dirección Jurídica, que le pedimos a don Armando que hiciera la revisión y el Área de Cumplimiento Normativa, las consecuencias que podría provocar este envío tardío.

Es importante indicar que a partir del primero de enero de 2023 queda derogado el reglamento para juzgar la situación económica y financiera de las actividades en el acuerdo 24-00, por lo que este sería el último informe que se estaría enviando.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Tengo una pregunta. Cuando uno dice "error involuntario" evoca a ciertos niveles de inteligencia emocional, consecuentemente hay emocionalidad en una involuntariedad, pero cuando uno dice que es un "error de gestión" entonces ya evoca términos de eficiencia y de cumplimiento de los parámetros donde está. Podría explicarme qué es, para poder ver, qué entiende la Gerencia por error involuntario, y me voy a explicar más, porque si a mí viene y me dice alguien que es un error involuntario y que nos embarcamos con un millón de dólares, qué torta, cómo lo interpreto.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Con mucho gusto. En realidad es un error. El Área de TI no le da seguimiento hasta el final de proceso, lo envía a la Gerencia, a uno de los asesores de la Gerencia no le informan la urgencia ni el plazo, y después preguntan, el día de ayer, que qué había pasado con el documento.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ok, gracias. Entonces no es error involuntario. Yo no sé cómo nos trae a nosotros algo así donde no se pudo... con puntos y las íes, y aquí, vuelvo y recalco, los valores de transparencia, y todo eso, cuando uno ve eso por escrito, quién lo firma.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Lo estoy firmando yo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es que leí Rolando.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

El de TI es Rolando.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Que interesante, pero aquí debió de haberse escrito de esa forma, porque en eso sí hay que tener. Entonces, lo que hablamos de esa cultura de alto rendimiento, involuntariamente hoy decidí. Por eso le aclaro que la involuntariedad es una cuestión de emoción, de inteligencia emocional, de autocontrol, por ejemplo, de autoconciencia que la gente tiene que asumir una responsabilidad de la tarea X, Y o Z.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Pero, además, don Abel, quiero aportar dos cosas, los errores involuntarios y todo lo que como queramos expresarlo son materialización de riesgos operativos, y eso afecta indicadores, y quiero agregar, además, de que esto no, lamentablemente, no estamos con solo este caso, justamente en la sesión del Comité de Riesgo de esta semana, del lunes pasado, nos enteramos de un incumplimiento en la revisión del informe del ICL a la Sugef, pero no se ha fallado una vez, a lo largo del año se ha fallado 146 veces.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Involuntariamente don Raúl?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Por diferentes razones, pues hay algunas explicaciones ahí que hasta aducen problemas con la firma digital de quien debía firmar, es decir, son cosas que son totalmente inaceptables, inconcebibles, porque eso no solamente nos afecta los indicadores, sino que nos expone a sanciones sumamente graves, y lo que tenemos de Sugef es un apercibimiento ya. Eso es un tema grave, y yo creo que este tipo de errores nos expone de una manera terrible.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Sí, yo tenía anotado precisamente lo mismo que se comentó en la sesión del Comité de Riesgos, donde por un poco de falta de seguimiento, sobre todo alertas transaccionales, y eso la Sugef lo remite y da observaciones, no solamente al informe del ICL, sino también a las alertas transaccionales, o sea, póngale una coma más y agréguele más situaciones. Yo en lugar de decir que un error involuntario tiene consigo emocionalidad, yo diría que tiene falta de responsabilidad.

Generalmente, la Sugef pide en las partes de cumplimiento, de riesgo, y todo eso, los marcos de gestión que lleven un responsable a la par, y quizás eso nos está haciendo falta aquí, que en la matriz se indique quiénes, qué organización es la que tiene a cargo el proceso, que haya responsables a cargo, porque si no existen los responsables, usted no puede hacer ningún tipo de descargo contra esa persona por esos errores involuntarios, y entonces se da el "ay, a mí no me tocaba, ay, es que yo estaba en ese momento en la oficina", no, porque si usted es responsable del proceso, si usted no está, tiene que dejar alguien a cargo, pero no se pierde la línea de acción de un proceso, y sobre todo en cuanto a respuestas a la Sugef de este tipo de envío de documentos, que son ellos sumamente estrictos, y no nos perdonan más graves, creo que nos está haciendo falta la columna de responsables a la par.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Dos cosas, empezando por este último del informe del ICL y como bien apunta don Raúl, nosotros informamos en el Comité de Riesgo precisamente sobre ese incumplimiento, que de hecho hicimos la observación en el marco del informe que presenta el área de cumplimiento normativo, porque vimos que era un viso del informe de cumplimiento normativo sobre ese incumplimiento, entonces hacemos la observación. Y no fue porque no era casuístico, ya de hecho nosotros habíamos generado desde la Auditoría una advertencia a la Administración sobre esos incumplimientos, que como bien se apunta, no era el único, ya en varias ocasiones se había dado.

Y eso preocupa, porque bien se apunta de que igualmente podríamos ser sujetos de sanciones. En este caso, de la 14-17, también yo hice la advertencia en su oportunidad, porque cuando aquí se vio la otra evaluación de las otras áreas, excluyendo la de TI, yo hice la advertencia, qué pasó con la de TI, porque nosotros tenemos una obligación en Auditoría de participar, de certificar el proceso que se lleva a cabo, tanto para los otros componentes que establece la Sugef, como el componente de TI que se elabora por aparte.

Remitimos una certificación y la remitimos en tiempo conforme la normativa lo requería para que fuera enviado en el plazo requerido, pero aún con todo y eso no se envió. Yo no estoy tan claro de si esto está sujeto o no a una sanción, esperamos de verdad que no, porque las sanciones que establece sobre eso son, debo decirlo aquí, racionalmente altas, pero así son. Entonces, para que los señores directores tengan en cuenta, no por falta de advertencia se ha incumplido, se ha advertido y aun así se dan los incumplimientos, y esto es una norma, casi que se ha convertido en norma en la Administración, y no digo con ánimos de ser gerente o no, es la estructura que está por debajo de esto.

Ustedes se acordarán, el presupuesto, a nosotros Auditoría nos llegó el último día, ya a un día de casi tener que enviarlo a la Contraloría, cuando la construcción del mismo debería ser suficientemente en tiempo, y claro, el riesgo de errores y de incumplimientos se incrementa ante esa situación. Entonces, para tener claro, que no es a falta de advertencias, es ya algo que raya con irresponsabilidad y que debería ser sujeto de sanciones administrativas por esos incumplimientos, porque las consecuencias que pueda tener para el Banco pueden ser muy importantes. Minimizarla yo creo que no es el camino, sino aprender y ver qué medidas se pueden tomar para que esto no suceda.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

En la misma línea de don Manuel, nosotros advertimos el 22 de julio con el DIRC 640 al respecto del tema del ICL que se estaba presentando, y que la Sugef estaba preguntando que por qué se estaban dando estas situaciones.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Tal vez con el tema puntal del informe este de TI y la 14-17. Hay un riesgo legal, y comentarles, ayer me contactó doña Katy, asesora de la Gerencia, de la situación y me puso en autos de que en efecto aparentemente hay un retraso en la entrega de este informe a la Sugef. Yo le pregunté en dónde está establecida la fecha de entrega, no me supo decir, o sea, en este momento no he encontrado, por más que he buscado, esa fecha fatal del corte de 30 de septiembre.

Le preguntaba ahora a don Alberto si él tenía ese dato y tampoco lo he obtenido. El punto es que si en efecto existe esa fecha fatal, porque está establecida en norma, el Banco se expone a una eventual infracción o sanción por una infracción grave que está así establecido en la Ley Orgánica del Banco Central en cuanto a las potestades que tiene la Superintendencia, básicamente porque no proporcione o no remita a la Superintendencia, al supervisor responsable o al público la información establecida en el reglamento, que sería el caso sobre la situación jurídica, económica y financiera del Gobierno Corporativo de Riesgos de alcance individual o consolidado en la forma, el contenido, o el plazo establecido requerido.

Yo le informe esto a doña Katy y dijo que lo iba a hablar con don Marvin, no sé si tuvieron chance de verlo. El punto es que hay un riesgo, pero puede ser muy grave o no, dependiendo de la fecha fatal, dónde es que está establecida esa fecha fatal, que según entiendo de TI o al menos se parte que es el 30 de septiembre, pero no lo hemos encontrado.

Bien dice don Manuel que hay que darle una revisión mayor para entender la dimensión de la gravedad, pero lo cierto es que hay que enviarlo, aunque sea tarde, o sea, hay que enviarlo y asumir las consecuencias que se vengan, pero eso es lo que establece la norma, entonces si se abre un tema de riesgo legal de frente a que si hay un incumplimiento, pues tendremos que ver cómo hacemos para justificar si es que hay causa justificable, pero quería comentar porque sí, la ley orgánica del Banco Central en este punto en particular sí establece sanciones, que bien lo dice el auditor, son odiosas, de 0,5% a un 1% del patrimonio del Banco, eso es una locura, en un patrimonio tan grande como el nuestro, un 1% debe ser como 4000 millones, más o menos, solamente para que vean lo loco, lo absurdo que puede ser una sanción de esta naturaleza.

Existe riesgo en el tanto y cuanto exista una obligación legal de que al 30 y esa parte no la tengo, no la tenemos clara la Dirección Jurídica en este momento, hay que revisar con más detalle, básicamente.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Ayer que Kathy me informó, una de mis asesoras, del problema que se estaba dando, le dije "inmediatamente preparemos el documento y lo elevamos a la Junta Directiva" y es lo que está acá.

Estoy analizando el tema con profundidad, para establecer las responsabilidades que corresponden a nivel de los funcionarios, hablando, desde luego, con Rolando, del área de TI y le pedí que hablara con don Armando, porque, pese a que se decía que no había ninguna sanción, le pedí que hablara con la Consultoría Jurídica, para ver qué tipo de sanciones son las que hay y estas que ahorita está mencionando don Armando y aquí tengo, de hecho, el correo.

Entonces, vamos a enviarlo de inmediato, si es de aprobación de la Junta Directiva e inmediatamente veremos el tema de la fecha y esperamos que no haya ninguna situación de sanción, pero eso es un tema que tendremos que resolver en el camino, si se diera.

Y con respecto al ICL, una vez que me di cuenta, por parte de la Subgerencia de Operaciones, de los atrasos que se estaban dando, inmediatamente reuní el equipo y desde octubre no tenemos ninguna falla adicional. Estamos automatizando el proceso, pero definí fechas de entrega de cada una de las áreas de forma que, a más tardar a las nueve y media de la mañana se vaya el reporte del ICL, que tiene que estar a más tardar al medio día.

Era nada más afinar los tiempos, asignar responsabilidades y ya lo tenemos corregido y alertado de que, si algo pasa en el atraso de las horas en que tienen que pasarse los informes, inmediatamente me lo reporten para tener el chance de integrar las soluciones.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Este documento, este oficio, no está incluido en el material de la agenda de hoy, ¿fue incluido a última hora?, por lo menos yo no lo tengo en el correo.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Yo tampoco, pero advirtieron que se estaba incluyendo a última hora.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Eso está bien, no importa, pero que nos lo envíen, porque, particularmente, yo sí quiero todo el registro del material de cada una de las sesiones, para que nos lo envíen ahora en la noche.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Es que no lo he enviado.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí está en el último correo que pasó Cynthia. El GGC-1217.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Es un archivo comprimido. Son tres oficios, tres documentos y la nota, que es la 1217.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Tenemos alguna sugerencia adicional con esto?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo diría que, además de...¿cuál es la responsabilidad de la Junta Directiva? ¿Dar por conocido esto o aprobarlo, porque estaríamos aprobando una entrega tardía y la Junta tiene esa potestad, don Armando?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla**

Estoy claro que se está presentando tarde, según la fecha que se tiene como fatal para enviarlo a la Superintendencia, el tema es que el competente, para autorizarlo, aún tarde, es la Junta, con las consecuencias que de eso se derive a otras instancias, pero, sí, don Raúl, le corresponde a la Junta Directiva la aprobación de este documento, aunque sea en estas condiciones haciendo las salvedades que correspondan en ese acto. ¿me explico?, porque lo que importa para efectos de responsabilidad de los señores directores es que se entienda que habrá, cuando se toma una decisión en donde medie algún dolo o alguna culpa grave en el acto.

Aquí hay una situación operativa de una entrega al supervisor de un informe, aunque sea fuera de tiempo, pero hay que aprobarlo -no sé si me doy a entender-. Lo que tiene, en mi opinión, que hacer la Junta Directiva es autorizarlo en forma tardía y pedir que se proceda con la investigación que corresponda, como lo dijo el señor Gerente, para determinar las responsabilidades que así correspondan.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

A mí me parece totalmente extraño, improcedente, que la Junta Directiva autorice un envío tardío de un informe tan importante sin saber la causa ¿Por qué se atrasó? Porque un error involuntario no dice nada.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ese es el tema de fondo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ese es el tema de fondo. Nosotros podemos decir: "sí, está bien que se envíe tardíamente, como excepción" y pedirle a la Sugef disculpas y proceder a una investigación interna y solicitar...pero vamos a quedar muy mal con la Sugef.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Y la sanción va a venir a la Junta.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

La sanción va a venir, si es que aplica la sanción.

**La Directora, Sra. González Mora:**

A mí me parece que el acuerdo debería incluir la aclaración de la condición en la cual se hace la autorización, acordar la investigación y el seguimiento inmediato de cualquier situación que tenga que ver.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Exacto. En ese orden.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y yo agregaría que, a futuro, no se agregue errores involuntarios, porque la involuntariedad es contrario a la voluntad y es actitudinal y es emocional; conlleva responsabilidad, como vos dijiste, que conlleva cumplimiento, entonces, ¡agarrar el toro por los cuernos! Yo le recomiendo, con todo respeto, que las cosas se traigan "al pan, pan; al vino, vino", eso es una buena administración, además de sana.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Sí. Aquí lo importante es aprobar, porque, si esta Junta no aprueba, no se va el informe, atrasamos y ese es otro riesgo que no podemos exponer en este momento a la Administración. Lo que evalúan después, tanto la Superintendencia como las auditorías externas y, por supuesto, la interna que nosotros expresemos nuestra inconformidad y pidamos que se corrija el error. Eso sí debe estar en actas.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Buenísimo.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Yo agregaría algo adicional, o sea, estos informes no son nuevos, son de rutina, entonces, la Administración, con mucha más razón, debería tener una bitácora de cuáles son las fechas de cumplimiento ante los supervisores. Entonces, a mí me parece lo que dice doña Shirley de ponerlo en ese orden, pero, sí, definitivamente, la Junta está... nos indujeron al error o al incumplimiento de la aprobación.

Entonces, que conste en actas que esta Junta Directiva fue inducida al incumplimiento por la Administración.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Por último, el caso se presenta con aspectos omisos. Hay, efectivamente, que cumplir en una fecha determinada, pero ¿cuál es esa fecha? Porque aquí dice que es el 30 de setiembre, pero dice don Armando que no se tiene claro si en la normativa lo indica y, por otro lado, si el incumplimiento genera una eventual sanción, ¿de cuánto es y sobre qué rubro?, es decir, estamos como a ciegas.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Lo tenemos, don Armando?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla**

Si me permite, nada más para aclararle a don Raúl: realmente sí se tiene claro cuál sería la sanción, que fue lo que yo antes estaba comentando, que es, ante un incumplimiento de esta naturaleza, si en efecto, estamos en el encuadre de la norma, es entre un 0,5 y un 1% del patrimonio del Banco, esa es la eventual sanción, luego de pasar por un debido proceso, porque no es que es automática la sanción. Tiene que hacerse un procedimiento sancionatorio de parte de la Sugef para determinar la responsabilidad y la culpabilidad... Lo cierto del caso es que esa sería la sanción...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

El peor escenario.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí, el peor, como puede que no, dependiendo de si no está establecida esa fecha fatal, así como se establece o se dice en alguna normativa, porque, de verdad que lo hemos hecho en Jurídicos con mucha rapidez; esto apenas lo conocimos ayer, entonces, no hemos tenido chance de ahondar en la fecha fatal para entender si es tan grave o no es tan grave, pero lo cierto del caso, si lo vemos en el peor escenario, sería 0,5 a un 1%.

La propuesta de acuerdo sería esta, don Abel, (no tengo los números de oficio, porque lo acaban de presentar):

Dar por conocido el informe xxx sobre el tema xxx (no tengo los datos). La Junta Directiva Nacional toma nota de que el plazo para enviar el informe a la Sugef puede estar vencido y, en tal sentido, salva su responsabilidad, pues hasta este momento que está conociendo el referido informe.

Se solicita a la Administración que un plazo de x días presente un informe de los hechos que provocaron la dilación en la fecha de presentación del referido informe.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Más o menos el plazo, don Armando, en que se pueda conocer una posible sanción ¿cuánto es?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

¡Eso no es tan rápido! Primero que todo tiene que venir un procedimiento instaurado por la Sugef en donde se le intime al Banco cuál es el incumplimiento normativo y, asimismo, se le traslada cuál es la sanción mayor.

Hace poco tuvimos un proceso en el Banco, porque la Sugef nos abrió un proceso sancionatorio por un tema de Banca para el Desarrollo donde nos estaba cobrando 2.600 millones por un tema igual, como dice don Manuel, "es hasta absurdo", pero ¡vaya!, ese proceso lo logramos enderezar y, al final, lo ganamos en la acción legal de defensa que se planteó ante el Conassif, pero había elementos de legalidad que permitía establecer una defensa.

Aquí, en estos puntos que son tan marcados de fecha fatal, habría que encontrar una justificante que motive que sea por fuerza mayor, caso fortuito, algo así, el que no se envió en tiempo, ni en forma, pero tiene que haber una intimación de cargos a través de un debido proceso.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Armando, usted dice -perdón- que no dieron una fecha específica de entrega; tal vez, se debería de agregar también ese punto. Creo que es muy válido.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí, no. Lo que quiero decir, doña Genoveva, es que no hemos encontrado en norma esa fecha fatal y, en lo personal, por el rol que asumimos de asesor, me parece que sería un poco complicado decir: "sí, el 30 de setiembre era la fecha fatal", si no la hemos corroborado. La Administración parte de que así es, y que tiene claro que así es.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Así es.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Pero le pregunté a Riesgo, incluso, lo hablaba ahora con el señor Auditor, y no le hemos llegado a ese tema, porque, como le digo, podría ser muy grave si así es, pero podría no ser tan grave.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Pero esto es normativo, Armando.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí, señor. Lo que pasa es que en la norma no está en esos términos, al menos, en la 1407 no viene y tampoco en los lineamientos.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

¿Y que está en la 24-07?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Alberto, pregúntele a Jéssica si lo tiene claro.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Sí, ya le preguntamos. Está averiguando.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Insistiría en que al acuerdo se le agregue la instrucción a la Administración para que nos informe sobre la investigación y cualquier otra situación relacionada con la...

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Ese sería el punto 3 que yo agregué aquí.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Veo que el oficio, don Marvin, tiene fecha 10 de octubre, hoy es 12 y ayer tuvimos sesión.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Hasta ayer me enteré yo, don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Pero el oficio tiene fecha 10 de octubre, el que usted firma.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

No sé. Yo, la cuando me lo pasaron, inmediatamente lo firmé aquí, incluso, en Junta, entonces no me percaté. Mi firma tiene que tener fecha de ayer.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

La firma tiene fecha 2022-10-11, ayer, a las 18:53. Estas cosas son hiper urgentes.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Bueno, inmediatamente que me di cuenta le dije prepáreme el oficio y lo remitimos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ya no más...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces, le agregamos eso al acuerdo, don Armando.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí, señor. Se lo acabo de pasar a don Luis Alonso, para que le dé la forma final y está en esos términos.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el oficio GGC-1217-2022, mediante el cual se remite el informe consolidado de los métodos y resultados de la Autoevaluación de los Procesos del Marco de Gestión de TI, realizado por parte de la Dirección de Tecnología de Información mediante el oficio DIRTI-0562-2022. Lo anterior, en cumplimiento a la normativa SUGEF 14-17.**

**2. Tomar nota de que el plazo para enviar el informe a la Sugef se encuentra vencido y en tal sentido esta Junta Directiva salva su responsabilidad, pues es una información conocida en la presente sesión n.º 5947.**

**3. Solicitar a la Administración que, en un plazo de 30 días, presente un informe de los hechos que provocaron el atraso en la fecha de presentación del referido informe”. (787)**

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las diecisiete horas con veintiséis minutos, ingresa el Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Manuel Rivera Garita.

#### **ARTÍCULO 8**

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para conocimiento, el Informe de Seguimiento del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2019-2023 al II cuatrimestre del 2022. (Ref.: Oficio GGC-1177-2022)

#### **El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Don Manuel Rivera es asesor de la gerencia y ha estado muy involucrado con la parte de planificación estratégica del Conglomerado durante bastantes años y es el funcionario que hará la presentación del informe de seguimiento del Plan Estratégico del Conglomerado 2019-2023 con corte al segundo cuatrimestre del 2022. La idea es informar cómo vamos en el logro de objetivos y los resultados que se tienen para cada una de las unidades estratégicas del negocio, tanto Banco como sus sociedades: Popular SAFI, Popular Valores, Popular Pensiones y Popular Seguros, así que le estaríamos dando la palabra a don Manuel.

#### **El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Vamos a hacer una exposición de los resultados del plan estratégico vigente con corte al segundo cuatrimestre, es decir, con corte al 31 de agosto. Tenemos un plan 19-23 ya pensando a futuro, en el nuevo plan estratégico, pero estos son los números del plan estratégico que tenemos.

Para un efecto visual de ustedes, cada uno de los indicadores tiene una categorización de colores en función de, si el indicador marcha bien, en un color verde; en un color amarillo, una alerta, y en color rojo si el indicador está desfasado, dependiendo de la valoración que nosotros hayamos hecho.

El informe es de Conglomerado, es decir, vamos a hablar tanto del Banco como de las sociedades anónimas y acá, de entrada, les muestro los resultados de la medición con corte a agosto.

Antes de entrar en detalle de los números, es importante mencionar que nuestro plan estratégico vigente consta de cuatro grandes objetivos:

Es así que para todas las unidades de negocio del Conglomerado se tienen los mismos objetivos y ahí están, a nivel de resultados, las calificaciones del seguimiento y voy a resaltar esa palabra “seguimiento” del mes agosto, dado que del plan estratégico hacemos una evaluación anual, entonces, en algunos casos medimos el progreso de cumplimiento acumulado a la fecha considerando que muchos de los indicadores que vamos a ver su cumplimiento es anual, es decir, con corte al 31 de diciembre de este año.

Acompañado al informe, vamos a visualizar para cada una de las diferentes unidades estratégicas un reporte especial que incorporamos dentro del plan estratégico donde brindamos el cumplimiento de las llaves de pago. Las llaves de pago son unos indicadores sí o sí que a nivel de todo el Conglomerado se tienen que cumplir, clasificados en las tres dimensiones: la parte financiera, social y ambiental que, precisamente, habilitan, eventualmente, a un posible incentivo, eventualmente, cuando se haga la evaluación de todo el periodo 2022 y eso lo estaríamos viendo por ahí de enero o febrero del 2023.

Entonces, nos ha interesado reportar a la Junta Directiva Nacional cómo vamos a la fecha con el cumplimiento de dichas llaves de pago. Les menciono que el primer bloque de indicadores de llaves de pago está en la dimensión económica financiera, como lo observan, donde medimos, para el Banco y las sociedades anónimas

En este caso, todas las unidades del negocio están cumpliendo y en el caso de Popular SAFI sí tenemos una brecha a reportar

Adicionalmente, mencionarles que en la dimensión social tenemos varias mediciones como llaves de pago.

En la parte de comunidad y en la parte de colaboradores está atendida en función de lo programado a la fecha y tenemos una alerta en el indicador de la parte de educación financiera de clientes, dado que el cumplimiento proyectado, si bien es cierto es a diciembre, nos hubiera encantado medir algún grado de avance a la fecha, cosa que ya para este mes así lo solicitamos a las dependencias para asegurarnos de que el cumplimiento esperado en diciembre realmente se realice.

En la siguiente diapositiva, siempre dentro de la dimensión social, estamos midiendo el cumplimiento o la atención de la estrategia de las organizaciones de la economía social, donde medimos la indicación de productos, el diagnóstico de nuevas organizaciones sociales y los planes de ejecución para estas organizaciones sociales.

También mencionamos acá de manera particular que en esta dimensión Popular Pensiones también tenía la meta, como llave de pago, de una certificación en responsabilidad social que, dicho sea de paso, a la fecha de corte ya fue obtenida, entonces, la meta ya fue lograda a estas alturas del año.

En la dimensión ambiental tenemos varios temas relacionados

Acá, lo que estamos reportando también, de acuerdo a la directriz de la gerencia, que las dependencias que tienen esa situación o que están matriculadas tengan un plan de trabajo a lo largo del tiempo con el cual vayamos midiendo el progreso y la ejecución de las actividades que nos aseguren en el mes de enero tener todos los insumos necesarios y los elementos que se trabajaron en la parte ambiental para consolidar el reporte y garantizarnos de alguna manera la obtención

Entonces, como verán, tanto en el Banco como en las sociedades anónimas hay eventos de cumplimiento excepto en la parte de Banco que acá lo reportamos como “un dato no disponible” dado que en el Banco hay muchas oficinas -todas están incluidas dentro del programa- y la recopilación a la fecha de corte se nos complicó de alguna manera, para ver si íbamos en tiempo o no.

Esperamos que esto sea subsanado al cierre del año. Sabemos que todas están ocupadas en el tema, pero no logramos reportar aquí algún grado de avance como sí lo pudimos hacer para las sociedades anónimas particularmente, según se observa.

En la parte ya propiamente de los indicadores del plan estratégico, dejando de lado las llaves de pago, vemos cómo a nivel del Banco Popular en los cuatro objetivos tenemos un cumplimiento de un 100% para el objetivo 1, que es de experiencia del cliente; un 100% en el objetivo 2, que es el tema de gobernanza; en el objetivo 3, la parte de rentabilización, un 94%, y el objetivo 4, un 94% también.

Me permito mencionar los nombres de los objetivos, para irlos familiarizando, al menos, temporalmente, durante la vigencia de este plan, con lo tópicos que estamos midiendo acá, para no repetirlos para cada una de las unidades del negocio.

Esperamos, al final de diciembre, contar con una calificación de satisfacción de un 63% a ese nivel y estas mediciones se hacen mensualmente con el apoyo de una empresa, que se ha desarrollado con ellos una metodología que permite recopilar datos mensuales, cosa que antes no hacíamos así, y nos permite ir viendo en el tiempo -ustedes lo observan ahí- cómo, mes a mes, las calificaciones han estado dentro del rango esperado, por eso, lo tenemos en verde.

Igualmente, para lo que es el indicador de tasa de fidelización, también está dentro del rango; está en un 50% con un 47% esperado y esperamos cerrar al final del año, porque dependiendo de la época del año hay diferentes niveles de medición o de resultado, y la idea es cerrar con un 49%.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Manuel, usted decía que en diciembre esperaba llevar una calificación de un 63, ¿correcto?

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Correcto.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Cuál es la máxima calificación?

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

La máxima calificación es 63 para el periodo, cerrar el mes de diciembre.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuál es el KPI sobre esa misma acción para verificar el rendimiento, en términos de esa experiencia del cliente? Por ejemplo, en la experiencia de los clientes, generalmente, una industria que califica eso puede decirte que a final de año va a estar en un 80... vamos a lo óptimo: si esto no es de 95%, no veo otra de esa experiencia alineada a las prácticas de la industria y conozco bien la industria bancaria que parte de una excelencia de 95%.

Entonces, yo esperaré que este cuadro lo que lo produzca es cómo estamos cuatrimestralmente comparado, y aquí lo hemos venido diciendo, con esos puntos de llegada, porque aquí eso es zona de confort, zona de complacencia. Aquí no hay cada rendimiento, si no hay un resultado. Entonces, el rendimiento usted lo agarra en función de... ¿cómo va esta gente aquí?

Entonces, experiencia del cliente en personas, si no es del 95%, esto no es correcto, o sea, estamos en la media tabla. Calificación de la experiencia del cliente en empresas... Entonces, a lo que me refiero es tener un marco general, para eso es el Cuadro de Mando Integral, porque esto es la operación del Cuadro.

Entonces yo agarro, lo que le decía un poco a Alberto hace rato, que, en esto, cuando se venga a hacer este tipo de análisis, traiga el cuadro con el resultado, entonces no necesitamos tantos cuadros, nada más uno solo donde yo digo, por ejemplo, el promedio, no sé si viene un promedio aquí, me imagino que el promedio te va a bajar del 63% si lo hago aquí porque veo que hay un 58,49.

Entonces yo en esos promedios puedo relacionar que la experiencia del cliente, que no puede ser menor o igual al 95%, sino ojalá mayor, entonces uno dice, caramba, están haciendo todo el esfuerzo, están haciendo todo bien. Entonces uno comienza a identificar que eso que queremos de buena atención, buen servicio, va por buen camino. No sé si me explico. Esto en complemento a lo que decía doña Genoveva.

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Sí, no lo tenemos así, don Abel.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Hay que tenerlo. Por eso te decía, entonces este es un informe de gestión que, desde un punto de vista de eficiencia, uno puede decir 63%, pero ¿comparado con qué?

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Exacto. Por eso pregunto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y te lo voy a poner en términos... es que es muy interesante porque es lo que hemos venido diciendo, ayer se lo dijimos a nuestro compañero Javier, insistimos en que cómo miden eso.

Es que esta es una cultura, perdón la expresión, de mediocridad, de confort. Entonces, sobre todo usted, dentro del contexto de la planificación, tiene que ayudarlo a su Gerente General a hacer mucho más eficiente una cultura "x", que aquí vamos a insistir mucho en una cultura de alto rendimiento, ni siquiera digitalización, y eso vamos a procurar: que esos conceptos sean realmente orientados hacia lo que es.

Entonces yo te puedo decir, la tasa de fidelización de empresas: 58%. El tema lo vimos anoche ¿se acuerdan? De cómo median la tasa de fidelización, y aquí tengo una respuesta, anoche tuve una respuesta contraria a lo que está haciendo aquí. ¿Un 58% de cuántas empresas?

Entonces, cuando usted ve este tipo de cosas, sobre todo, vuelvo y subrayo, usted que es la guía, el vigía, el planificador que debe socar la faja a la gente en este sentido, entonces uno dice, qué interesante: resulta que de los 700 clientes o los 302.000 clientes de clientes dicen que hay fidelización, un 53%.

Yo digo, wow, 152.000 personas, qué interesante. Eso es extraordinario, pero resulta que no es cierto. ¿Cómo digo que no es cierto? Porque usted no tiene una base que te permita medir eso ¿comparado con qué? Porque entonces esto se convierte en, a ver, conforme la gente va llegando, van midiendo.

No estoy diciendo que esto esté malo, es cómo usted compara un rendimiento de toda la organización, exactamente como se hace en financiero: en financiero usted la relación gasto-ingreso, tiene el ROE, usted lo compara. Aquí es exactamente lo mismo. Lo mismo pasa con el clima organizacional: si no tenemos ese punto de llegada, vuelvo y repito, cualquier viento nos favorece.

Doña Shirley, perdón, yo te interrumpí. Genoveva y terminamos con Shirley.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No, para terminar, don Manuel, usted al principio llegó y nos mencionó que esto lo hace una compañía, ¿cierto?

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

La medición.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muy bien. Entonces ustedes me imagino que le suministran los datos porque, a lo que está diciendo don Abel, precisamente hay que exigirle a esa compañía que nos entregue datos más... lo que él está diciendo: ¿comparados contra qué? Porque si están cobrando por esto.

Si no, es como cuando uno dice, entregue estados financieros, sí, hay que tener tres estados financieros: los de Hacienda, los del Banco y los que le vamos a presentar a la Junta Directiva, porque así lo hacen muchas, lamentablemente.

Entonces esto, ¿para quién es? Y si es para nosotros, precisamente con mucha más razón nosotros cuestionamos. Gracias.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Doña Shirley y después don Manuel.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Que tal vez un indicador que ilustra muy bien lo que ustedes comentan es el último, que dice cantidad de productos y servicios por cliente. El resultado es 2,80 y por aquí dice que es lo que autorizó la Junta Directiva. ¿2,80 de cuántos productos? Eso sería importante saber si tenemos diez o son tres, entonces estaríamos muy bien en profundidad de línea.

Pero yo creo que hay que incluir aquí el parámetro definido internamente, el parámetro máximo a que el Banco podría llegar para tener excelencia y ojalá un parámetro de mercado para tener el *benchmarking* ahí, o sea, es como agregarle algunos datos para tener un estudio bien útil para la toma de decisiones.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí. Antes de don Manuel, ayer hicimos una pregunta y nos dijeron, eso es muy difícil... a mí alguien me dice que eso es muy difícil, que trabaja en área de mercadeo, yo lo boto. Con toda honestidad te lo digo, si usted me dice que esto es muy difícil, yo se lo puedo dar, aquí esta Junta Directiva se los va a dar con mucho gusto porque, o sea, esto es un buen trabajo, no tengo la menor duda, para mantenerlo.

Entonces la valía, para usted, no agrega ningún valor, y lo que te estoy diciendo es agregue valor. Las unidades... primero, planificación estratégica ya no se llama así. La planificación estratégica es una herramienta.

Y esto lo voy a repetir porque tuvimos una gran conversación en la mañana: usted tiene que ser el guía, como Unidad, tiene que ser el que marca el norte de lo que quiere su Gerente y usted le tiene que cuidar las espaldas a él y decirle, ojo, el dibujito de la cancha que hicimos, nos estamos desviando, ojo, señor Gerente, no estamos alcanzando esto, porque él no tiene tiempo para andar con esa vaina, para eso están las unidades de inteligencia estratégica, como se llaman ahora, y ahora más de desarrollo estratégico.

Entonces, vuelvo y te repito, pongan un indicador, que sería muy rico verlo aquí porque entonces nosotros tenemos una idea de si las cosas se hacen eficiente y eficazmente en el tiempo que tienen que entregarse las cosas y cumplirse con los parámetros. Cierro con don Manuel.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Nada más dos observaciones, señor Presidente y señores directores, para ratificar un poco lo que se está diciendo. Esto lo que refleja es lo que hemos venido conversando: el Banco tiene la odiosa costumbre de trabajar por silos aquí cada uno. Probablemente el señor de ayer hace un gran trabajo y ese trabajo poca gente lo conoce en el Banco.

Y con el tema de las metas y los indicadores, nosotros hemos sido súper reiterativos en que no son metas retadoras, no son metas claras, no son metas que evoquen la eficiencia, que midan la productividad.

Qué sé yo, ustedes se van a encontrar, y ahí mismo lo acaba de exponer don Manuel en una parte, y le pone un cumplido en verde, se cumple presentar el informe. Esa es una meta: presentar el informe. Nada importa si ese informe está bien, expone resultados satisfactorios, con eso logramos una certificación, no, pero la meta es presentar el informe. No se sabe qué dice ni qué no dice, ni qué productividad tiene.

**La Directora, Sra. González Mora:**

¿Y usted lo ha advertido, don Manuel? ¿Usted lo ha advertido en las diferentes instancias?

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Tenemos informes y le puedo mostrar cuántos de eso. Pero si dictaminan el Plan Estratégico y el PAO que ya hoy les presentaron un poco a la carrera por las circunstancias, cuando lo vayan a desmenuzar, examinen las 900 y pico de metas que hay ahí y se darán cuenta de que, en muchos, el indicador dice N/A, es decir, no existe indicador.

Y cuando ponemos indicadores, eso que menciona don Abel: ¿a dónde queremos llegar? Lo ponemos bajito, es decir, con un 64 cualquiera se queda, pero nos ponemos esa meta como Banco, esa es la tónica.

Porque, por otro lado, lo que está exponiendo el compañero de Mercadeo ayer no es una información que esté en el ADN de la gente de negocio para fijarse metas de dónde deberíamos de llegar. Y probablemente, porque la estructura y la estrategia y el modelo de negocio y el soporte que necesitamos tecnológicamente no nos da para eso, probablemente.

Esa es la realidad, pero entonces ¿cómo cambiamos eso? Y ese el esfuerzo que en conjunto hay que hacer. Pero yo debo decirlo: a mí para nada me satisface, y para nada la comparto tampoco. Ustedes ven ahí, 100%, 94, 95, y claro, ojalá de verdad tuviéramos eso, seríamos un éxito, pero eso no es la realidad que uno aspira, es la realidad con los indicadores que se ponen y con las metas que se ponen, lamentablemente.

Lo otro que ocurre aquí en el Banco y que ustedes lo van a ver: hacemos cronograma y, cuando lo cumplimos, ahí viene, no sé si es aquí o en otro punto de agenda, el 48% de los planes de acción que se propusieron fueron modificados en cuanto a su cumplimiento para corregir cosas.

Aquí lo vamos cambiando todo. Al señor Gerente le consta porque lo hemos criticado en todas las veces que nos hemos juntado en reuniones especiales: todo lo posponemos, nada se cumple en tiempo, nada. Es decir, aquí las metas que se proponen para cumplir en seis meses pasan otros seis y no pasó nada, pasan otros seis y no pasa nada.

**La Directora, Sra. González Mora:**

¿Y hay justificaciones?

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Y las excusas para no hacerlo son increíbles.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sobre este punto. Miren, yo voy a hacer *mea culpa* como Director. Voy a empezar por ahí. ¿Cuál es la causa raíz de esto? Y ¿de dónde tiene que venir la estrategia de este Banco, los lineamientos estratégicos? De la Junta Directiva, de cada uno de nosotros.

Y ojo, aprendamos, compañeros y compañeras, esto no se nos puede ir a nosotros de las manos porque, en el momento en que yo digo sí, señor Gerente, mire, los lineamientos no los están cumpliendo.

Pero hoy, si viéramos una evaluación donde una Junta Directiva no ha dicho qué es lo quiere, a dónde quieren llegar o cómo lo quieren hacer, ver ese cuadro de mando, lo que yo te preguntaba, Alberto, uno dice, bueno, dónde está, si está, perfecto, comparemos contra eso, tal vez alguna Junta Directiva anterior lo haya hecho.

Entonces esos lineamientos globales tienen que estar en algún lado y tenemos que buscarlos si es que existen. Si eso no existe, por eso digo *mea culpa*, los vamos a tener. ¿Por qué? porque después vienen las injusticias. ¿A qué me refiero con las injusticias? Qué Gerente más malo usted, qué bruto, ¿qué están haciendo? Qué vagabundos que no hacen nada.

Señores, y resulta que ellos no son los responsables, somos nosotros porque no les hemos querido definir por dónde va el camino. Y eso es una llamada de atención para nosotros mismos. En eso tenemos que ser claros, las directrices tienen que venir de aquí en todo nivel.

Igual como el énfasis que pone don Raúl con el presupuesto, que él pone indicaciones y toda esa vaina, tenemos que ser iguales en ese sentido.

El otro punto, número dos: es muy interesante porque para mí es normal en una ejecución de una estrategia o un plan estratégico que tenga variaciones y que tenga ajustes, eso es normal, ojalá que eso sea así. Eso es normalísimo porque es teleológica la orientación estratégica.

¿A qué me refiero? Que nunca va en línea recta, siempre va así... y yo no conozco a ninguna organización que vaya en línea recta la planificación. No, va teleológicamente buscando los puntos, tenemos bajos, subimos, tenemos bajos. Y eso cualquiera que comprende el comportamiento humano en la organización sabe que es así.

Lo que no debe variar son los instrumentos donde están, y les voy a poner un ejemplo: si nos vamos a la filmina anterior, a la que sigue, dice resultado de la evaluación del gobierno corporativo. Ahí dicen que es bueno, y repito, ¿comparado con qué?

Yo seguiré insistiendo en eso porque en agosto un 50%, no, señores, a esta Junta Directiva se le evalúa con un indicador mayor al 90% y así tiene que ser porque, si no, nosotros no somos ejemplo, y tenemos que predicar con el ejemplo.

Entonces voy a resumir esto con doña Shirley. ¿Quién más quiere hacer? Entonces cierro con usted para continuar.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Yo quería hacer una observación.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Perdón, me lo brinqué.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

No se preocupe.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Gracias. A ver, tengo tres observaciones hasta donde vamos. El concepto llaves de pago, si le entendí bien, bueno y creo que por aquí ya vi un poco que sí entendí bien, tiene que ver con bonos para el personal que cumple con lo que aquí está establecido.

A mí me parece que eso es peligroso. ¿Por qué peligroso? Uno, porque estos datos, como lo dice el Auditor, podrían estar sesgados para dar los bonos. Y segundo es que, si eso se eliminara eventualmente, ya la gente no nos quiere trabajar y cumplir las metas o dar la milla extra. Así es que, señores directores, evaluemos, pensemos, reflexionemos en esto y después lo discutimos.

SAFI, veo la SAFI fuera de rangos en cuanto, comparativamente hablando, con las subsidiarias y con el Banco. Quisiera saber qué es lo que le ha pasado a esta subsidiaria. Imagino que la pandemia los golpeó y demás, pero bueno, me gustaría saber la opinión de la Administración.

Y por otro lado también veo que una de las Sociedades tiene dos certificados, uno de gestión ambiental y otro de carbono neutralidad, y las otras no, incluido el Banco, el Banco está en proceso de la que tienen todos. Entonces me gustaría saber muy rápidamente la opinión de la Administración en cuanto a estos temas, por favor.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Con mucho gusto.

Lo que son Carbono Neutral y Esencial, que son las certificaciones que tiene Popular Pensiones, tiene Carbono Neutral, tiene Bandera Azul también, y esas son gestiones que se han venido haciendo en forma individual por cada una de las Sociedades.

Y el Banco no ha ido a Carbono Neutral, el Banco se fue a ir certificando Bandera Azul por oficina. Ya tenemos 24, me parece, ya tenemos más. Entonces cada año vamos ampliando la gama para llegar a ser Bandera Azul.

Idealmente, sería irnos a una certificación global de Carbono Neutral para el Banco, pero eso es mucho más complejo por la institución que tenemos.

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Ha sido un proceso progresivo, o sea, el Banco, por el tamaño y la cantidad de oficinas, apuesta a tener la Bandera Azul como un elemento de preparación de cara a lo que es carbono neutralidad.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Pero, en el caso de... entiendo lo del Banco y conozco la dificultad, pero, en el caso de las subsidiarias, yo creo que deberíamos de, los compañeros que están en las juntas directivas de las subsidiarias, tal vez que impulsen eso para que todos estemos similares.

Bueno, y hablaba de las llaves de pago. De no sé cuál es la opinión de la Administración y cuál es la opinión de los directores acerca de eso que, para mí, es un tema, repito, peligroso.

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Sí, tal vez, don Marvin...

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Sí, adelante.

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

La sugerencia es, hay una estructura, hay un sistema de evaluación del desempeño que lo establece, entonces creo que ahí habría que revisar, para efectos de la Junta, cómo está integrado el sistema de evaluación del desempeño.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Esa evaluación del desempeño existe en el Banco, me corriges, desde 2014, y se vino pagando hasta 2017, me parece. 2018 no se pagó, 2019 no, 2020 por pandemia no, y en 2022 pagamos 2021. Y de eso solo lo ganaron un 24% de los empleados. El resto lo perdió por diferentes situaciones.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Imagínese. ¿Y eso cuánto es en términos monetarios?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Es máximo un 60% de un salario si tienes toda la calificación completa, y eso está regulado. La motivación es para que lo ganen todos para poder superar las metas que se establecen.

Y también aclarar que este proyecto que tenemos acá, sobre el cual estamos trabajando y estamos cumpliendo, es un plan estratégico aprobado por la Junta Directiva, y el periodo fue 2019-2023. Y en este momento nos encontramos trabajando en el nuevo plan 2023 hacia 2027 o 2028, eso tenemos que definirlo.

Pero todos esos indicadores y todo lo que dice ahí está aprobado por la Junta Directiva. Todo se valida por parte de los procesos de planificación y eso es, estamos cumpliendo con lo que está aprobado. No estamos ni falseando datos ni corrompiendo datos, nada de eso, y hay una evaluación de esto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuáles son los indicadores? Porque no los veo.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, es que faltan los puntos de comparación.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Claro, es que eso es lo que yo pregunto porque, si ya hay aprobados. Conste que yo he visto uno, pero aquí no. Falta ese análisis.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, gracias, don Abel. Varias cosas aquí. Margarita no me deja mentir, hemos hablado, en la Junta Directiva anterior se habló de la evaluación del desempeño, que debería revisarse a fondo porque el sistema actual no convencía y era perverso.

¿Por qué digo que es perverso? Justamente porque tiene acceso a lo que estamos revisando ahora, con indicadores que no tienen referencia de metas y no tienen objetivos retadores, para decirlo de una manera.

A mí lo que más me preocupa es que el punto de la agenda dice seguimiento del Plan Estratégico del Conglomerado y planes de acción, y lo que menos estamos viendo es en qué impacta el cumplimiento o incumplimiento de las metas que están expuestas en el documento, en la institución, no en los empleados. Y el Plan Estratégico es justamente hacia dónde queremos llevar la organización en los próximos años.

Entonces, lo que estamos viendo acá es, por ejemplo, aquí me ayudo en la presentación, informe de seguimiento al segundo cuatrimestre 2022 de Popular Valores. Justamente es la Sociedad que yo presido. Cumplimiento del 99,19%.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

De actividades, me imagino.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, entonces son lo que siempre he dicho yo: estamos con indicadores de proceso y no con indicadores de impacto. Y cuando medimos planes estratégicos con indicadores de proceso, no salimos del tema operativo. Entonces quería hacer esa acotación porque es el error que estamos repitiendo cuando presentamos este informe.

Eso, Manuel, usted lo recuerda muy bien porque lo he dicho con bastante frecuencia. Revisión de la evaluación del desempeño de los colaboradores, revisión de las metas de los planes estratégicos...

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

La formulación de los indicadores.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, la formulación de los indicadores y ¿a dónde nos va a llevar todo esto si tenemos metas de un 50% de alcance? A ningún lugar bueno, nos va a mantener apenas donde estamos, si acaso. Pero además de eso, premiamos a los empleados con una bonificación sobre metas que son las que están establecidas, sobre metas que son realmente muy conformistas.

Bueno, y también, además, como decía don Marvin, solo el 24% de los empleados, de la población trabajadora alcanzó este incentivo y hay que ver cuáles fueron las razones por las cuales no se cumplió.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y no fue motivante para ellos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Exactamente. Entonces ¿qué estamos logrando con esto?

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

También, don Raúl, con base en lo que usted está diciendo, yo diría ¿qué fue lo que se le pidió a la empresa consultora que diera y qué omitió o qué no se le exigió que entregara para dar una información? Porque vea, esto debe haber costado su buena plata.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

¿Esto fue una empresa? Es que yo no estaba en ese momento. Esto fue interno, ¿no?

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

No, es que tal vez ahí para clarificar y así estamos en la misma vía: lo que viene es el reporte de los indicadores de cliente, que son estos indicadores, no esto del trabajo.

El trabajo del Plan Estratégico fue interno, fue producto del Conglomerado con aportes de la Junta Directiva, de la Gerencia del momento, en fin, y hemos venido trabajando en otro y evolucionando en eso. No hemos tenido acompañamiento externo.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Manuel, ¿y de qué fecha es, perdón?

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

¿El Plan Estratégico?

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí.

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

2019 a 2023.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Nos lo vas a mandar, que creo que lo dijiste, para que cada uno de ellos lo tenga.

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Sí, señor.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Podríamos presentarlo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, si ya vamos para el 21, lo vemos en acción. Lo vamos a trabajar y pensar a futuro. Ya esto se acabó, nos quedan dos meses y ya se fue, entonces nos concentramos en lo que queremos como usted nos planteó eso. Perfecto.

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Sí, es importante porque aquí, igual, transparentemente, como miembro de la organización, como un todo, como parte de, sí ha sido una lucha de toda la organización, lo dijo don Manuel González.

Creo que es válido mencionar que los aspectos organizacionales nos han impedido llegar a buscar productos mejores. Hay que hilar fino con esto.

Les voy a poner un ejemplo: estos indicadores puntualmente, de fidelización, fue una lucha. ¿Recuerda, don Marvin? Mesas de trabajo con la gente de negocios tratando de tener una meta mucho más retadora, y este fue el mayor reto que pudimos lograr, con una definición de meta que la Junta Directiva aceptó por las capacidades organizacionales de mejorar en un nivel que, incluso, esta calificación es mejor a la que teníamos. Antes estábamos mucho más bajo.

Y en esa línea fue que se viene. Ahora bien, ¿no alcanza? No alcanza y falta la visión de comparativo de competitividad con otros, o el aspiracional o el futuro adonde queremos llegar. En este Plan Estratégico no lo tenemos. Esto es un enfoque interno, básicamente.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A ver, le voy a hacer dos preguntas que hice ayer: ¿cómo contribuye Mercadeo con usted en proporcionarle datos para que usted los tenga aquí con los resultados? Número uno. ¿Te contribuye o no te contribuye?

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

No me contribuye porque no tenemos la comunicación debida, pero genera mucha información valiosa para...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ya me contestó la segunda pregunta. Nosotros nos dimos cuenta ayer, y se lo dije a don Alberto, que cómo les falta a ustedes trabajar en equipo. Esa es una cultura interesante y a mí me llama poderosamente la atención que están desarrollando una cultura de transformación mental.

Y uno que maneja esos temas dice, *wow*, ¿qué es esta vaina? Qué linda forma de botar la plata. Entonces yo le voy a aconsejar aquí, me voy a convertir en *coach* y les voy a decir: mire, eso, aquí tenemos otra experta también en esa vaina.

Entonces, cosas concretas: si la Unidad, y atención compañeras y compañeros, si la Unidad de Planificación no es ese vigía, no es esa parte que orienta, que va a adelante del Gerente General diciéndole por ahí tiene que ir, señor Gerente, mire, ahí está el hielo.

Yo le hice una pregunta, yo no sé quién fue, si usted estaba cuando yo pregunté ¿por qué fue que se hundió el *Titanic*? Me dicen, porque en el *Titanic* no hicieron caso, todo lo que usted quiera, lo que me está presentando aquí, pero además se fueron por el camino más peligroso y los vigías abandonaron su tarea y, cuando vieron, era el *iceberg* ahí.

Entonces uno dice, qué interesante. Entonces, si las otras unidades no te proveen eso, usted llega antes de venir aquí y nos dice: miren, señores, estamos tan lejos del 86%, que vamos a cerrar, yo no sé en cuánto vamos a cerrar.

Pero con eso te motivo a que no te sientas ni agachado ni mucho menos porque de aquí va a salir el fortalecimiento de tu Unidad. Es más, yo les voy a adelantar: esta Junta Directiva debe tener un ligamen con una comisión *ad hoc* donde se hable de inteligencia estratégica con el Gerente, con tu Unidad y nosotros. Ese es el primer equipo.

¿Por qué? Porque esta Junta Directiva no debe perder el norte. Así como están las diferentes comisiones, y yo los invito porque eso viene una propuesta que estamos pensando ahí, que el sábado vamos a trabajar nosotros en eso y todo el asunto. O sea, no nos estamos quedando quietos.

Pero esta área tuya, para nosotros, es la más importante porque usted le tiene que decir a Riesgo: oiga, señor... usted debe tener y garantizarle a Riesgo que todo está en verde, y ¿qué fue lo que me dijiste? Todo parece como Heredia: rojo y amarillo. Señor, venga acá, jalada de chaqueta, ¿cómo es eso? ¿Qué está haciendo usted?

Entonces aquí este señor se dedica a hacer negocios, pero usted es el estratega, pensamiento de estrategia y eso es vital.

Número tres: qué interesante porque cuando uno, este tema, a mí me apasionan los temas y digo gracias a Dios que se nos presentan estas oportunidades para ir buscando bien eso. Usted tiene que cerrarle la brecha, y lo voy a decir en voz alta y lo subrayo, al Auditor Interno.

¿Por qué? Porque el Auditor Interno es el cuatro ojos que está vigilando que usted haga ese trabajo. Entonces póngase los lineamientos, estás cumpliendo con el 100% de todo. Pero como usted no tiene ese punto de llegada, vuelvo y digo, nadie sabrá si habrá llegado.

Entonces no es tu responsabilidad hacerlo. Entonces otra estrategia, si tenemos una Unidad que se llama, por ejemplo, la subgerencia de procesos, póngales un tipo que los esté supervisando estratégicamente a ver si van por donde van.

Entonces resulta que ¿cuántas personas tiene usted en su Unidad?

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Once.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Demasiadas, demasiadísimas. Entonces yo le voy a indicar a usted cuántas personas... ¿se acuerda, Shirley? Una sola persona. En la anterior Junta Directiva nosotros manejamos toda la planificación del Banco. Toda.

Y cuando hicimos eso, todos los días llegaba ese muchacho a hablar conmigo para poder ayudarle a darle el norte, pero lo hicimos y lo cumplimos.

Y fue una jornada muy interesante porque, si hay algo que yo me puedo sentir orgulloso es que hoy todas las compañeras directoras, todas, y los compañeros directores están agregando valor para ese pensamiento estratégico.

Entonces aquí hay un documento, que ahora lo estaba leyendo, que mire, que va a ser gruesito y nosotros le vamos a decir, tome, don Marvin, esto es lo que quiere la Junta Directiva y esta vaina no se discute, esto se va a hacer. Esa va a ser la instrucción que yo la voy a pulsar, así como gané la bola de fútbol ahora, la gorra.

Porque así tiene que ser, o sea, la causa raíz está aquí. Ni siquiera podemos valorar a don Marvin como Gerente General porque no se le ha dado la dirección hacia donde tenemos que llegar.

Y por eso yo llamo la atención que, cuando uno juzga esta vaina, yo no quisiera estar sentado donde están ustedes porque ustedes no son la causa raíz del problema porque todo el sistema genera disfuncionalidades, genera deficiencias y se cometen errores.

Y nuestro Auditor lo ha dicho a la saciedad, y ustedes ponen el cachete para que les den. Pero este señor a nosotros no nos va a llamar la atención porque también lo vamos a poner a trabajar en función estratégica.

Entonces tráigame un cuadro aquí donde diga el CMI cómo se cumplió y, lo que te dije ahora, el capital de riesgo. No tantos números, la administración en dos páginas de este Banco. Y yo le digo a ver si la Gerencia no va a pulsearla.

Aquí las ineficiencias tienen que acabarse por medio de los indicadores. Entonces todo el mundo va a pulsearla, una cultura de alto rendimiento. Es que esa vaina te mueve.

Que lo hemos hablado, don Marvin y yo ahí nos entretenemos en los cafés, y el sábado vamos a trabajar con los subgerentes justamente porque necesitamos llevar la próxima semana un documento que tenga la bendición también por respeto de la Administración. Y yo aquí digo, gracias a la apertura que tiene nuestro Gerente General es posible hacer eso.

Y yo me siento con una paz y una tranquilidad que eso se nos esté dando porque eso es lo que nosotros queremos aquí en este Banco.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No, yo ahora precisamente le decía a doña Iliana, que estaba ahí en la oficina junto con don Armando, que una de las cosas más importantes de cada uno de ustedes es buscar la forma, y para reforzar las palabras de don Abel, tan sabias, es que partamos como de cero.

Yo creo que hay algo que, hay un cáncer aquí metido y es ese mal ambiente laboral, en el sentido de ver qué está haciendo mal el Gerente, entonces se han creado bandos y eso no ayuda.

Entonces yo creo que deberíamos fomentar precisamente con base y arrancar y decir, sí, pongámonos la gorrita que tan cara nos la vendió... no, mentiras. Entonces, de veras, seamos constructores, y principalmente nosotros necesitamos de ustedes para poder construir.

Pero si ustedes no nos ayudan y ustedes... llega fulano a propiciar cosas contra el Auditor, cosas contra don Marvin, aquí seguimos en lo mismo. Nosotros debemos tener la vera del liderazgo de parar esta cuestión y salir adelante. Gracias.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Yo creo que el mayor reto de planificación, del departamento de planificación es que no le pase lo que le pasa al Ministerio de Planificación en el país: a la mitad del año pasa diciendo lo que hay que hacer y la otra mitad del año diciendo por qué no se hizo.

Entonces, claro, lo digo esto para decir *mea culpa* de la parte jerárquica y *mea culpa* administrativa y de la Junta Directiva. Se dice en la historia patria que este país dejó de tener poder de planificación desde que salió de Casa Presidencial cuando era Ofioplán porque perdió poder político.

Si usted está sentado aquí y tiene una Junta Directiva que lo emplaza en este tipo de cosas, recoja el guante, o sea, recoja el guante y rétenos, ¿me explico? Porque, si no, nosotros pecamos de lo que pecaron otras juntas directivas: mucha normativa, mucho informe, mucho mercadeo, y entrampado el Banco.

Porque, al fin y al cabo, en el propósito, en la visión y en la misión del Banco, no el propósito, visión y misión de los demás bancos, no, lo ha repetido hasta la saciedad el Presidente y ya yo me lo aprendí, es ¿quién es el parámetro? Le llamamos el síndrome de Claudia Poll: nadar contra el reloj y no nadar contra el que va a la par.

El parámetro somos nosotros mismos porque, cuando usted ve el mapa de este Banco, simplemente se da cuenta de que tiene unos potenciales. Yo hoy estuve tratando de entender un poco más todo lo que son los Fondos Especiales de este Banco.

Tiene un potencial de proyección, un potencial de impacto, porque yo lo supe bien de que, si la institución como tal va muy bien, pero no impacta, no estamos haciendo nada. ¿Por qué? Porque tiene que impactar en la economía nacional, tiene que impactar en el bienestar de la gente, tiene que impactar en la calidad de vida de la gente, tiene que impactar.

No es que nos toca todo, no, pero es que, si en el área de nosotros no estamos impactando, entonces ¿qué estamos haciendo? Entonces yo que tal vez soy el menos técnico, a pesar de que soy abogado y no me puedo comparar ni siquiera con esos dos, de buenos que son.

Pero le quiero decir que aquí lo que usted tiene es una oportunidad de decirle a la Junta Directiva y a la Gerencia, bueno, aquí está y aquí está. Yo, desde el primer día que acepté este cargo, son testigos mis compañeros, lo primero que empecé a preguntar es ¿dónde están y cómo nos ven? Para saber qué cosas tenemos que mejorar.

Yo trato de no ser repetitivo, pero yo creo que no sé cuántas juntas directivas le han dado esta oportunidad a usted, pero nosotros estamos como si nos fuéramos a ir mañana. Puede ser que no nos vayamos ni en ocho meses, sino hasta en cuatro años, pero para nosotros hay que trabajar como si nos fuéramos a ir mañana y hay que dejar pautas y hay que marcar una diferencia y solucionar.

Si uno de los problemas estructurales, uno, lo solucionamos, como es el tema de percepción de la gente, ya entramos a ganar para dejar el Banco en una mejor situación.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Comparto totalmente tus palabras, señor Director. Yo creo que, dos cosas, sugerir, señor Gerente, es que como aquí aparecen temas de las subsidiarias, que te vayas a las subsidiarias con los otros directores, y que para efectos nuestros nos quedemos con la global del Banco para poder dar continuidad a esto.

Y esto te lo digo porque creo que ya es muy difícil lograr cambiar cosas en los dos meses que nos quedan, las pocas horas de este año, que ya uno entra como por rebote, así como por empuje, y concentrarnos más bien, como decía nuestro Gerente, en lo que viene, que es 2023 en adelante, sobre lo cual vamos a enfocar todas las baterías.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Señor Presidente, ¿me permite una interrupción ahí? Solo una interrupción.

Vamos a ver, si bien es cierto no pretendemos impactar en los dos meses, si nosotros no solo hacemos este análisis, sino que tomamos decisiones de qué es lo que hay que hacer a partir de enero, en enero apenas estamos en la cuesta de enero y todos nos montamos en la cuesta de enero, entonces lo que le quiero decir es que sí estamos en buen tiempo para, más bien, para hacer... estamos teniendo un chance.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, a ver, repito, como nosotros el próximo 21 vamos a meternos en la prospectiva estratégica, yo creo que enfoquémonos en eso porque, a nivel de empuje organizacional, creo que es muy poco lo que vamos a poder corregir por factores de tiempo. Pero estás en lo cierto, es decir, no debemos de aflojar, hincar la yegua, como dicen allá en Guanacaste.

Así es que quedemos aquí y ya sabes que estamos trabajando intensamente aquí con esto, incluida la Administración, para que todos nuestros directores se apunten.

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Si me permite.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Por favor.

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Tal vez una opinión personal. Me tomo la libertad de hacerlo, si me lo permite. La verdad que me ha encantado esta conversación. Me ha encantado, lejos de sentirse uno atacado, no para nada, vieran que no.

La función que yo hago en el Conglomerado, yo la pondero para ... muy importante ..., pero sí reconozco que no es un esfuerzo aislado y en algunos casos, nos hemos sentido así.

Aquí es un tema de lineamiento organización y no solamente de la Administración, y acá don Abel menciona, bueno, la misma Auditoría, menciona don Manuel, de Riesgos en fin, todos tenemos que contribuir, pero sí hay un tema crucial acá, clave absoluto para que la función nuestra realmente tenga validez, agregue valor, es el foco que una Junta Directiva define, si una Junta Directiva como esta mantiene el propósito de ponerlos el reto particular hacia futuro, dónde queremos llegar, y nosotros ahora sí, construir una función, al menos en la planificación estratégica de...

Ahora, si con esos indicadores nosotros poder hacer el aporte que se requiere, encantado, porque eso nunca antes habíamos tenido esa posibilidad y tampoco habíamos tenido una posibilidad de una Junta Directiva, que don Javier me conversó y don Marvin también me ha conversado, de que también nos apoye en cómo hacerlo, porque es una manera de descubrir qué es lo que se quiere y en muchas ocasiones eso no lo encontramos en una Junta Directiva. Tal vez está la intención, pero no se dibuja tangible para todos, y creo que el ejercicio que viene va a ser como el borrón y cuenta nueva ... en donde todos podemos, ahora sí, alinear el Banco y poder enfocarnos en lo esencial.

En eso yo más que agradecido y comprometido con el reto, pondremos todo de nuestra parte, obviamente agradezco el apoyo que ha dado don Marvin en este trabajo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Aquí están algunos compañeros, voy a confesar en voz alta, dicen algunos compañeros que aquí socamos a la Administración y después la felicitamos. Es que, lo que es bueno para el ganso es bueno para la gansa.

Yo sé la calidad de profesional que sos, te conozco hace muchos años, yo apelaría a eso.

¿Usted sabe cuál es el lema de Liverpool?

Me ha encantado esta conversación.

¿Cómo se dice don Raúl?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

*You never walk alone.*

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

En el punto inicial, usted va a decir, lo vamos a decir así, nunca jamás caminarás solo a partir de este momento. Todos somos un equipo, todos somos un solo sentimiento, todos somos una naranjita pura vida.

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

¿Van a tomar acuerdo?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

A nivel de Asamblea de Accionistas, porque este es de todo, entonces de aquí pasa a Sociedades.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muchas gracias

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:

**“Dar por conocido el Informe de Seguimiento del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2019-2023 al II cuatrimestre de 2022.**

**Lo anterior, en atención al inciso 30 del acuerdo JDN-5624-Acd-183-Art-16, del 13 de marzo de 2019, y al cambio de periodicidad establecido en el acuerdo JDN-5725-Acd-339-Art-5 del 15 de abril de 2020”. (794)**

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Tenemos tres temas que nos quedan, uno que es de don Róger Porras que nos tiene un tema de pensiones, después doña Jessica de Control Normativo, también nos tiene una presentación y después don Wallace Golfín, nos tiene también el seguimiento a los planes de madurez.

Sí podemos ingresarlos a los tres, para que conforme vayan terminando pasamos al siguiente tema.

Al ser las **dieciocho horas con veinticinco minutos**, se retira el Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Manuel Rivera Garita; e ingresa el Gerente General de Popular Pensiones, Sr. Róger Porras Rojas.

## **ARTÍCULO 10**

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, el Informe de cumplimiento normativo de todas las unidades estratégicas del negocio del Conglomerado Financiero Banco Popular, correspondiente al tercer trimestre del 2022 en apego a lo establecido en el artículo 37 del acuerdo Sugef 16-16.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Procedemos entonces a compartir el informe de cumplimiento normativo y regulatorio, es trimestral, con corte al tercer trimestre, 30 de setiembre de este año. Fue revisado esta semana en el Comité Corporativo de Riesgo.

Adelante.

**La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Muy buenas noches, señor presidente, miembros de este órgano colegiado. Este informe corresponde a un requerimiento de tipo normativo, establecido en el Reglamento sobre gobierno corporativo, específicamente a lo normado en el artículo 37, en el cual señala que este órgano de dirección debe promover y vigilar que la organización actúe en cumplimiento del marco regulatorio que le es aplicable.

Para el trimestre en análisis, puntualmente, como lo señalaba el señor don Raúl, corresponde con corte al mes de setiembre, para ese periodo únicamente se señala una multa, en este caso a Popular Valores por un tema de tipo tributario, y en el caso de las demás organizaciones se presentaron algunas debilidades.

En el caso del Banco Popular, se ha tenido una situación reiterada en materia de elaboración de XML que deben ser remitidos a la Sugef. Ese es de incumplimiento de normativa de tipo interno y no nos genera ningún tipo de sanción. E igualmente, nos está ocurriendo alguna debilidad en el tema seguimiento de créditos del grupo uno, en lo que se refiere a la actualización de la tasa de interés, una vez que se incumple el seguimiento de la capacidad de pago. Señalo, igual que en el caso anterior, son de tipo interno y no nos están generando un impacto financiero.

En el caso de Popular Pensiones, no existen incumplimientos o debilidades identificadas para el periodo.

Popular Valores, como he señalado previamente, existe una multa por una patente de tipo municipal. Igualmente, hay un incumplimiento en una normativa en lo referente a información de tipo confidencial y un incumplimiento a reglamentos sobre operaciones cambiarias.

Igual que lo que es en Popular SAFI, se presenta una debilidad en la cual se excede el porcentaje máximo de concentración que tenía para el fondo Mixto en Dólares; y en el caso de Popular Seguros, no se materializaron incumplimientos para el trimestre.

A nivel de actividades que se generaron, en materia de cumplimiento normativo lo más relevante es la cultura de prevención que se está coordinando a lo interno de las cinco empresas. Hay múltiples acciones documentadas, en las cuales la parte más fuerte tiene que ver con el tema de capacitación, actualización de normativa interna, participación en talleres de riesgo y una actividad que se viene elaborando en conjunto con la Dirección Jurídica, que es un inventario de obligaciones contractuales.

Este periodo correspondía aplicar un monitoreo de normas nuevas, de las normas que la Dirección Jurídica identifica y que la Administración aplica, en el trimestre inmediato se toma una muestra, una prueba para determinar que la Administración viene aplicando diligentemente la implementación de esas normas.

En el caso de las cinco empresas, las muestras de monitoreo que se tomaron determinan un nivel de implementación de normas nuevas de un 100%. Tenemos una obligación de tipo normativo en lo que se refiere a COBIT-2019, esto viene del Reglamento de la 14-17, que es la elaboración de informes; en este caso, las debilidades que se detectan por parte del Área de Cumplimiento Normativo se deben de comunicar a distintas áreas de la organización para ir cerrando brechas.

Por ejemplo, si se determinan en el periodo debilidades, en este caso como lo señalábamos, en el tema de seguimiento de capacidad de pago, esto debe ser utilizado como insumo por el Área de Capital Humano para ir perfeccionando las oportunidades de capacitación. Entonces, estos informes se han entregado en plazo y se están atendiendo.

Igualmente, se tiene el requerimiento de las distintas auditorías y superintendencias, la función de cumplimiento normativo es de alcance conglomeral, en este momento hay requerimientos por parte de la Sugef y de la Sugeval que se están atendiendo. Igualmente, tenemos auditoría interna y externa que en este momento está revisando el proceso.

Se le ha dado seguimiento a lo que es los planes de acción que ejecuta la Administración para determinar que los mismos se estén aplicando en tiempo. En el caso de las cinco empresas, se le brinda un seguimiento periódico y estamos trabajando en tiempo, no hay retrasos.

Hay un instrumento que se aplica de forma anual que se ha denominado la Autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio. Es un instrumento que busca determinar el alineamiento organizacional para que se den las condiciones óptimas para que el cumplimiento normativo sea exitoso en la organización.

A nivel de Banco Popular, hemos de señalar que dio un paso bastante importante, pasando del año pasado de una nota de un 77 a un 97. Esto se logra mediante el cierre de brechas que se habían detectado. En el caso de la Operadora de Pensiones también, una mejora relevante;

alcanzamos la nota de 100%; el Puesto de Bolsa pasa de un 92 a un 93; en el caso de SAFI, pasa de un 90 a un 100; y Popular Seguros, de un 89 a un 100.

Esto no es que nos señala, no es que nos dice que aquí no hay oportunidades de mejora; lo que nos dice es que existen las condiciones de ambiente, desde diferentes aristas, que permiten que la organización pueda diligenciar de manera efectiva lo que es el cumplimiento normativo y regulatorio.

A nivel de cumplimientos que se han detectado, lo que se viene trabajando desde que se detecta la debilidad es encerrar la causa raíz, entonces, venimos buscando de manera tal que las áreas que tienen incumplimiento o debilidades en la gestión ataquen la solución del problema. Ejemplo: si se está retrasando la entrega de un archivo y eso podría generar una consecuencia de tipo normativo, no se busca solucionar que ese archivo sea entregado en plazo, si no que a futuro la solución tecnológica que permite realmente quede funcionando de manera adecuada y, en ese sentido, se le viene dando seguimiento a lo que se han denominado áreas responsables de normas, que son las áreas de soporte, que son las que elaboran la normativa interna que debe aplicar las áreas de negocio.

Las debilidades o planes de acción asignados a cada una de esas dependencias se vienen atendiendo de forma satisfactoria, tanto lo identificado en monitoreo como lo identificado el año pasado en lo que se denomina la autoevaluación de madurez. La nota que se refleja hoy realmente de mejoría es porque las dependencias han venido aplicando esos planes de forma exitosa.

Con eso estaría terminando la presentación, tengo una propuesta de acuerdo y quedo atenta para cualquier consulta.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Muchas gracias, Jessica. Don Abel.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¡Qué gusto saludarla!

**La Jefa del Área de Riesgo Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Igualmente, señor Presidente.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Tal vez, ¿usted no conoce cuál es la Junta Directiva?...

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Bueno, en la presentación de todo el grupo.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Jessica, mucho gusto, Iliana González, de verdad que es un placer tenerla por acá y poder conocernos.

**La Jefa del Área de Riesgo Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Igualmente, muchas gracias.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Yo soy Shirley González, a su orden. Le estaba comentando a don Raúl que me parece muy buena su exposición y su manejo del tema. Pues, aquí estamos a la orden, yo estoy en el Comité de Riesgo, entonces ahí nos vamos a estar viendo.

**La Jefa del Área de Riesgo Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Muchas gracias, doña Shirley.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo paso.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

De verdad... le decía ahorita a don Marvin que me encanta porque te he visto crecer en el Banco y, en esa posición, quizás soy el más alegre de que me sorprenda de esta manera.

Sé que tu esfuerzo ha sido innegable y, sobre todo, que ese talento de la mujer se ve reflejado en vos... Te felicito por eso.

**La Jefa del Área de Riesgo Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Bueno, pero vamos a decir que don Abel fue mi *coach*, entonces conoce hasta mis más secretos pasados, señor Presidente.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, buenas, mi nombre es Genoveva Chaverri y bienvenida, qué gusto de oír a una mujer, en esa posición, venir acá y hacernos esta excelente presentación, muy amable.

**La Jefa del Área de Riesgo Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Gracias, doña Genoveva.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Jorge Eduardo Sánchez, ¡qué gusto tenerla aquí, de verdad!

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Bueno, yo no quiero ser de "paso", como dice don Raúl. También yo debo reconocer el trabajo de Jessica, porque yo la vi crecer también profesionalmente y haberla tenido en la sesión, en la Junta pasada y ahora con ese empoderamiento del tema nos llena de mucha satisfacción y nos da mucha confianza. La felicito.

**La Jefa del Área de Riesgo Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Gracias, doña Margarita.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Y tal vez, solo agregar que Jessica tiene tanto el área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio que depende de la Junta Directiva Nacional, solamente que lo tenemos dentro de, en el organigrama, en la casilla de la Dirección Corporativa de Riesgos... El equipo son cinco personas.

**La Jefa del Área de Riesgo Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Tengo que comentarles que hoy se me fue una, estamos ahora cuatro.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Una pregunta, en otras juntas directivas, al igual que en el riesgo, el Área de Cumplimiento está presente en la Junta Directiva, ¿por qué no está aquí esa área presente, si son temas muy similares, auditoría, riesgos, como líneas de defensa?

Yo consideraría que esta área es de vital importancia que esté aquí presente, no sé qué dice, porque esos es el buen balance. Es más, don Raúl lo acaba de decir: si tenemos riesgo, tenemos que tener cumplimiento; si tenemos auditoría, riesgo y eso, ¿por qué? Les voy a decir, porque en una cancha de fútbol, riesgo forma parte de la línea defensiva...

Yo avalaría que riesgo estuviera presente aquí, cumplimiento. Exacto. Bueno, hablemoslo después oportunamente y nosotros planteamos una propuesta.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Siguiendo aquí, con la línea, sí, definitivamente, me uno un poco a las palabras y ampliar un poco. Ciertamente, es completamente importante para esta junta directiva el Área de Cumplimiento Normativo, en la estructura, en la recomendación macrojudicial ya está instaurado, en la 16-16, y las mejores prácticas de las compañías más avanzadas del mundo tienen el área de cumplimiento a la par del órgano de dirección para que cumpla esa función tan importante y se destaque en toda esa línea de defensa tan grande que podamos tener y, sobre todo, en la parte financiera.

Creo que Jessica, efectivamente, ha desempeñado un papel muy importante y es, además, notorio para la Junta Directiva contar con ese apoyo que se considera del cumplimiento normativo importante dentro de cualquier estrategia de futuro que se tenga.

Entonces, yo comparto que, incluso, en el futuro se analice. En algunas otras entidades pertenece a riesgos, como aquí; en otras, es más independiente, en otras es una unidad o un área adscrita directamente en la Junta Directiva, pero siempre alrededor del órgano de dirección. Entonces, quería destacar ese papel...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Como este banco es tan *sui generis*, ¿hay algo, don Armando o Luis, que se oponga, una propuesta que quisiera hacer esta noche, aprovechando que estamos frente a esto?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí, tal vez, don Abel, eso habría que estudiarlo, porque no es tan *sui generis* en cuanto a la estructura de dirección. Cumplimiento Normativo tiene un rol de .... Básicamente en cuanto a referenciación, justamente, de los incumplimientos normativos. Entonces, aquí ya está Riesgo y, como bien se dice, Cumplimiento Normativo está adscrita a Riesgo y básicamente lo que mapean son los riesgos de incumplimiento normativo y presentan informes.

Habría que ver, pero yo creo que es un tema de conveniencia y necesidad, porque aquí se discute temas estratégicos y en la Dirección del Banco en general se dan los lineamientos para que la administración ejecute su labor, según los diferentes tópicos. Y yo no estoy tan claro, a nivel jurídico, si ahí entra cumplimiento normativo como tal, no sé si me doy a entender, porque lo que se está estableciendo para esta área es básicamente, digámoslo así, la determinación, la verificación en general del cumplimiento de las normas globales que el aplican al Conglomerado o al Banco.

En esta junta, ya hay un Asesor Legal propio de la Junta Directiva Nacional y ahora, además, estamos ... por acá, con el acompañamiento de la Dirección Jurídica. Entonces, uno podría entender que el tema requiere quizá una mayor revisión...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Gracias, si damos por recibido el informe, la parte del acuerdo es que se haga el estudio y nos lo traigan aquí para, ojalá que vaya la comisión jurídica de ustedes y nos los traigan aquí, lo vemos, que sería... Yo lo miro estratégicamente, yo no lo veo desde un punto de vista legal, nada más.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Nada más agregar que en este informe no se mencionó justamente lo que ya comenté al inicio de la sesión con respecto al cumplimiento del CR, ya eso quedó registrado en el acta cuando participé. Pero, sí me llama la atención que el documento no haya llegado a conocimiento del ACUN, siendo que es un tema normativo, entonces, nada más, don Marvin, tome nota de eso...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, perfecto, muchas gracias.

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. Dar por conocido el Informe de Cumplimiento Normativo del Conglomerado Financiero, correspondiente al primer trimestre del 2022, en apego a lo establecido al artículo 37, inciso 37.3 del Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo.**

**2. Acoger las recomendaciones del Informe de Cumplimiento Normativo del Conglomerado Financiero, a saber:**

a. Ante el apercibimiento de la Superintendencia de Entidades Financieras (Sugef) sobre el atraso en el envío del informe del ICL, comunicado mediante el oficio SGF-1946-2022, se solicita a la Administración que tome las medidas necesarias para cumplir con los tiempos establecidos para enviar este informe a dicho supervisor, a fin de evitar el riesgo legal de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley n.º7558) en su artículo 155, literal b) inciso xix), el cual dispone sanciones en caso de que no se entregue en el plazo otorgado, sin causa justa, la información requerida por la Superintendencia o por el supervisor responsable, sobre sus operaciones, registros, informes y otros, o sea entregada de forma incompleta o incorrecta.

b. Solicitar a la Administración que tome las medidas necesarias y, ojalá, inmediatas, para corregir la falta de comunicación con las áreas de control, en este caso, con el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio y la Dirección Jurídica, por cuanto puede llevar a materializar un riesgo que, a todas luces, es absolutamente inconveniente. Esto debido a que ninguna de dichas dependencias fue informada sobre el apercibimiento de la Sugef por los atrasos en el envío del informe del ICL.

3. Solicitar a la Administración que realice un estudio sobre las funciones del Área de Riesgo Normativo y Regulatorio, considerando su asesoría hacia esta Junta Directiva.

Dicho estudio deberá ser remitido a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, para su análisis y posterior envío de recomendaciones a este Órgano Colegiado". (795)

(Ref.: CCR-16-ACD-190-2022-Art-4)

Al ser las diecinueve horas con cincuenta y un minutos, sale la Jefa del Área de Riesgo Normativo y Regulatorio, Sra. Jessica Ortega Marín.

## ARTÍCULO 11

La Junta Directiva Nacional, acuerda, por unanimidad:

**"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria n.º5947 hasta las 20:09 a fin de avanzar con los puntos agendados".**  
(791)

## ACUERDO FIRME

## ARTÍCULO 12

8.4.1. El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite sobre el Nivel del Modelo de Madurez de Control Interno y los Planes de Acción. Además, el Informe de Seguimiento al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional con corte al 30/06/2022 (actualizado al 31-07-2022). (Ref.: Oficio GGC-899-2022 y GGC-1020-2022)

**La Directora, Sra. González Mora:**

Mi pregunta es, ¿por qué a cargo de la Gerencia General? Si también es...

**El Gerente General, Sr. Rodríguez Calderón:**

La tenemos adscrita a esa Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión y la tiene asignada don Wallace...

**La Directora, Sra. González Mora:**

.... ¿Combinada? Porque a mí Control Interno me dice que no debe ser supervisado por vos, que no debe depender de la Gerencia General, pero bueno.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Es modelo de madurez, no de la implementación, del ejercicio del cuerpo interno, evidentemente le corresponde a las áreas de control, pero no sé...

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

No, en realidad, quería... pero lo podemos conversar. Yo más bien quería referirme de previo a la participación de don Wallace en el sentido de que yo veo que este informe que se va a exponer es justamente sobre el tema de modelo de madurez del sistema de control interno que se hace recurrentemente, pero que lo veo que viene con corte a junio y, en alguna medida, dice que tiene alguna... a julio.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Al 30 de setiembre lo traje yo.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

¡Ah, okey! Entonces, más bien mi participación era que sería interesante... la autorización al 30 de setiembre, porque si no...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo diría que la concentración estaría en el 30 de setiembre.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Sí, señor, yo lo traje al 30 de setiembre.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muy bien. ¡Bienvenido!

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Gracias, don Abel.

**El Gerente General, Sr. Rodríguez Calderón:**

Tal vez, presento a don Wallace. Don Wallace es el Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, reporta efectivamente a la Gerencia, esa parte la vamos a revisar, pero en realidad, ahora, con la presentación de don Wallace, nos puede quedar más claro. Entonces, adelante, don Wallace, creo que tenemos 15 minutos.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Tal vez para explicarles, este modelo de madurez es una metodología que la Contraloría General de la República nos indica a nosotros qué debemos aplicar y está también inmerso en el objetivo 3 táctico del plan estratégico, que tiene que ver con Gobernanza. Entonces, así como lo indicó don Manuel, tenemos que traer los informes de seguimiento y el diagnóstico.

Este informe que estoy trayendo es con corte al 30 de setiembre, ya los planes de acción actualizados. Específicamente, como ustedes pueden observar acá, hay 21 planes de acción, 15 están cumplidos, uno en ejecución y cinco reprogramados, voy a referirme a los reprogramados.

Específicamente, tienen que ver con "realizar un foro o encuesta con los gerentes y subgerentes, para conocer el criterio relacionado con el control interno a nivel del conglomerado y qué sugerencias de mejora proponen, también aplicar a jefaturas".

También, les comento que todo este diagnóstico nosotros lo hicimos en compañía del Área de Riesgo del Banco. Cuando hicimos el modelo de madurez y la ejecución de esos planes de acción, además del diagnóstico, lo hicimos de la mano con la Dirección de Riesgo Corporativo.

La próxima filmina es "Incorporar debilidades del informe de sistema de información Gerencial". Esto tenía que ver con recomendaciones de Auditoría Interna; en este momento, solo quedan dos recomendaciones en proceso, la uno y la siete, que la uno se finalizará el 30 de noviembre y la siete el 30 de marzo del 2023.

La próxima es "Incorporar debilidades del informe de sistema de información Gerencial", que todas esas están cumplidas. "Dar seguimiento a los planes de control interno", esto específicamente decía que debíamos de dar seguimiento y ya nosotros implementamos el sistema de control interno, está sistematizado. Y las consideraciones finales de esto, producto del seguimiento de los planes de acción con corte al 30 de setiembre de 2022, de las 21 actividades pendientes, se logró el cumplimiento de 15, y una se encuentra en ejecución y cinco fueron reprogramadas.

Por lo anterior, la nota obtenida para el modelo de madurez se mantiene en un 80% del diagnóstico 2021. Y la propuesta del acuerdo sería:

*Dar por recibido el oficio GGC-1020-20202, mediante el cual la Gerencia General Corporativa adjunta oficio UTEG-87-2022, junto con el "Informe Ejecutivo de Seguimiento al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional con corte al 30/06/2022 (actualizado al 31-07-2022)". Aquí se incluirían los dos cortes, tanto el del 30 de junio como el del 30 de setiembre, porque yo ya lo estoy trayendo actualizado, los dos cortes.*

Ese sería el informe de seguimiento de planes de acción.

Al ser las **diecinueve horas con cincuenta y seis minutos**, sale momentáneamente el Presidente, Sr. Abel Salas Mora.

**El Gerente General, Sr. Rodríguez Calderón:**

No sé si hay alguna pregunta.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, tal vez, me dejó resonando un poco la inquietud de doña Shirley, sobre la conveniencia de que este tema esté adscrito a la Gerencia, siendo que la administración la sujeta a Control Interno, o al ejercicio de control, pero tal vez podríamos abrir... que pareciera debería ser algo un poco más independiente como el Área de Riesgo.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Estuvo en el Área de Riesgo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Valoremos, tal vez, porque Wallace hace otras evaluaciones. Esas sí son...

**La Directora, Sra. González Mora:**

Pero lo que pregunté antes son labores de control...

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

También... recomendaciones de la Auditoría...

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Tal vez, don Raúl. Yo propondría que se le agregue al acuerdo, además de dar por recibido, tal vez que se comisione a Riesgo, inclusive a la Auditoría y poder traerles una propuesta de dónde convendría, tal vez desde un punto de vista organizacional, que estuviera un área de estas, si le podemos dar alguna recomendación.

**El Gerente General, Sr. Rodríguez Calderón:**

Sí, hay que hacer una propuesta del acuerdo que es dar por recibido...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Nada más para votar. Y a ver si estamos de acuerdo como acuerdo...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Le agregamos la sugerencia que surge a raíz de la inquietud de doña Shirley, de comisionar a la Gerencia General, a la Auditoría Interna y a la Dirección de Riesgo para que discutan la conveniencia de ubicar en la dependencia correcta o más adecuada esta evaluación de control interno...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Lo votamos, señores? Margarita.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad de los presentes:

**“Comisionar a la Gerencia General Corporativa, a la Auditoría Interna y a la Dirección Corporativa de Riesgo para que discutan la conveniencia de ubicar en la dependencia adecuada la evaluación del modelo de madurez del sistema de control interno institucional”. (796)**

**El Gerente General, Sr. Rodríguez Calderón:**

Listo, muchas gracias, don Wallace. Ah, falta uno.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

El diagnóstico del modelo de madurez es para este año, no voy a ponerme a indicarles cuáles son los planes de acción, sino más bien la nota que obtuvimos para este año, después del diagnóstico, que lo hicimos de la mano de Riesgo.

Ah bueno, tal vez, aquí sí es importante mencionar que esto está relacionado del modelo de madurez y el diagnóstico con el objetivo tres del Plan Táctico de Gobernanza 2022-23, y el indicador es el índice de madurez y autoevaluación del control interno.

Nosotros hicimos el diagnóstico, aquí no voy a detenerme a ver los planes porque la verdad es que ahí ya ustedes los tienen en el informe; sin embargo, sí es importante que esta junta directiva, así como lo dice el indicador, y este órgano director aprueben la nota que obtuvimos el Área de Riesgo y en coordinación con esta unidad para que, establecimos que la nota para este año va a ser del índice de madurez propuesto para este año va a ser de 85%.

Al ser las **diecinueve horas con cincuenta y nueve minutos**, reingresa el Presidente, Sr. Abel Salas Mora.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Tal vez aquí dicen “85% es muy bajo”; sin embargo, acá yo traigo el instrumento que manda la Contraloría General de la República como para que ustedes puedan observar, porque, para llegar a un nivel experto, según lo que nos dice la Contraloría, tendríamos que tener algunos sistemas o algunas actividades del Banco sistematizadas.

Recordemos que este diagnóstico empieza desde el año 2020, que la Auditoría emite en un informe de diagnóstico el modelo de madurez y le indica a la administración que tenemos una nota de 62.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ese 85%, ¿cuál nivel está antes del experto?

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Diestro, aquí estamos nosotros en nivel diestro...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ese casi es el común denominador, en las entidades bancarias.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Sí, señor.

Entonces, específicamente, lo que tenemos que hacer, la propuesta de acuerdo por parte de este órgano director es:

1. *Dar por conocida y recibida la presentación sobre el “Nivel del Modelo de Madurez de Control Interno y los Planes de Acción.*
2. *Aprobar la nota meta a ser alcanzada con esos Planes de Acción, correspondiente a un 85%.*

3. *Se instruye a la administración presentar los resultados del cumplimiento de los planes de Acción con corte al 31-12-2022.*

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Antes de la propuesta de acuerdo, le decía a don Marvin, al fin vi un ... entonces quiero hablar de eso, porque es muy importante para nosotros, esta metodología. Entonces, ahí es donde caben las preguntas de crecimiento.

En ese horizonte que tienen ustedes, ¿cuándo esperarían estar tomando...?

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Si ustedes me permiten un minutito muy rápido para presentarles la hoja de Exel que es, que nos emite la Contraloría General de la República para que vean, a las notas. Sí, pero quería mostrarles las notas.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Deje eso para ver qué nos falta para cerrar esa brecha, eso está buenísimo.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Bueno, vamos a ver, no puedo mostrar la hoja... en términos generales, lo que les quiero decir es: esta metodología que emite la Contraloría está dividida por componentes. El ambiente de control, por ejemplo, tiene insípido, competente, diestro y experto, y me hacen una serie de preguntas, por ejemplo, voy a poner un ejemplo.

Para cumplir insípido, me dicen "solo una parte del personal posee requisitos necesarios para el desempeño de sus responsabilidades"; yo tengo que evidenciar que eso yo lo tengo. Cuando paso al nivel B, "las políticas y procedimientos institucionales en materia de recursos humanos propicia la contratación de nuevos funcionarios con conocimientos y habilidades para sus cargos", entonces, yo tengo que evidenciar que eso lo tiene el Banco.

Para nivel competente, "el personal de la institución cuenta con las habilidades y el conocimiento requeridos", que ahí sí lo tengo. Cuando llego a nivel diestro, "la institución cuenta con un equipo humano que dispone de la actualización e información continua para el desempeño de su cargo"; pero, cuando llego al nivel experto, me dice "la retención, motivación de los funcionarios de la institución muestra niveles que propicien la conservación de capital humano en el logro de objetivos institucionales y en los jefes y titulares subordinados, en conjunto con la unidad de apoyo, a la administración de recurso humano, promueve continuamente el mejoramiento constante de la competencia de todos los funcionarios".

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Ahí trae indicadores?

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

No trae indicadores. Yo siempre voté en Contraloría que por qué ellos no traían un listado, decirme "bueno, usted ¿cómo cumple con esto? Si cumple a, b, c, d y e" Pero eso no lo trae, entonces, esto queda a criterio de la administración y de la revisión de la Auditoría, recordemos que esto es auditado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y obviamente, los niveles expertos van del 90 al 100, eso es, el nivel superior que se conoce en otro tipo de culturas. Pero eso está, eso me encanta, porque ese es el camino que hay que recorrer, ahí es donde tenemos que llegar, que es lo que nosotros, ese es el punto de llegada, porque, aquí incluso, no solamente con Capital Humano, en términos de crear ese tipo de cultura, sino cumplir con esos estándares que, además, son muy suaves, la verdad que sí, bueno, en mi opinión muy personal. ¡Pero qué dicha!

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Entonces, ahora, don Abel, nosotros nos reunimos de nuevo con Riesgo, hacemos el análisis y el diagnóstico. Para este año que viene 2023 en enero tenemos que reunirnos para mejorar este 85 y traerle un nuevo diagnóstico a la Junta Directiva diciéndole "ya llegamos al 90", y así sucesivamente todos los años tenemos...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Le vamos a dar un premio cuando llegue del 85 al 90, para que vea.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

¡Perfecto!

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Está bien, muchísimas gracias. Entonces, vamos con los acuerdos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo lo tengo.

*Número uno, dar por conocido el Informe de Seguimiento al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional con corte al 30, sería al 30 de setiembre, ... y los planes de acción.*

*Número dos, aprobar la nota meta por alcanzar con los planes de acción, correspondiente a un 85%.*

*Número tres, solicitar a la Administración que presente los resultados del cumplimiento de los planes de acción con corte al 31 del 12 del 2022.*

*Todo lo anterior de conformidad con el acuerdo JDN-5729-Acd-408-art. 11-2020 del 29 de abril del 2020 y con el objetivo 3 del Plan de Gestión de la Gobernanza del Conglomerado BPDC 2019-2023.*

La única diferencia es la fecha, ¿verdad?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el Informe de Seguimiento al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional con corte al 30/06/2022 (actualizado al 30-09-2022) y los planes de acción.**

**2. Aprobar la nota meta por alcanzar con los planes de acción, correspondiente a un 85%.**

**3. Solicitar a Administración que presente los resultados del cumplimiento de los planes de acción con corte al 31-12-2022.**

**Todo lo anterior de conformidad con el acuerdo JDN-5729-Acd-408-2020-Art-11 del 29 de abril del 2020 y con el objetivo 3 del Plan de Gestión de la Gobernanza del Conglomerado BPDC 2019-2023”. (797)**

(Ref.: Oficios GGC-899-2022 y GGC-1020-2022)

Al ser las **veinte horas con ocho minutos**, se retira el Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Wallace Golfín Cartín.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Volvemos al tema del acuerdo que nos quedó, revisarlo, que era:

*Se da por conocido el informe número... yo no tengo copiados los números, porque estaba ahí...*

*La Junta Directiva Nacional toma nota de que el plazo para enviar el informe de SUGEF... pues es hasta este momento que está conociendo el referido informe.*

*Se solicita a la administración, con un plazo de 30 días, presente un informe de los hechos que provocaron la dilación en la fecha de presentación del referido informe.*

Eso es más o menos que recoge el espíritu de donde estamos, entonces, los que estamos de acuerdo, que quede como acuerdo firme.

## ARTÍCULO 13

Asuntos Varios.

### El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No, brevemente, para informar que el actual presidente de la zona me había invitado al evento que hay en la zona de Los Santos, para que se va un grupo de aquí... a hablar sobre el tema económico del país en general, sobre todo una zona que es chiquitita, pero ha dado un crecimiento cualitativo muy importante. Y como era de la zona y voy rumbo a la zona, les dije que si podía ir con ellos, pero quería ponerlo en actas...

### El Presidente, Sr. Salas Mora:

Nos saluda a la gente de Coopesantos, Coopetarrazú.

Al ser las **VEINTE HORAS CON NUEVE MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sr. Abel Salas Mora  
**Presidente**

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

## SESIÓN ORDINARIA 5948

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y OCHO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y SEIS MINUTOS** del **MARTES DIECIOCHO DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTIDÓS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el Presidente, Sr. Abel Salas Mora; la Vicepresidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, y la Directora suplente, Sra. Margarita Fernández Garita. Ausente con permiso: la Directora, Sra. Vilma Campos Gómez

Además, el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

## ARTÍCULO 1

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º5944.

3.- Correspondencia.

3.1.- La Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., felicita a los nuevos miembros de la Junta Directiva Nacional, quienes fueron juramentados por el Poder Ejecutivo. (Ref.: Acuerdo JDPS-379-Acd-325-2022-Art-3)

3.2.- La Sra. Annabelle Ortega A., Directora Ejecutiva de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, envía felicitación a la Junta Directiva Nacional y a las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero y les desea éxitos en la gestión. (Ref.: Felicitación)

3.3.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta el *Reglamento para implementar planes de recuperación y planes de resolución en las entidades supervisadas*. (Ref.: Oficio CNS-1761/06)

3.4.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se acordó declarar de interés público, conforme a lo dispuesto en los considerandos del acuerdo, el inciso d) del artículo 132 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558, la siguiente información:

- i) el índice de suficiencia patrimonial de las entidades financieras supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, lo cual a su vez comprende el declarar como de interés público, cuando esto se dé, la ubicación de irregularidad o inestabilidad financiera de una entidad, únicamente por derivación del resultado de la suficiencia patrimonial;
- ii) los resultados de las pruebas BUST, entendiéndose, para este caso, que se realizará a partir del ejercicio que se desarrolla en el presente año y cuyos resultados estarán listos en el 2023. (Ref.: Oficio CNS-1729/08)

3.5.- La Junta Directiva de Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, comunica la conformación de los comités y las comisiones de esa sociedad. (Ref.: Acuerdo JDSAFI-613-Acd-318-2022-Art-4)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

6.1.- El Sr. Alberto Navarro Barahona, Director Corporativo de Riesgo a. i., remite el informe de seguimiento a los planes de acción correspondientes al informe SUGEF-2079-2019 con corte al 30 de setiembre de 2022. Lo anterior, en atención al acuerdo 548 sesión 5656. (Ref.: Oficio DIRCR-742-2022)

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite, para valoración, el informe mensual sobre el avance y actualización del cuadro n°. 1, "Segmentación de riesgo de la cartera total por tipo de crédito", en atención a la circular Sugef-2584-2020 con corte a setiembre. (Ref.: Oficio GGC-1206-2022)

6.3.a.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el avance del cumplimiento de los planes de acción en atención a los oficios SGF-409-2022 y SGF-1093-2022, referentes al estudio de evaluación de la gestión de riesgos en las líneas de negocios significativas denominadas Consumo, Vivienda, Mipymes y Grandes Empresas. (Ref.: Oficio GGC-1234-2022)

6.3.b.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta la Propuesta de Implementación del Sistema de Información Gerencial SIG (Click). (Ref.: Oficio GGC-1167-2022)

6.3.c.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para aprobación los ajustes de los perfiles y cuadros comparativos para formalizar los nombramientos de los titulares de varias Direcciones en condición de interinos, con el propósito de atender el Plan de Acción definido por la Gerencia General Corporativa para cumplir con el Informe SUGEF SGF-409-2022. Los perfiles son los siguientes:

- Perfil del Director de Banca de Desarrollo Social
- Perfil del Director de Soporte al Negocio
- Perfil del Director de Soporte Administrativo (Ref.: Oficio GGC-1040-2022)

6.4.- Propuesta para reestructuración nacional de deudas, que fomente el bienestar de la población trabajadora y que a la vez posicione al Banco Popular y de Desarrollo Comunal como el banco que apoya el bienestar social económico, en atención al acuerdo de la sesión 5941. (Ref.: Oficio GGC-1238-2022)

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1.- Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2.- Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Reporte de seguimiento semanal de acuerdos asignados por la Junta Directiva Nacional, con corte al 14 de octubre de 2022, así como el oficio de la Gerencia General Corporativa que remite la propuesta de calendarización para la atención de los acuerdos pendientes, en atención al acuerdo JDN-5943-ACD-740-2022-ART-12. (Ref.: Oficio GGC-1221-2022)

8.3.- Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Auditoría

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRGC-547-2022, para valoración, con los datos del salario de los puestos de Alta Gerencia y órganos de fiscalización superior, que incluye los resultados del informe de mercado, a fin de analizar si procede el aumento salarial. (Ref.: GGC-1230-2022)

8.4.2.- El Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director Consultoría Jurídica, remite propuesta de criterio legal sobre el proyecto de Ley *Reforma de los artículos 14 bis y 15 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal n.º 4351 y sus Reformas, Expediente 23.017*". (Ref.: Oficio DIRJ-525-2022 y SJDN-838-2022)

8.4.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita autorización para participación en el Foro de Innovación de MasterCard 2022, foro presencial por realizarse en la ciudad de Miami, Florida, USA, los últimos dos días del mes de noviembre 2022.

Asimismo, se solicita que, en su sustitución, se nombre Gerente General a. i. al señor Daniel Mora Mora. (Ref.: Oficio GGC-1181-2022)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria n.º5948, celebrada el 18 de octubre del 2022". (798)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º5944.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Hay alguna observación en cuanto al acta? ¿Alguna recomendación?

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Tengo una consulta y espero que me puedan aclarar.

Yo tengo dudas con la declaratoria de confidencial de ese punto. No encuentro una justificación, para mí la declaratoria de confidencialidad es cuando está en riesgo una persona, cuando hay una denuncia, un secreto bancario o relaciones comerciales que deben proteger.

Al revisar el acta vi que el Auditor Interno dijo que ya publicó en todo lado uno de los informes, entonces, me gustaría que, si no concuerda con lo que uno puede clasificar como confidencial, levantar esa confidencialidad para tener transparencia.

Si más adelante algún tema se declaró confidencial, no me acuerdo de quién fue la solicitud, veamos si nosotros hemos aprobado o no esa confidencialidad.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es una consulta a los compañeros de orden jurídico.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Yo no tuve la posibilidad de participar en esa sesión y como no viene en la agenda, desconozco qué se discutió, pero tiene razón la señora directora en cuanto al planteamiento.

De frente a la Ley de información divulgada, lo que se declara confidencial es aquello no secreto pero que puede ser estratégico con información sensible, o bien, por la materia o la actividad del Banco se convierta en un secreto bancario.

Entonces, yo no sé si hay algún tema de estrategia que podría validar el declarar confidencial, no participé, por lo que no conozco el alcance de la discusión, pero eso depende del contenido.

Quien tiene el mejor criterio para determinar si es un artículo confidencial es el Auditor Interno porque es un informe de él. Ciertamente es público, ya fue publicado en la página web del Banco Popular y, en general, no es confidencial, pero la discusión sobre el informe, dependiendo de lo que se habló y abarcó algún tema estratégico que pueda afectar la competitividad del Banco y el mercado en donde se desenvuelve sí puede ser confidencial.

Como no conozco el contenido es complicado dar una respuesta de sí o no.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Para agregar otros aspectos importantes, dependiendo de la discusión que se dé en el marco del análisis del tema, esto lo que se debe tomar en cuenta para identificar la confidencialidad o no de los informes.

Si bien es cierto, la Ley de Control Interno da esa potestad a la Auditoría que, si un informe puede llegar a provocar, eventualmente, una situación que termine en un tipo de investigación de alguna naturaleza se entiende que esa situación debe estar protegida por la confidencialidad debido a toda la discusión posterior del tema.

Yo tampoco conozco la discusión ni el tema que se está tratando, sino que estoy haciendo una observación de carácter general sobre la forma como se debe abordar la discusión en ese tipo de temas.

La Contraloría General de la República establece que la confidencialidad debe analizarse desde la perspectiva de si es un tema de carácter restrictivo, es decir, cuando existan elementos no solo de índole comercial o de competencia que puedan ser obtenidos por terceros para mejorar su condición aprovechándose de la discusión, sino que, además, hay una protección especial a terceros que puedan ser involucrados en ese informe que a juicio de la Auditoría Interna se podría justificar la discusión de carácter confidencial.

En caso de que una buena parte de los informes que se solicitan sean confidenciales ya son de dominio público, uno pensaría que no es necesario, pero esa es la teoría y la práctica de cómo se considera un informe de carácter confidencial.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Quiero recordar que en la sesión n° 5945 se vio la segunda parte. No solo abarcaron un tema del informe al que se refieren, sino que se incluye toda la agenda con temas de Tecnología de Información, temas del Banco, temas de la Oficialía de Cumplimiento; es decir, no solo el asunto de la conformación de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, sino toda la agenda.

Cuando se dijo que querían esa sesión privada y confidencial pensaron en la totalidad de los temas, no solo el asunto de la conformación mencionada.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Cuando iniciaron la sesión el Auditor indicó que la preferencia es que fuera privado para poder conversar, pero en ningún momento se votó que fuera privado. Entonces, si no votaron para que fuera privado y se incluyó la referencia de que fuera una conversación con los directores, se está dando muchas largas al asunto y si, además, ya está publicado en la web, dejó de ser privado.

Yo no perdería tiempo y la moción sería eliminar la confidencialidad.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Lo que yo entendí es que la discusión de la sesión iba a ser en privado porque no se iba a invitar quienes normalmente asisten a la reunión, sino solo a los directores y a mí. Eso fue todo, no entendí que fuera confidencial.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Creo que se puede levantar el carácter de confidencialidad.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Me abstengo por no haber estado presente.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad de los votantes:

**“Levantar el carácter de confidencialidad al artículo 8 del acta de la sesión ordinaria 5944, celebrada el 5 de octubre del 2022”. (799)**

**ACUERDO FIRME.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad de los votantes:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º5944, celebrada el 5 de octubre de 2022”. (800)**

**ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 3**

3.1.- La Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. felicita a los nuevos miembros de la Junta Directiva Nacional, quienes fueron juramentados por el Poder Ejecutivo. (Ref.: Acuerdo JDPS-379-Acd-325-2022-Art-3)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Es una nota de la Junta Directiva de Popular Seguros felicitando a los nuevos miembros de esta Junta Directiva, quienes fueron juramentados por el Poder Ejecutivo.

La propuesta es dar por recibido este acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por recibido el acuerdo JDPS-379-Acd-325-2022-Art-3, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. felicita a los nuevos miembros de la Junta Directiva Nacional, quienes fueron juramentados por el Poder Ejecutivo”. (801)**

**ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 4**

3.2.- La Sra. Annabelle Ortega A., Directora Ejecutiva de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, envía felicitación a la Junta Directiva Nacional y a las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero y les desea éxitos en la gestión.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Esta es una nota de la Sra. Annabelle Ortega A., Directora Ejecutiva de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, quien envía felicitación a la Junta Directiva Nacional y a las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero.

La propuesta es darlo por recibido.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por recibidas las felicitaciones y deseos de éxito en la gestión enviados a la Junta Directiva Nacional y a las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero por parte de la Sra. Annabelle Ortega A., Directora Ejecutiva de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica”. (802)**

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 5**

3.3.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta el *Reglamento para implementar planes de recuperación y planes de resolución en las entidades supervisadas*. (Ref.: Oficio CNS-1761/06)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Este proviene de la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, quien remite para consulta el *Reglamento para implementar planes de recuperación y planes de resolución en las entidades supervisadas*.

La propuesta es darlo por recibido y trasladarlo a la Administración para que brinde un criterio al Sistema Nacional de Supervisión Financiera.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por recibido y trasladar a la Administración, para que brinde el criterio correspondiente, el oficio CNS-1761/06, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta el *Reglamento para implementar planes de recuperación y planes de resolución en las entidades supervisadas*.”**

**Lo anterior se presenta de conformidad con lo establecido en el inciso 2) del artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública.**

**La Administración deberá remitir a esta Junta Directiva copia del criterio que se brinde”. (803)**

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 6**

3.4.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se acordó declarar de interés público, conforme a lo dispuesto en los considerandos del acuerdo, el inciso d) del artículo 132 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558, la siguiente información:

i) el índice de suficiencia patrimonial de las entidades financieras supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, lo cual a su vez comprende el declarar como de interés público, cuando esto se dé, la ubicación de irregularidad o inestabilidad financiera de una entidad, únicamente por derivación del resultado de la suficiencia patrimonial;

ii) los resultados de las pruebas BUST, entendiéndose, para este caso, que se realizará a partir del ejercicio que se desarrolla en el presente año y cuyos resultados estarán listos en el 2023. (Ref.: Oficio CNS-1729/08)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Este oficio también es de la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, quien comunica el cambio de que ahora se declara de interés público a las entidades financieras que se ubican en irregularidad e inestabilidad financiera, por medio del índice de suficiencia patrimonial.

También se comunicaría sobre los resultados de las pruebas BUST. Si estas salen mal, también se consideran de interés público.

La propuesta es dar por conocido este oficio.

**La Directora, Sra. González Mora:**

El documento que se recibe del Conassif en relación con el plan de recuperación le llama la atención que se establecen funciones al Órgano de Dirección, funciones y responsabilidades y es clarísimo en cuanto a la activación y sobre una serie de requisitos por cumplir cuando una entidad financiera está en un problema de crisis.

Me parece muy importante que lo analizamos y me gustaría que, una vez analizado por la Administración, incluya criterios de riesgo y legales por las responsabilidades que se establecen.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

El tema se las trae porque es un cambio organizativo, pues incluso habla de autoridades de resolución que son los van a realizar los planes de resolución.

Hay que ver dónde estarán ubicadas esas personas. Hay un tema de gobernanza, de procesos y la parte jurídica también tiene por analizar.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Incluso no queda claro si se deben tener actividades previas ya establecidas en relación con los posibles planes ante X crisis o si se activan en el momento cuando se presente, lo cual me parece que con el problema encima no es mucho lo que se puede adelantar.

Creo que se debe enviar una consulta al Conassif para ver si esto requiere actividades previas antes de la situación de crisis.

Ojalá que las áreas de Riesgo y Legal puedan brindar su criterio, además de la Administración para que tengamos claro el alcance y las responsabilidades.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Igual con las pruebas BUST me gustaría saber si la Administración ha estado preparando un ambiente de realización de esas pruebas y nos presente un criterio de cómo está el Banco porque esto será una costumbre a partir de ahora y un listado más en el que podríamos aparecer no muy bien.

Entonces, quiero saber qué está haciendo la Administración con la sugerencia de la Superintendencia.

**La Directora, Sra. González Mora:**

En relación con ese tema, esto ya se está haciendo, se ha presentado tres veces. Son unas pruebas difícilísimas de presentar y de reportar, incluso cuesta entender. Todavía no tenemos claro que hace la Sugef con esos resultados.

Creo que debemos dar mucha importancia a la forma en que se está ejecutando y tener claro que será una prueba pública.

Es necesario comprender ese tema para tratar de salir lo mejor posible en estas pruebas.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Coincido, de hecho, estaba reunido con el Comité de Riesgo de la Asociación Bancaria Costarricense para analizar este reporte de las pruebas BUST y suficiencia patrimonial y estamos construyendo un plan para trabajar con los medios de prensa, con el fin de comunicar qué son las pruebas BUST y cómo se deben interpretar.

Las personas quienes no tengan un buen conocimiento sobre el tema pueden generar un nivel de estrés.

Estas pruebas BUST se trajeron del Banco de España y la recomendación que ellos dieron es publicar, pero en forma agregada, o sea, cómo se encuentra el sistema. No tanto cada una de las entidades.

Estamos trabajando una posición de la Cámara para sensibilizar con la Superintendencia y determinar si lo harán de forma agregada o por bancos privados, bancos públicos o si lo harán específicamente para cada uno de los bancos.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Se va a convertir de carácter público si el Banco entra en irregularidad o inestabilidad. Si un banco sale es porque ya está en anomalía en algún indicador y eso tiene sanciones y hasta la posibilidad de una intervención. ¿Habrá un banco que tiene un indicador de suficiencia patrimonial así?

Se podría dar por recibida la correspondencia, solicitar a la Administración que evalúe y profundice en la ejecución de esas pruebas para las futuras presentaciones porque ya tiene una periodicidad específica.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Qué te parece si le asignamos al Comité de Riesgo realizar una mayor profundización al respecto.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Estoy de acuerdo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Estoy de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el oficio CNS-1729/08, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se acordó declarar de interés público, conforme a lo dispuesto en los considerandos del acuerdo, el inciso d) del artículo 132 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558, la siguiente información:**

i) el índice de suficiencia patrimonial de las entidades financieras supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, lo cual a su vez comprende el declarar como de interés público, cuando esto se dé, la ubicación de irregularidad o inestabilidad financiera de una entidad, únicamente por derivación del resultado de la suficiencia patrimonial;

ii) los resultados de las pruebas BUST, entendiéndose, para este caso, que se realizará a partir del ejercicio que se desarrolla en el presente año y cuyos resultados estarán listos en el 2023”.

**2. Solicitar a la Administración que analice lo indicado en el oficio CNS-1729/08, del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y profundice en la ejecución de las pruebas BUST, para sus futuras presentaciones.**

**3. Trasladar al Comité Corporativo de Riesgo el oficio CNS-1729/08, del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, a fin de que se le dé un mayor seguimiento a lo ahí indicado”. (804)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 7**

3.5.- La Junta Directiva de Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, comunica la conformación de los comités y las comisiones de esa sociedad. (Ref.: Acuerdo JDSAFI-613-Acd-318-2022-Art-4)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

De hecho, hay una consulta a la Contraloría General de la República sobre los integrantes.

La propuesta es dar por conocido el acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por conocido el acuerdo JDSAFI-613-Acd-318-2022-Art-4, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, comunica la conformación de los comités y las comisiones de esa sociedad”. (805)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 8**

### **5.- Asuntos de Directores.**

#### **La Directora, Sra. González Cordero:**

Es para consultar la disponibilidad de ustedes, porque tengo una invitación de parte de la Junta de Crédito Local de San Carlos para hacer visita a la Zona Norte, sobre todo al BP San Carlos, con el objetivo de conversar con las cooperativas Coocique, Coopesca, Consorcio Eléctrico Coneléctricas y nos están consultando cuál día nos queda mejor, si el 11 de noviembre o el 18 de noviembre.

Esto es para quienes quisieran acompañarnos.

#### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

El 28 de octubre es la otra fecha.

#### **El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Ellos lo plantearon para el 28 de octubre previamente, pero en esa fecha está planificada la reunión con la Superintendencia para analizar el informe de la evaluación de cumplimiento; motivo por el cual, no podría ser ese día.

#### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Quiénes podrían asistir a San Carlos?

La invitación es abierta para todos. Creo que es importante y están muy motivados.

La idea también es reunirse con algunos grupos por una razón sencilla, ellos requerirán nuestro apoyo para lograr algunos créditos que están tramitando. También invitan a la Gerencia General Corporativa.

Podemos contestar que el 11 de noviembre.

#### **La Directora, Sra. González Cordero:**

Gracias.

## **ARTÍCULO 9**

6.1.- El Sr. Alberto Navarro Barahona, Director Corporativo de Riesgo a. i., remite el informe de seguimiento a los planes de acción correspondientes al informe SUGEF-2079-2019 con corte al 30 de setiembre de 2022. Lo anterior, en atención al acuerdo 548 sesión 5656. (Ref.: Oficio DIRCR-742-2022)

#### **El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Buenas tardes.

Voy a presentar el informe de seguimiento a los planes de acción correspondientes al informe SUGEF-2079-2019.

Este informe se presentó en julio de 2019, relacionado con temas de gobierno corporativo.

Se divide en cinco temas, primero, el de gobierno corporativo, relacionado con asuntos de dedicación de tiempo de los señores directores, la rotación que se dio de Gerentes en los últimos cinco años.

Ese fue un tema de conflicto de interés y de idoneidad en normativa porque no teníamos normativa relacionada.

El segundo fue un tema de planeamiento estratégico, en donde se indicaba que no se estaba dando una continuidad a la planificación estratégica diseñada, pasando de un concepto de alto valor percibido a un tema de valor social y cliente céntrico.

Este informe también indicaba que había proyectos estratégicos que no finalizaban, pero el plan estratégico obtenía una buena calificación.

El siguiente tema en gestión de riesgos se relaciona con el hecho de no era un informe de riesgo corporativo, la metodología que se estaba desarrollando son separadas en cada una de las sociedades.

Acerca del *scoring* no estaba en proceso y no se había desarrollado, así como otro tema relacionado con la auditoría de modelos, que no se había hecho una auditoría sobre los modelos de riesgo que tenemos dirigidos.

Sobre el tema de madurez institucional nos indicaron que no había una medida de madurez dentro de la Organización, había algunos elementos que hacían falta y no había coordinación entre los órganos de control del Banco y las Sociedades. De igual forma entre la Gerencia General con las diferentes gerencias generales de las Sociedades.

En cuanto a control interno no teníamos desarrollado, algunas recomendaciones de la Auditoría Interna no habían sido finalizadas con la oportunidad requerida.

Esas eran las observaciones de este Informe, para lo cual se generaron 14 planes y 99 actividades.

De esos 14 planes y 99 actividades en la actualidad solo tienen 1 pendiente, por lo tanto, alcanzaron un cumplimiento de 99%. Es el relacionado con la evaluación de la empresa KPMG de todos los instrumentos de gobierno corporativo.

En el modelo de madurez que estamos corriendo en este momento, específicamente en la última evaluación nos dejaron 136 actividades y de esas ya finalizamos 118, 16 están en proceso.

Las que se trabajaron en el primer semestre fue la metodología de información gerencial en donde se propone una estructura estándar en el informe de gestión gerencial de riesgos.

Otro plan de acción realizado en el primer semestre fue remitir la política a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Esta es la política de referencia para que se tomara en cuenta para la selección de miembros de Junta Directiva sobre la idoneidad que debían tener para ser miembros de una Junta Directiva.

También teníamos el someter a conocimiento y aprobación los ajustes efectuados en la Política sobre idoneidad y experiencia de los miembros de dirección y Alta Administración del Conglomerado Financiero Banco Popular. Eso ya se finalizó en el último trimestre.

Quedan pendientes 16 actividades de tres temas específicos: el relacionado con la contratación de asesores externos de los comités, implementar una declaración jurada sobre la Política de conflicto de interés, eso lo tiene a cargo la Dirección de Capital Humano.

Otro es la estandarización de los informes periódicos de las gerencias generales.

Trimestralmente hay un informe que presentan las diferentes gerencias de las Sociedades, pero no se ha estandarizado el formato. Eso lo está trabajando la Gerencia General Corporativa.

Esos planes tienen fecha al 31 de diciembre de 2022.

Ese es el estatus.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Haciendo un balance general, ¿cuál sería la nota?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Tenemos un 99% de cumplimiento, está quedando pendiente la implementación de 16 acciones, específicamente de gobierno corporativo.

Otra vez la empresa KPMG está aplicando la evaluación del modelo de madurez y creo importante dar seguimiento a estos 116 planes, ya fueron desarrollados e hicieron los cambios a las metodologías, pero siempre es bueno dar un seguimiento a esto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Cuando uno observa planes que se cumplen la pregunta es cuál es el impacto, el valor agregado por el cumplimiento alcanzado con una cantidad enorme de actividades. Lo anterior porque el Banco presenta grandes disfuncionalidades.

De todo este esfuerzo cuál es el impacto en el Banco Popular para poder decir en qué están satisfechos.

En otras palabras, ir un poco más allá de la rendición de cuentas para no verlo solo de manera estadística.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Creo que entre los temas importantes fue el trabajo en gobierno corporativo a raíz de este informe, o sea, la estandarización, la emisión de documentos, la reglamentación de gobierno corporativo del Conglomerado. Todo esto ha ayudado bastante.

Otro tópico significativo fue el poder acercarse a un perfil de riesgo conglomeral y más ahora que en la Dirección Corporativa de Riesgo se están trabajando los diferentes riesgos de las Sociedades.

Es en el seguimiento de los planes estratégicos, y de ese norte estratégico que se requiere y darle esa continuidad, porque lo que nos decía ese estudio, básicamente, era que los planes estratégicos no finalizaban, se cambiaban, no se les daba el seguimiento y la continuidad requerida.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Voy por otro lado, a ver si le llego. Hablando de los planes estratégicos, en la forma en que están conceptualizados en el Banco, constituye o no un riesgo importante para usted desde la perspectiva de que no tiene claridad en los puntos de llegada.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

¿Qué le contesto?, sí hay un riesgo importante en el tema de los planes estratégicos, de hecho, la Auditoría lo ha advertido, y uno de los temas era, hay proyectos importantes que usted dice “no se finalizaron” y la nota se cumple, entonces sí era relevante y era adicionado a ese plan estratégico porque no lo afecta. Entonces creo que, en ese tema de la planificación estratégica, tenemos que tener muy claro esos indicadores y ese norte. Es el seguimiento que debe dar la Junta Directiva a esos cinco planes de acción que tenemos ahora hasta este momento.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo te hago esta pregunta, y perdone que monopolice la palabra, pero estamos hablando de gestión, y yo veo los números y veo tus áreas de control ligadas con Sugef 20-19, que habla de un gobierno corporativo, y a mí me ha llamado poderosamente la atención y te lo quiero preguntar abiertamente, cuál es el modelo de negocio del Banco, no te voy a anticipar, quiero que me digás estructuralmente cómo está constituido. Quiero partir de ahí a raíz de este informe.

Si ese modelo de negocio lo tenés claro y si lo tenés claro, yo te voy a volver a hacer otra pregunta.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Veamos, don Abel, el modelo de negocio de este Banco se divide en dos temas importantes. Un tema es el consumo, de ahí es de donde llega mucho de las fuentes de ingreso de esta organización. El otro modelo, o la otra parte que tiene el modelo de negocio de esta organización es los aspectos que se han tratado de desarrollar y que no están desarrollados 100% y que no tiene la fortaleza que tiene que tener es en la parte social, básicamente en el tema de los fondos especiales que hay que fortalecerlos y no están fortalecidos hasta el momento. Y una banca corporativa y de desarrollo que también tiene que crecer y no está en el nivel que debe tener y en lo que estamos fortalecidos mucho es en el tema de (...)

Otro aspecto que quiero decirle, se busca el rumbo hacia el tema de una transformación digital importante en la organización, que eso está en el plan estratégico que teníamos anteriormente, y un tema que dejamos de ser genticéntrico, nuestra organización que se visualiza con el esquema de negocios que sea genticéntrico y a partir de esa gestión de ese cliente genticéntrico ir a las diferentes líneas de negocio e interiorizar esas líneas de negocio.

Si usted me pregunta a mí lo hemos logrado, creo que todavía estamos...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

La otra pregunta es enséñeme el plan de negocios. Esa es la pregunta concretamente. Y en esto, y yo creo que es un tema importante para nosotros porque es riesgos, uno tiene el Cuadro de Mando Integral y tiene el cuadro de mando del apetito de riesgo, entonces tu labor es muy estratégica para poder llegar a operacionalizar riesgos del negocio desde un punto de vista de línea de defensa. Entonces uno dice, ¡qué interesante! y cómo riesgos, desde esta perspectiva, uno puede pensar, qué valor agregado tiene riesgo dentro de la estructura del Banco y que vaya muy alineada, dicho sea de paso, con lo que pueda estar haciendo la Auditoría, porque una auditoría interna puede ser un factor de riesgo para usted (...) y el cumplimiento de sus planes.

Sin embargo, uno dice, por lo que uno ve y te lo digo por el estudio que uno está haciendo de toda la estructura del Banco, hay un serio riesgo en la saturación de la administración de las normas y procedimientos que tiene el Banco que lo entran, y es muy fácil verlo, es facilísimo, vaya a una sucursal, entonces ahí es donde para mí, aunque no esté aquí, en la normativa de Sugef, uno tiene que decir, ¡caramba!, aquí hay un riesgo donde está.

A mí me gustaría ver en estos planes cuántas visitas realiza Riesgo en una sucursal, cuántas veces ha ido a Ciudad Neilly, cuántas veces ha ido a conversar con la gente donde está. Yo veo aquí 14 planes, wow, 19 actividades, wow, qué es esta vaina, en qué estamos, o estamos, Riesgo está fomentando la disfuncionalidad del negocio, o que está. Esto yo te lo digo con el mayor respeto del mundo para poder generar reflexión y que vos mismo digás "vamos por el camino que queremos", porque yo, por ejemplo, yo agarré el plan estratégico que ahí lo tengo, y le hice un análisis línea por línea, con mayor respecto, ya se lo dije a Manuel Rivera, que eso tiene que revisarse, porque en sí como está redactado es un riesgo terrible, y eso usted lo sabe.

Es un riesgo terrible como está, por le pregunto sobre la línea de negocio, no sé cómo hace usted..., uno aclara la línea de negocio, entonces desde esa perspectiva, en estos planes que voy a profundizar bastante, y a mí me encanta leer por dónde va el rumbo de esto, muchas veces nosotros generamos las disfuncionalidades desde arriba. Por eso es que yo hago esta pregunta porque no queremos, más bien es para ver cómo te ayudamos en el sentido de poder tener esa claridad, pero realmente en qué línea de defensa estás trabajando los niveles de riesgo, porque yo te digo en este Banco hay dolor, y eso es un riesgo.

En este Banco el clima organizacional no es el mejor, en este Banco el ambiente organizacional y los factores de felicidad, entonces es o un análisis de riesgo totalmente administrativo que deja de lado a la persona, que deja de lado a los otros aspectos, o enfocados solamente en rentabilidad, entonces está desbalanceado, y voy un poco más allá. Si nosotros nos basamos exclusivamente y esto ya tuvimos una discusión en otra organización y lo enderezamos, es porque estamos viendo únicamente el colón o viendo cómo se produce ese colón, entonces dejamos una parte descubierta importante en todo este concepto.

Entonces vea usted los 17 planes y todas las cuestiones que usted tiene, solamente se refiere a eso, de los miembros de la alta dirección y todas estas cuestiones, entonces uno dice "¿cuál es el valor agregado que hoy en día le agrega riesgos a la gestión de negocio?", entonces dicen "miren, nosotros en Banca Empresarial garantizamos por riesgo que advertimos tantas cosas o tantas incidencias fueron ejecutadas o cometidas por el liderazgo de riesgo", entonces podemos medir si Riesgo es líder o no es líder dentro del Banco, o si es un obstáculo dentro del Banco o no está en nada dentro del Banco. Entonces, yo quisiera tener una explicación de parte tuya, porque hay veces, y yo te la hago, porque hay veces que es nuestra culpa.

Yo, aquí he dicho que nuestra Junta Directiva va a echarse culpas en ese sentido porque a lo mejor no te hemos dado la orientación que vos necesitás o el apoyo que vos necesitás. No sé si *capisci* o no *capisci*, pero ahí está.

#### **El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Presidente, tal vez un punto que usted tocó hace rato, nada más dar como un aporte, por ejemplo. Yo dije aquí una vez que nosotros éramos como un termómetro que ayudaba a la gobernabilidad o gobernanza del Banco. Yo digo, cuáles son dentro de los planes o de la planificación, cuál es la medida que tenemos que hacer nosotros para saber por qué la sucursal de Ciudad Neilly es la peor de las evaluadas, o qué estamos haciendo para aprovechar lo que está sucediendo con Quepos y el crecimiento que tiene Quepos y que no dependa de otra regional, sino que tenga otra categoría, o por qué cerramos Uvita de Osa cuando hay un estudio estadísticos de que es una zona de crecimiento con un potencial, pero que está ahí en los números.

Solo en construcción del puente de Dominical a Palmar hay 1800 permisos en Setena de posibles construcciones, de futuras construcciones, entonces, por qué nosotros nos quitamos, por qué, porque esas casas, esas construcciones no son de nosotros, pero y todo lo demás y alrededor, digo yo, cuál fue lo que nosotros evaluamos ahí, sin meterme todavía en aquellas cosas que para mi gusto este Banco como si fuera una institución y no una empresa en temas de resolución inmediata y de concentración.

Qué he notado en lo poquito que uno ha visto, que a veces tiene una concentración como la tiene el Estado costarricense en la toma de resoluciones rápidas que hay que hacer en temas administrativos para que aquello camine, y no se vuelva un problema cuando era solo tomar una decisión meramente administrativa en esos lugares, estamos hablando, por ejemplo, en la sustitución de incapacidades o en la sustitución, no sé, no quiero hacerlo tan puntual, pero cuando me dicen a mí que el contrato de cobro del servicio de notificaciones en el tema

de cobro es contratado y es una moto, y que no la tienen de planta, y que no se revalida el contrato, lo estamos evaluando y estamos viendo esa parte para ver cómo no sucede, no es admisible que suceda, o sea, ya superamos que el tema tecnológico, ya de por sí la crisis que pasaron, los apagones que tuvimos, que todo eso, como institución.

Ese tipo de cosas dentro de los planes tienen que estar evaluadas para ver cómo no se dan. Me parece a mí. Era solo haciendo como una acotación en uno de los puntos que usted...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y perdonen, pero voy a profundizar más. Y te digo para que podés pensar en un redimensionar ese proceso, yo sé que esto va para Sugef, pero aquí nosotros deberíamos tener nuestro propio apetito de riesgo en toma de decisiones, por ejemplo. Esta organización es impresionantemente paralizada por la toma de decisiones que tiene el equipo gerencial, con nombre y apellidos, don Marvin, Juan Francisco, Daniel, que son el eje central, entonces para mí es un riesgo cuando aquí viene una decisión que nosotros nos damos cuenta que no la enviaron y dicen "disque un error involuntario", eso a mí me parece sumamente irresponsable y eso tiene un impacto. Cuando aquí llegan cosas de reuniones de acuerdo, le voy a decir otro riesgo.

Aquí vino Luis Alonso con el control de acuerdos, y nos dimos cuenta de que había acuerdos pendientes desde el año pasado y abril. Vea a hora el control de acuerdos que tiene, aquí está, cabe en una página casi. Sacudimos al Banco de una forma impresionante nada más con una sola pregunta. Eso es un problema que tiene que ver con gestión, eso es un riesgo. No puede ser que aquí vengan cosas por el runrún, porque en este Banco todo se sabe, de que está engavetado. La gaveta del señor gerente, yo no sé si es muy grande, don Marvin, pero es interesante esto. Esa intangibilidad en la gestión aquí tiene que cobrar un nivel importante de que usted le ponga atención a eso, porque entonces el malo de la película es el auditor interno.

Yo creo, vuelvo e insisto, hay una gestión tan de silos que les cuesta mucho comunicarse, como si fueran enemigos. Eso también es un riesgo, entonces en gestión nosotros deberíamos y podríamos coadyuvar a eso, porque también una junta directiva que no toma decisiones no orienta, y una junta directiva que no le dice al Banco tome ahí donde va, eso es un riesgo. Sin embargo, aquí ponemos y lo decimos entro de la diapositiva no que bien. Y eso lo digo porque nosotros nos estamos curando en salud como equipo. El hecho de que no hay un intenso trabajo en equipo entre las gerencias, eso es un riesgo y todos los ven, y lo consienten.

Entonces uno dice que interesante. Venga el viernes para que vean cómo es en esta parte que todo el mundo lo vamos a validar, lo vamos a sacar, pero lo vamos a corregir. Por eso espero que no te sintás mal, por eso es que yo digo *mea culpa* porque yo considero que también te ha faltado falta de orientación y guía de parte de tu dirección superior que somos nosotros tenemos que tener nuestro propio argumento para poder también, esta campanita, ojo, aquí está ardiendo el rancho, se nos está pasando de verde a amarillo, pero el amarillo, que vos me dijiste el otro día, aquí parecemos a Heredia -qué equipo más malo-, pero qué importa, pero tomarlo como reflexión, analízalo, volverte creativo, porque una cosa es el cumplimiento de esta ley y otra es ese tipo de cosas que están en el diario quehacer que te ponen en aprietos y nos pueden poner en aprietos a nosotros.

Al ser las **diecisiete horas con veinticinco minutos** sale la Directora, Sra. González Mora.

Y yo te voy a decir otro riesgo importante para poder avanzar, no puede ser posible que en este Banco haya gente con condiciones de estar con el psiquiatra, por qué, porque los gerentes no saben gestionar personas, eso es un riesgo. Entonces, vos vas y tenés y acumulás esas cosas y uno dice, ¡caramba! No puede ser.

A veces incomodamos nosotros a Armando porque dice que somos, tenemos la academia, y dominamos un montón de cosas, no, no, es que este equipo es de empresarios, aquí hay una empresaria, otra empresaria, empresaria, empresaria, Raúl gerente. Entonces cuando usted está con ese tipo de cosas, entonces uno dice ¿cómo podemos avanzar? Y cierro para que te quede como reflexión, en el nuevo proceso que viene, yo creo, ojalá que lo hagás en prospectiva esas cosas que puede tener riesgo y que se convierta realmente en un brazo derecho que vaya delante de la Gerencia, ni que se diga de la Junta, pero yo creo que ese tipo de cosas, muy aparte de esos que estás viendo, deberíamos incluirlo, porque tiene su impacto.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Presidente, para reafirmar sus palabras. Creo que es muy importante, yo no aceptaría decir que es un *mea culpa*, porque precisamente nosotros estamos empezando, pero que sí nuestro director de riesgos, nuestro gerente de riesgos, perdón, lo tome como recomendaciones, como dice don Abel, no lo estamos dejando solo. Vamos a caminar al lado suyo, entonces tómelo constructivamente, positivamente, y cuente con el apoyo de esta Junta Directiva.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

El lema nuestro es "Nunca, jamás, caminarás solo".

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Una anécdota interesante. Una vez que estaba en Banco de Chile me di cuenta que crearon una gerente que se llamaba Gerencia de la Felicidad, y es curioso, y creo que don Abel lo ha mencionado varias veces, el tema de la felicidad. También ha mencionado un tema importante, el dolor, y aquí hay dolor interno y hay dolor externo, es decir, los clientes resienten importantes dolores en el servicio que da el Banco, y al asunto muy concreto que ya hemos señalado, y tal vez un poco sobre lo que decía doña Genoveva.

Sí, el *mea culpa* tal vez no sea para esta Junta en específico, es como colegio, y como colegio sí siento que hay un poco o bastante de *mea culpa*, porque sí se saben las cosas, pero si se acciona o no apropiadamente, porque informes, este informe de la Sugef, se basa en un informe que hizo la Auditoría Interna, como también los auditores externos toman los informes de la Auditoría Externa para generar sus recomendaciones y mucho de lo que vamos a ver aquí, incluyendo el sistema de información gerencial, que nos presenta don Marvin, y que hace referencia a los auditores externos, es tan solo una recomendación de Auditoría Interna, pero nosotros advertimos.

Y ¿qué es lo que ha pasado en el Banco? Que tenemos una cantidad de recomendaciones, de informes que hacen ver todas esas cosas. Lo decía don Abel, 14 planes estratégicos, 14 planes de acción. Nosotros hicimos un informe justamente para darle seguimiento a esos 14 planes de acción que nacen de un modelo de negocio, mismo que nace de un plan estratégico, pero el plan estratégico es deficiente. El modelo de negocio no solo es deficiente, sino que sustenta 14 planes de acción, que al final no fueron ni 14, se quedaron como en doce, y de esos, si acaso se avanzó en uno, y los otros, las métricas para alcanzar...

Resiente la organización al que no sabe para dónde, claro que lo resiente, porque las métricas y las metas y los indicadores que ahí están, primero no son apropiados y segundo no se alcanzan, y lo más grave, lo tercero, no se mide, entonces la Administración qué nos responde a un informe como esos. No le des tanta importancia a esos 14 planes de acción, de por sí los vamos a quitar. Ahora vamos a trabajar con cinco o seis.

Y vamos a replantear esos planes de acción y lo vamos a hacer para el 2024, entonces tenemos un pleito importante con la Administración. Nosotros le decimos, no puedo aplicarlos un año, tenemos que trabajar en el cambio, no solamente en el plan estratégico, en el modelo de negocio, sino en los planes de acción, pero de cara a 2023, y no 2024.

Hacemos una reunión importante con don Marvin y con todo su equipo, hacemos una reunión importante con don Marvin solo, y donde le exponemos todo ese tipo de cosas, pero vamos a ver, no quiero decir que sea don Marvin el único responsable, porque ahí estaban todos cuando hicimos esa primera reunión. ¿Qué avanzamos? Teniendo esa claridad de las cosas como están, pero como aquí trabajamos un poco con silos, y bastante con silos, de la forma individual y poco como equipo.

Y, además, encontramos bandos o niveles intermedios, y niveles superiores, descontentos, desmotivados, que pasan con una queja constante de la gestión que como equipo administrativo llevan a cabo, pero a mí me llegan todos los días quejas.

El ambiente laboral es deficiente a nivel general y si usted lo hace hoy en día a nivel de jefaturas más deficiente aún, y ojalá que esas cosas salgan, y que salgan el viernes y que salgan a relucir porque hay que corregirlas. No porque se desconozcan, don Abel, ustedes en tan poco tiempo ya lo tiene focalizado y lo tienen identificado y así es, ahora cómo le vamos a entrar y cómo le vamos a corregir, es el reto, porque, créame, está completamente identificado.

Al ser las **diecisiete horas con veintinueve minutos** ingresa la Directora, Sra. González Mora.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Don Alberto, ¿qué significa para usted intolerancia al riesgo?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Don Abel, nosotros tenemos dentro de este perfil un nivel de un apetito, tolerancia y capacidad. La tolerancia son los límites que podemos todavía nosotros soportar una desviación de un indicador, ahí es donde tenemos nosotros ese nivel de tolerancia. A partir de...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuál es ese indicador óptimo para usted en esa tolerancia al riesgo?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Es que va a depender don Abel, va a depender de qué indicador estemos hablando. Nosotros en este momento, el apetito nuestro es, por ejemplo, en riesgo operativo es que debe estar en apetito. Todo lo que está fuera del apetito necesita un plan. En los indicadores.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Le estoy hablando de los KPI. ¿Cuál es el KPI de tolerancia al riesgo que tiene Riesgo? No importan si lo forman diez variables diferentes, cien o lo que sea, cuál es el indicador.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

El indicador aprobado por esta Junta Directiva es medio/bajo. Eso tiene todo un proceso de revisión, lo que nos lleva es a tener una variable de 2,06 0 3,3, creo que es el valor numérico, que nos lleva a tener un perfil relacionado a medio/bajo dentro de la organización.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Qué le dice a usted este indicador? Por eso le hablaba del impacto. Usted en la cultura conglomeral completo tiene una tolerancia al riesgo del 38% de 100. Eso para mí es grave, y esto está aquí. Cuando yo voy y veo que el Banco Popular, Popular Pensiones 59, Correduría de Seguros 69, la mejor es Popular Valores que tiene un 82, y Fondos de Inversión 63. Aquí hay otra seria debilidad, pero le voy a mencionar otra.

Tolerancia al riesgo en la Junta Directiva Nacional 59, porque quién sabe cómo lo midieron. Auditoría Interna 59%, 54% en Corporativo de Riesgo, en la Secretaría el 46, y 61. Cuando yo veo esto tipo de cosas, es justamente que yo me voy a las variables y vuelvo y le digo, uno por ejemplo, si el Conglomerado en términos generales de cultura, eso a mí me dice que no tenemos una cultura orientada al riesgo, yo creo que tenemos que incluir eso en los planes, porque es muy interesante, porque resulta que estamos trabajando en un cultura de realización, que está aumentando la brecha de riesgo. Estamos trabajando en una cultura X que posiblemente está dejando de percibir eso, entonces cuando usted observa estos detalles, por eso es que yo le hago la pregunta, porque esto es un resultado.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Eso es la de la cultura organizacional.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí señor, es el resultado. Entonces ahí es donde digo cómo justificamos el impacto de riesgo, que yo prefiero que usted me diga: mire no tenemos ninguno o estamos en el 40%, entonces cerramos la brecha hasta el punto óptimo que usted quiere, que puede ser un 70, 80%, no sé porque no tengo la idea ni domino todavía el apetito de riesgo, pero ahí es donde esta Junta, usted tiene que decirnos ayúdenme, ayúdenme o denme indicadores porque yo le puedo decir "ok, para nosotros una cultura que la gente tenga tolerancia al riesgo tiene que ser arriba del 85% y jale todo el mundo por ahí".

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Sí, don Abel, el perfil nuestro es más cualitativo, va muy relacionado a los índices relacionados con factores económicos y desviaciones (...). En los temas, en este indicador, recordando, que preguntaban era si éramos adversos o no al riesgo, y creo que era lo que estaba midiendo esta pregunta. Entonces, lo (...), la Administración o la cultura no está muy adversa al riesgo, eso es lo que entiendo sobre ese indicador.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo aquí tengo los indicadores por eso los estoy ignorando para poner atención, pero para eso es esto.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Creo que podemos incluir dentro, podemos mejorar ese perfil de riesgo con algunos indicadores relacionados al tema de cultura, al tema de gestión, eso lo podemos incluir, no le veo ninguna problemática, y lo podemos ir desarrollando.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Claro, por el hecho de uno puede decir, usted responde adecuadamente un tiempo oportuno en tantas horas las diligencias de la Auditoría Interna, entonces usted se convierte en algo que coadyuva al cumplimiento de las cosas de la Auditoría Interna. Con esto, aclaro que no

estoy diciendo que se están haciendo las cosas mal, para que no se malinterprete, sino que estoy tratando de que se mejore y se consolide una unidad como la que usted maneja y que depende de nosotros, ese es el mensaje.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Es que yo he quería dejar de referirme a las palabras de don Manuel. Don Manuel presenta las cosas -y perdone que lo diga- como si esto fuera una novedad de los últimos dos años, y yo quiero decir que esto es una novedad de los últimos quince años, y tal vez más. Cambiar al Banco de la noche a la mañana no es factible, y tenemos que recordar que, en el 2020, cuando yo ingreso, estamos iniciando la pandemia, administrando la pandemia, administrando el Banco bajo un concepto de crisis, 2021 no fue diferente y en el 2022 estamos haciendo cosas desde el punto de vista de gestión del negocio que lo podemos hacer con unos excelentes indicadores y un Banco sano.

La gente le gusta decir que es que lo tienen la gaveta del gerente, eso es como la excusa, es como cuando dice "lo tiene el auditor o el auditor me dijo", entonces ahí podemos ver en el informe, don Abel, de los acuerdos que eran cumplidos y era nada más remitirlos. Creo que es sano mencionarlo, porque a veces se nos olvida de tres años de crisis, dos años y medio de crisis, y aun así estamos cumpliendo con un plan estratégico que ya estaba definido y que yo no entendería por qué don Manuel, cuando se estaba aprobando, no mencionó todos esos elementos como dice. Y lo que hemos venido ahorita es cerrando un montón de brechas tecnológicas que no nacen en esta Administración, nacen años atrás, y estamos cerrando temas tremendamente importantes como el *Data Center*, como el *core* de crédito, que debió haber estado en el 2015 y no está, entonces queda sencillo hablarlo.

Pero, además, cuando hablamos de cultura, en ese informe de don Manuel, en ese conversatorio, hubiera sido bueno que yo estuviera también, porque esas islas nacen porque nosotros mismos las provocamos, entonces es muy fácil echarle agua o echarle tierra a alguien, pero sin que esté y que se nos olvide.

Cuando yo entro acá, en el 2020, había 50 prioridades pendientes de atender y trabajamos con la presidencia de ese momento y con la Junta Directiva para cerrar brechas.

Tenemos un plan estratégico que está cumplido al 98%. A don Manuel no le parece, pero esos son los indicadores que se tenían en ese momento. Entonces, yo creo que acá tenemos que hablar con total claridad y de lo que se trata es de enderezar y construir.

Tenemos una cultura generada en este Banco, no en los últimos dos años, tenemos una cultura generada durante los últimos 20 años. Este es el resultado, lo estamos viendo hoy. ¿Hay que corregirla? Claro que sí, pero todos trabajando en equipo, todos montados sobre la marca.

Y me gusta mucho el lema "Nunca más caminaremos solos", porque lo que hemos tenido acá es que hemos caminado solos, pero eso no se ve, eso no se nota, eso no se dice, porque no interesa, entonces me parece que en esto debemos ser suficientemente claros y honestos y trabajar, de aquí para adelante, en construir una mejor organización, un mejor Banco, un mejor Conglomerado y tenemos grandes retos y tenemos que estar juntos todos para crecer en esta tarea.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y un minutos** sale el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Gracias. Ahí queda para reflexión. Yo creo que hay una... a mí me encanta cuando hay posibilidades de mejorar y cuando hay apertura para mejorar, pero nosotros somos los primeros en decir aquí estamos, vamos a ayudar, vamos a apoyar, porque son áreas vitales para el Banco y estamos dispuestos. Miré, aquí hay todo un montón de directores que ustedes tienen que aprovechar la experiencia que tienen y si no están así... no saben nada de política, hablen aquí con nuestro líder en gestión política.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Genoveva dice que yo sé muchas mañás...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No hablemos de las mañás. ¿Algo más Alberto?

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Sí, don Abel. Este informe, del SUGEF 20-79, era el informe de gobierno corporativo que hay que enviarlo a Sugef antes de este viernes, junto con el...

Y quería, nada más, esos 99 planes fueron construidos por toda la Administración, no fueron construidos por Riesgos. Es un tema que construyó la Administración para dar atención a los requerimientos de este informe y yo lo que estaba dando es un seguimiento a esos 99 planes que se construyeron.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es totalmente correcto lo que decís. Por eso es que estamos agregando que deberías darle vuelta para poder controlar eso, porque yo prefiero que venga con un solo plan, pero que sea bien elaborado, pero estamos claros en eso.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

No, no, estamos de acuerdo y más bien bienvenidos para modificar en el perfil.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muchas gracias. ¿Vamos con Miguel?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Sí, sí, adelante Miguel.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ah, estamos con el acuerdo, perdón. Alguien que me lo lea el acuerdo que lo tenga ahí.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Dar por recibido el informe de seguimiento a los planes de acción correspondientes al informe SUGEF-2079-2019 con corte al 30 de septiembre del 2022 y autorizar a la Secretaría el envío a la Superintendencia General de Entidades Financieras...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Estamos a tiempo?, ¿sí? Muy bien.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y tres minutos** reingresa el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

La Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Dar por recibido el informe de seguimiento de los planes de acción correspondientes al informe SUGEF 2079-2019, con corte al 30 de setiembre de 2022 y autorizar a la Secretaría el envío a la Superintendencia General de Entidades Financieras.**

**Lo anterior, de conformidad con el acuerdo 548, tomado en la sesión 5656 de Junta Directiva Nacional”. (806)**

(Ref.: Oficio DIRCR-742-2022)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 10**

**6.2.-** El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite, para valoración, el informe mensual sobre el avance y actualización del cuadro n°. 1, “Segmentación de riesgo de la cartera total por tipo de crédito”, en atención a la circular Sugef-2584-2020 con corte a setiembre. (Ref.: Oficio GGC-1206-2022)

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y tres minutos** ingresa el Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Tenemos a don Miguel acá, que es el Jefe del Área de Cobro, que nos va a hacer la presentación del Informe de Seguimiento para atender SUGEF-2584 y 3019, que tiene que irse también esta semana a la SUGEF y los que nos va a hacer es un repaso sobre la gestión que se ha venido generando, a nivel de la gestión de cobro que se ha venido haciendo y el corte a septiembre 2022.

Adelante, don Miguel.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Antes de que... Miguel, bienvenido...

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Muy bien, gracias a Dios... Buenas tardes a todos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

En la mañana estuvimos hablando de la gestión de cobro y así como siempre lo hemos dicho, nos sentimos muy complacidos por los resultados que estamos recibiendo en general.

Pero hoy personalmente, hoy lo digo frente a la Junta Directiva, creo que es uno de los trapitos de dominguear, como le dije a don Marvin hoy en la mañana y me complace decírtelo, personalmente.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Muchas gracias y un placer estar aquí. Creo que de... hoy pocos conozco, solo a doña Margarita y a don Raúl, pero a los demás mucho gusto, un placer conocerlos y espero que la información que les traiga, pues, reúna lo necesario para que puedan tener claridad y atender lo que se requiere. Voy a dar inicio.

Como bien dice la presentación, este es un informe de seguimiento de la SUGEF 2584, SUGEF 3019. Cuando empezó la crisis, la SUGEF emitió estas circulares pidiendo que las instituciones financieras le diéramos un seguimiento e hiciéramos un modelo de valoración de cartera y ese modelo propio le diéramos seguimiento para ver la evolución que iba teniendo el comportamiento de pago de los clientes.

Ya tenemos dos años de estar en el proceso. El modelo que hoy está vigente fue aprobado por esta Junta Directiva y por Riesgo, previa propuesta de nosotros.

Este es un informe que se presentaba mensualmente. Recién, hace unos quince días, llegó un oficio de Sugef donde establece que ahora va a tener una periodicidad trimestral, entonces, para efectos de nosotros a lo interno le damos seguimiento igual mensual, pero a efectos de remisión es trimestral.

Acá, por un tema de forma, presentamos la tabla, esto es realmente lo que la Sugef pide, es una clasificación de los créditos según el tipo de segmento, tanto consumo, vivienda, vehículos, tarjetas de crédito, arrendamiento financiero, factoraje, partes relacionadas operaciones bursátiles y la clasificación de créditos de los diferentes segmentos en Banca de Desarrollo esta cartera hay que clasificarla al cierre de cada mes según el perfil de riesgo, con base en el modelo que el Banco tiene, en riesgo bajo, medio, alto viable y alto no viable.

Esta es una calificación que no solo refleja el riesgo actual de los clientes, es decir, los niveles de atraso, sino que también las expectativas que tenemos de pago de un cliente. A manera de ejemplo, si a un cliente en la pandemia le otorgamos una moratoria y durante seis meses no iba a pagar por los beneficios que el Banco le dio, ese cliente lo clasificamos en un nivel de riesgo alto viable. Está al día, pero es un riesgo alto porque todavía no sabemos cómo va a pagar cuando se le venza su moratoria.

No explico aquí el modelo, porque realmente ese no es el propósito, pero sí les muestro la clasificación y el comportamiento que ha tenido la cartera en los últimos cuatro meses, de junio al mes de setiembre. Podemos apreciar como tenemos una cartera relativamente estable, donde pasamos de un 90,58% de riesgo bajo a un 90,95% de riesgo bajo en los últimos cuatro meses, con una variación positiva del mes de agosto al mes de setiembre.

Una de las cosas que nos ha caracterizado es por tener muy controlado el riesgo alto no viable. Ahí se clasifican todos los clientes que tienen al menos una deuda en más de 90 días. El cliente puede tener 5 deudas que si una tiene más de 90 días lo tenemos en un alto no viable, porque es un riesgo que se puede materializar en cualquier momento. Y hemos logrado mantener estable este indicador, por eso es que pueden ver que es mayor que el indicador de mora.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

De acuerdo con lo planificado, ¿ese segmento de riesgo de ese indicador en cuánto está? Porque ese es el resultado ¿y el que planificaron?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Este indicador, don Abel, no se planificó como una meta en sí mismo, porque era un resultado de una serie de acciones que el Banco iba otorgando como ayudas.

Lo que sí planificamos es el indicador de mora mayor a 90 días, que está muy relacionado con él, porque esa es una variable cliente, el otro es ya una variable pérdida, entonces, el indicador de mora que teníamos planificado, pues, estaba bastante alto con relación a lo que nosotros hemos alcanzado. Superaba el 3% para esta altura, según la proyección que se hizo el año pasado, porque la expectativa de si estos clientes iban a poder pagar o no hace un año era muy difícil de prever y siempre proyectamos hacia un escenario medio alto, poco conservador, para tener las provisiones necesarias.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

No y sí, después de las moratorias iba... por eso es que se proyectó tan alto, porque si después de las moratorias se iba a tener un impago y un impacto grande y gracias a Dios con ese resultado del 2,49%... muy bien.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Sí. Hoy un cliente, para ser de riesgo bajo, tiene que tener al menos seis meses de estar pagando continuamente después de que se le vencieron los programas de ayuda, si no tiene por lo menos seis meses de estar pagando, está clasificado en medio, alto o alto viable. Entonces el modelo nos permite como tener una... Ahora aquí todavía no hay un impacto, de lo que está ocurriendo con las tasas de interés.

Todavía hasta septiembre no tenemos un impacto fuerte, pero ya empieza a ver.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Pero eso te permite medir el impacto de la ley de usura? Con estos resultados.

Con ese segmento.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

La ley de usura... Vamos a ver... Sí nos permite, porque en el momento que un cliente no recibimos el pago por deducción automática, que debimos haber recibido, ese cliente automáticamente migra a un rango de atraso y lo reclasificamos a un perfil de riesgo mayor.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ah, okey, entonces ya los tienen mapeados.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Sí, toda la cartera que no estamos percibiendo de deducción está mapeada y está con una estrategia de atención diferenciada, porque a esos clientes, a muchos, hay que enseñarlos a ir a otros canales de pago. Están habituados a pagar por deducción de planilla y ahora tienen que usar la web, usar el *app*, tienen que ir a hacer una fila, hay otros canales que tienen que usar.

Gracias a Dios, el 70% de los clientes que no nos han deducido como veníamos haciéndolo, están pagando por otros canales del Banco.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Ya estos son, la información general. Este es el indicador de mora mayor a noventa días del Banco, que es el que sí tenemos mapeado. El mes de septiembre resentimos un pequeño aumento. Un par de créditos empresariales que no nos atendieron a tiempo y se nos creció, cerramos en 2.27.

A manera de información, también, el mes de septiembre hicimos 843 negociaciones con clientes. Este es un banco de mucho volumen, cuando hablamos de negociar hay que hacerlo con mucha gente y 935 operaciones por 8.137 millones con los tres principales productos: arreglos de pago, moratorias y refinanciamientos.

El producto moratorias se cerró en el mes de setiembre, es importante hacerlo notar. Era un producto muy ligado a la emergencia nacional que fue levantada por este gobierno, entonces ya el producto no lo tenemos como tal, tenemos otros programas de ayuda y por eso a partir de ahora ya no van a haber más...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuánta gente trabaja con vos en este proceso?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Vamos a ver, yo tengo, en este momento cinco áreas a cargo, en total somos casi 400 personas, trabajando las diferentes etapas del proceso y no solo a lo interno, sino también outsourcing que tenemos contratados.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuántos están *outsourcing*?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

En este momento tenemos outsourcing casi cien personas. ¿Sí? Sobre todo, ellos nos trabajan en dos carteras: uno en lo que es el cobro masivo, porque el cobro masivo lo que me refiero es a menos de treinta días, eso sube y baja de un mes a otro y con nosotros, si tenemos ese personal en el Banco o lo tenemos desocupado un mes u otro mes no nos alcanza. Entonces, tenemos la flexibilidad interna de contratar y despedir personas, para poder satisfacer la necesidad del Banco; y tenemos la cartera castigada, que es la de más difícil recuperación, donde tenemos una empresa que nos trabaja por recuperación, por éxito, le pagamos si recuperan. Está fuera de balance.

A nivel nacional tenemos casi 400 personas, no todos dependen de mí, porque hay una parte importante que está asignada a las oficinas comerciales, nosotros las coordinamos estratégicamente, pero en la parte operativa es de cada gerente de sucursal.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Tal vez... Este indicador se construye, ese dos punto... ¿En qué estamos?...

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

2,27.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Con un elemento de tener a la gente pagando al día y con otro elemento que es desvalorizar cartera, que es sacar cartera del balance.

Entonces la pregunta que quería hacer, tal vez, para efecto de los señores directores es ¿Cuál es el comportamiento de desvalorización que tenemos? ¿Qué tan incremental? No sé si tenés el dato de lo que hemos sacado de balance de los últimos seis meses, por ejemplo.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Acá no lo tengo a mano, pero sí les tengo que contar que cuando yo hablé de crecimiento de mora incluye la desvalorización. Es decir, los indicadores de nosotros, de gestión, no excluye lo que saco contablemente de balance.

Entonces, el mes de setiembre, para darles el dato, nos deterioramos 4.300 millones. Eso incluye la desvalorización. A nivel del indicador, si uno mira el saldo de mora mayor a noventa días, probablemente creció quinientos millones más, pero el deterioro fueron 4.300.

Nosotros trasladamos a desvalorización aproximadamente 3.000 millones mensuales, ese es el promedio, más o menos, y se debe a que son créditos que podemos estimar al 100%, tarjetas de crédito, créditos personales, que por normativa se estiman al 100% y tenemos la posibilidad normativa de poderlos sacar de balance, hacer una gestión diferenciada con ellos y también tener... registrar ingresos por desvalorizados cuando los recuperamos.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Antes teníamos un indicador que mostraba el real, es decir, sumando la cartera desvalorizada.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Es un indicador de mora ampliada...

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

No lo volvimos a ver, en realidad.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Lo que sucede, don Manuel, es que en algún momento la Junta Directiva anterior solicitó que la información relacionada con cobro, que antes venía un informe solo de cobro, se incorporara en los informes de riesgo, entonces nosotros le damos los insumos a Riesgo y Riesgo prepara su informe mensual y ahí es donde ellos valoran que tipo de indicadores o demás muestran a la Junta Directiva.

Esos indicadores eran cuando nosotros hacíamos un informe directo a la Junta.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Porque hay que entender que alguien podría decir que eso es cosmético y realmente lo es. Es quitar cartera que ya está estimada al 100% y que va a ser difícil de recuperar, la sacamos del balance y eso impacta importantemente en tener un buen indicador. Esa cartera se gestiona por aparte, que es lo que está adjuntando Miguel. Y aunque es cosmético es válido, porque la normativa lo posibilita y para todas las entidades financieras.

Cuando teníamos el indicador...el BAC siempre mostraba un indicador buenísimo y era que tenía una cantidad de desvalorizado, sacada del balance, pero increíble. Cuando le sumábamos eso, daba su indicador altísimo, comparado con el de la industria. Pero nada más para que tengan a mano la información.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Pero, don Manuel y Miguel, ¿se acuerdan que yo una de las situaciones que le he dado más seguimiento era con los créditos castigados? Porque, para que los compañeros de Junta entiendan, cuando se logra buenos arreglos de pago de esos castigados, vuelven otra vez para el activo principal.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

No, no señora, no vuelven al activo porque la norma Sugef no lo permite. Si el crédito se activa y el cliente retoma su plan de pagos, pero se mantiene registrado en cuentas de orden y eso lo hace la Sugef porque si lo incluyéramos al balance, el Banco haría un movimiento contable que reversa el 100% de las estimaciones y eso contablemente es muy atractivo, pero a la Sugef no le gusta. Lo que pide es que tiene que quedarse en cuentas de orden y cada vez que el cliente paga una cuota, eso lo registramos como ingreso al balance, eso sí al estado de resultados, que se llama ingreso por recuperación de créditos castigados.

Entonces, cuando el cliente paga una cuota, cuando cancela la deuda, se registra un ingreso. Nosotros generamos por año la nómina suma de 12.000 millones de ingresos por recuperación de esas carteras y tenemos en cuentas de orden aproximadamente 14.000 millones de cartera pagando. Eso es como tener otro banco en cuentas de orden, con toda la gestión de cobro que amerita igual que lo que está en balance.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

¿Y el total de desvalorizado fuera de cuentas de orden?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Tenemos aproximadamente... No lo tengo el dato, pero está cerca de los 200.000 millones de cartera, que ahí están todos los créditos que el Banco ha desvalorizado desde que tenemos sistemas informáticos, porque el Banco no borra nada. Entonces, más o menos, 200.000 millones.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Geográficamente, dónde está la mayor concentración de morosidad.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Es muy polar, don Abel.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Debés tener alguna zona.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

En este momento el principal foco de problema lo tenemos muy concentrado en la zona norte del país. La Zona Norte tiene una característica y es que la mayoría de los créditos son... hay mucho crédito empresarial o de personas microempresarias físicas, no necesariamente empresas: mucho ganadero, mucho comerciante, pequeños negocios turísticos, que cuando la actividad económica del país cae, que es lo que estamos teniendo ahora, es cuando más recientes.

La Región Central está más dominada por empleados públicos, por asalariados y por lo tanto hay un poco más de estabilidad en eso, pero en cantidad de clientes aquí la Región Central tenemos más implicación, precisamente por el volumen, pero en montos tenemos una concentración en la Zona Norte.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y a nivel de oficina, agencia, sucursal, ¿cuál es la que más morosidad tiene, más alta?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Tal vez no por más alto, porque la mora no es correcta, creo yo, verlo por un indicador, porque depende de la cartera en la que se concentre. Una agencia que solo da crédito personal, yo le puedo dar un indicador de tolerancia más alto, porque es una oficina que da más rentabilidad, entonces compararla por indicador no es tan correcto.

Nosotros la comparamos por meta, porque las metas si las asignamos en función de la cartera que administra. Entonces, ahorita hemos tenido situaciones de incumplimiento, puntual, en la oficina de Cinco Esquinas de Tibás, en la Oficina del Roble de Puntarenas, en la oficina... en BPT de Limón, en la oficina de... ¿cuál es la otra? Así de mente en esas tres principalmente, que recuerdo ahorita que son las que tenemos en la tabla baja de cumplimiento de metas.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, muchas gracias.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Con mucho gusto.

Quería compartirles esto, porque este es el resultado del mes pasado y para nosotros es muy importante... el principal efecto de la situación económica que estamos viviendo lo estamos sintiendo desde el mes pasado, en los puntos de consumo y tarjetas de crédito, ahí es donde se nos empieza a concentrar. Es algo normal, cuando la situación económica empieza a estrecharse, la gente empieza a sostener sus créditos vivienda, sus créditos personales, pero en la parte... los créditos de vivienda y créditos personal hipotecarios, pero tarjetas de crédito y consumo es donde primero empiezan a fallar.

También, la ley de usura tiene una particularidad. Esa ley establece que la prioridad de deducción es vivienda, entonces, si a una persona no le alcanza para deducir, lo que no le rebajan es la tarjeta o el crédito personal, pero la vivienda sí se la rebajan. Entonces, hay una particularidad ahí.

En los demás conceptos: vivienda, vehículos, créditos empresariales...esto que llamamos banca de desarrollo son créditos con fondeo del SBD...Cumplieron las metas sin ningún problema el mes pasado y estamos concentrado ahorita en consumo y tarjetas.

Ya con esto voy terminando. Estas son las metas que teníamos al mes de setiembre, incorporando los castigos, que decía ahora don Manuel, el deterioro que ha tenido el Banco en el año es de 18.900 millones de colones, de una meta que teníamos establecida de 35.000 millones.

Esta meta, ahora que ustedes aprobaron el presupuesto, la revisamos a la baja y ya para octubre noviembre y diciembre la meta es diferente, porque teníamos un sobrecumplimiento importante y la meta se ubica en un deterioro, si mal no recuerdo, de 38.000 millones al cierre del año.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuánto?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

38.000 millones. Originalmente se habían planificado 47.000 millones, se revisó a la baja 38.000 millones, precisamente porque nos ha ido bien.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A ver si comprendo... ¿la roja es?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

La meta...la meta acumulada.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

La meta, *okey*.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Y la azul es el deterioro acumulado que tenemos, incluyendo castigados.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Deterioro? ¿Castigados también?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Sí señor.

Es decir, la cantidad de saldos que están deteriorados a más de noventa días neto, también recuperamos, es de 18.000 millones a la fecha.

Desde el punto de vista de indicador, con respecto a la proyección que había para este año, cerramos en un 2,27 del mes de setiembre. También este indicador la meta se proyectó a la baja. Vean que la meta de diciembre era 3,12, la meta proyectada que tenemos para el cierre de este año es 2,50 en el peor escenario de que se materialicen los deterioros y el crecimiento de cartera se congele.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿2,50?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Sí señor.

Algo importante con el indicador de mora es que es un resultado, o sea nosotros no podemos controlar. Si se cumple el supuesto de crecimiento de cartera y se cumple el supuesto de deterioro de cartera pues.... el indicador...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No, como siempre muy clara la información, Miguel. Una de las cosas que se tiene que mejorar es esta...y hasta cierto punto... obviamente hay que hacerlo, pero la forma en la que se hace yo creo es muy efectiva.

Tal vez, Miguel, lo que me gustaría preguntarte es, en tu opinión cómo nos toma esta situación económica, que está imperando en el país y además los otros temas de carácter legal de mercado, cambios en el mercado, por ejemplo, ese tema de la inembargabilidad y sobre todo la presión que está teniendo la poca actividad económica que se está produciendo en indicadores que se está previendo que vaya a incidir en el deterioro de las carteras, de todos los intermediarios.

¿Cómo considerás vos que está el Banco en esta coyuntura? Uno al ver estos indicadores podría decir "nos está tomando relativamente bien", pero como vos lo indicás, crecemos en cartera, es natural que crezcamos también en morosidad y ahora con esta circunstancia que estamos teniendo todavía uno podría prever más.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Escuchamos a doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Tal vez para que nos respondás a la vez. Esa brecha tan importante que se ve en el indicador de mora y en los anteriores, en cuanto a la meta y el resultado, hay dos caminos: o hicieron un excelente trabajo o la meta...

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

La meta es muy alta...

**La Directora, Sra. González Mora:**

Exacto... o es muy baja, dependiendo de lo que estemos evaluando. ¿Cómo me responderías esa duda que me queda? Es que la brecha es elevadísima, y llama mucho la atención en... sobre todo considerando la coyuntura y por lo que hemos pasado y lo que viene.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Vamos a ver, voy a tratar de responderte primero y después a don Raúl. El Banco tiene un sistema de planificación donde en los septiembreres de cada año es que se aprueban las proyecciones financieras que rigen para las metas del año siguiente.

Cuando estamos haciendo el sistema de planificación en el 2021, a estas alturas del año, teníamos casi 200.000 millones de cartera que tuvimos que darle una moratoria nuevamente porque no sabíamos si iban a poder pagar. Evidentemente hicimos unas proyecciones conservadoras. Hoy se ven conservadoras, en aquel momento se veían normales, posibles, sobre todo si esas personas no podían recuperar su capacidad de pago.

Nosotros monitoreamos las metas y nos exigimos más siempre, porque el tema de cobro sabemos que es lo más importante. O sea, yo, en catorce años que tengo de estar a cargo de cobro sé que es la variable que mueve el estado de resultados de un mes a otro, hay otros que lo mueven en un tiempo más largo, pero cobro de un mes a otro te hace la diferencia.

Entonces, nosotros hemos venido monitoreando, ajustamos las metas, pero debido a la condición de cambio de Junta y demás, las metas no habían podido ser ajustadas antes. Entonces, ahora en setiembre se ajustaron las metas a una realidad más posible, más real y básicamente es eso.

O sea, no es que indicamos algo muy grande para cumplirlo, sino que en aquel momento era lo que se veía posible. Igual hoy, hoy estamos y tratando de contestar a don Raúl, pero haciendo enlace con lo que usted me preguntaba, hoy tenemos proyecciones para el 2023, que

ahora, si nos da tiempo de ver el otro punto, yo hice una presentación para ver eso, es un escenario que no se ve muy bien. No se ve muy bien porque la velocidad y el aumento de la tasa básica y la velocidad con la que está aumentando es para que los bancos nos llenemos de créditos en cobro judicial.

A menos de cambie algo especial en el mercado, que no lo vemos, vamos a tener que aumentarlo y si no lo aumentamos, pues tenemos un escenario complicado. Entonces, don Raúl, tenemos un escenario complicado, todas las cosas tienen una elasticidad precio, la gente va a aguantar hasta cierto punto el aumento en las tasas y en cierto momento ya va a dejar de pagar, ya lo estamos sintiendo en moras bajas y es por eso que hemos preparado un plan, nosotros siempre hemos tratado de anticiparnos a que estas cosas ocurran y gracias a Dios lo tenemos listo y ahora se lo vamos a mostrar, pero sí se ve difícil. O sea, se ve difícil porque sobre todo hay pocos niveles de tolerancia a tomar... tal vez la palabra correcta no es tolerancia, pocos grados de libertad para actuar.

Tenemos una economía muy o las personas muy endeudadas.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Poca capacidad de reacción.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

El mercado como un todo, no voy a decir el Banco, el mercado como un todo desde el 2005 para acá ha caído en el error de elevar los plazos de colocación mucho, o sea, mucho. En el 2005, cinco años era lo normal, hoy 15 años es lo normal y eso pues tiene buenos elementos para colocar, es muy atractivo, cuotas bajas, pero cuando el cliente falla, pocas opciones para arreglar, porque el plazo es lo que me baja la cuota y si no puedo por plazo, bájeme tasa, pero eso me duele en estado de resultados. Y si el Banco no tiene una posición sólida financiera, lo va a resentir en su estado de resultados, si quiere que el cliente atienda su deuda.

Entonces, estamos en una situación donde vamos a tener que tocar tasa de interés para poder ayudar a los clientes.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A la baja la tasa, totalmente.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Creo yo, tal vez, Miguel, porque yo voy con tu línea de pensamiento, por lo menos toparla. Es decir, ponerle un techo, porque, y ahí estás hablando una de dos: o se sacrifica margen, que afecta la parte de arriba del estado de resultados, o se incrementa el gasto por medio de la estimación.

O sea, el estado de resultados lo va a sufrir en alguno de los dos lugares y de hecho es más social y tiene mejor imagen, me parece a mí, pensar en ponerle un techo a las tasas. Ese es un tema que viene... para ligarlo a este tema, porque este es un reporte que se hace todos los años.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, además, Raúl, si me permitís, es como interesante porque... ahora que están hablando, yo, a los compañeros, les he contado mi caso, que a mí me llegó un aumento de cuota, ahorita, ahorita en 225.000 pesos; solo de aumento.

El impuesto de la muchacha que trabaja con nosotros en la casa, que eran como 3.000 pesos, jefe: cuándo me aumenta para poder cumplir eso. Eso es muy fregado porque vos que estás... del cobro, uno es como un huracán, va avanzando y va a haber un momento en el que te va a impactar y ya uno lo puede calcular en horas.

Perdón, lo que vos decías: ya sentimos que nos está impactando. Fin de año va a estar terrible esto, va a estar muy terrible. Yo creo, tu foco me parece muy interesante de anticipar.

Eso, como bien decía Raúl, con este tipo de estrategias, debemos estar preparados y me gusta mucho esa posición porque empujás a otras áreas a pensar también en este equilibrio.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Y la expectativa de, como estrategia, el volver a algunas moratorias.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Es que la moratoria tiene mucha funcionalidad, doña Margarita, cuando usted tiene claro que el cliente perdió sus ingresos por un periodo de tiempo, pero los va a recuperar. Esto no es un impacto de este tipo y si das eso, le das una mala señal al cliente, porque le das un respiro, pero después tiene que pagar más.

Entonces, en este momento lo importante es que la gente tenga una cuota que pueda atender, y que se siente cómodo con ella. Evidentemente, hay que sacrificar, no a todos se les puede dar lo mismo, pero creo que va más por las cuotas que por otra cosa.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Deben pensar en el plazo y en la tasa de interés.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Pero, ahí lo primordial: todos nuestros clientes, debemos retenerlos de alguna forma. Vendrá inteligencia financiera.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Y anticipar.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Solo me queda, creo, esta filmina y la idea es reflejar los ingresos por cartera castigada. Nosotros tenemos una meta de recuperar cartera castigada, porque es un ingreso, definitivo. La meta de este año son 6.150 millones de ingresos. De meta de seguridad siempre hemos generado 9.442 millones y creemos que vamos a redundar alrededor de los 12.000 millones al cierre del año.

Parte de los programas que vamos a ver más tarde son mejoras a los puntos de negociación para esta cartera de manera tal de que podamos incrementar nuestros ingresos en mediano plazo.

Y, por último, el tema de gasto de estimaciones, que es los que toca al final del estado de resultados. Un año de 18.000 millones de gasto, esos 36 que habíamos presupuestado, esta estimación iba ligada al incremento de morosidad, evidentemente. Y, esto ya fue reformulado y la proyección de este año ya fue bajada, se ubica, creo, en 33.000 millones, 33, 34.000 millones de proyección.

Ahora, es muy importante para nosotros no cumplir esas proyecciones de estimaciones porque en la medida que no las cumplamos vamos a tener holgura en los estados financieros para poder apoyar más personas, o sea, lo que invirtamos en ayudar a la gente, se nos devuelve en la partida de estimaciones.

Eso es lo que tratamos de que el Área Financiera, don Marvin que nos ha apoyado, don Daniel y todos los que estamos ahí, podamos valorar a la hora de apoyar a la gente.

Y con eso, pues la propuesta de acuerdo es *dar por conocido y recibido el informe mensual en atención a las circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, correspondiente al mes de setiembre 2022 de la Gerencia General.*

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Eso es como la primera parte. Yo... a ver: aquí nosotros retroalimentamos mucho, fuerte y somos críticos, como ya lo han escuchado, pero también cuando vemos cosas nuevas, promovemos y estimulamos que la gente se sienta bien.

Si ustedes me lo permiten compañeras y compañeros directores, me voy a atrever a hacer algo que yo creo que nos va a ayudar muchísimo a estimular lo que viene, Miguel, en el área de ustedes y, por medio de la Gerencia se agregue ahí, una felicitación por estos resultados a toda tu área y que la hagas llegar a toda tu gente de parte de esta Junta Directiva, por medio de la Gerencia, si estamos de acuerdo.

Yo creo que ustedes son los que más van a tener que atizar la leña para recuperar; todos los francotiradores tienen que estar ahí y si los estimulamos desde ahora a enfrentar eso, como una humilde opinión nuestra, como es una felicitación, creo que aportaría mucho en eso.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Yo estoy de acuerdo, don Abel, porque si bien es cierto la estrategia que se viene trabajando, Miguel ha sido un líder en este contexto y yo siento que la felicitación que usted está solicitando es correcta.

Felicitación bien merecida.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y te voy a agregar, don Marvin, estábamos Shirley y yo ahora en la mañana, habla bien de tu trabajo, habla bien de tu unidad, nosotros fuimos el espacio para revisarlo y por eso nos motiva hacer eso.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Excelente presentación. Lo felicito. De las mejores que hemos visto hasta la fecha.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muchas gracias, puede quedarse con nosotros, comiendo tranquilo. Nosotros seguimos.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el informe mensual sobre el avance y actualización del cuadro n.º 1 Segmentación de riesgo de la cartera total por tipo de crédito, con corte a setiembre del año 2022, en atención de lo requerido mediante las circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020.**

**Cuadro 1**  
**Segmentación de riesgo de la cartera total, por tipo de crédito, setiembre 2022**  
- en millones de colones -

Detalle	Bajo	Medio	Alto - Viable	Alto - No Viable	Total
<b>Créditos - personas físicas</b>	<b>1 664 992,11</b>	<b>83 758,85</b>	<b>49 612,76</b>	<b>54 657,85</b>	<b>1 853 021,56</b>
Consumo	935 135,67	56 471,59	32 834,32	32 951,19	1 057 392,76
Vivienda	641 919,62	24 647,02	15 534,22	20 957,17	703 058,03
Vehículos	16 337,77	161,83	95,15	78,25	16 673,00
Tarjetas de crédito	70 972,65	2 478,40	1 147,57	671,24	75 269,87
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	626,40		1,50		627,90
Operaciones bursátiles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Créditos de Sistema de Banca para el Desarrollo</b>	<b>3 692,85</b>	<b>2 960,37</b>	<b>1 715,27</b>	<b>1 647,97</b>	<b>43 246,45</b>
Créditos - Empresarial	279 252,71	33 610,96	15 938,80	19 579,71	348 382,18
Créditos - Corporativo	220 544,02	2 809,55			223 353,57
Créditos - Sector Público	220 694,75				220 694,75
Créditos - Sector Financiero	147 653,97	471,88	443,90	405,81	148 975,55
Saldo total adeudado <sup>1/</sup>	2 570 060,40	123 611,61	67 710,72	76 291,34	2 837 674,07

**Cuadro 2**

<b>Resultado de Aplicación de la Estrategia, Setiembre de 2022</b>				
<b>Cliente</b>	<b>Tipo de Crédito</b>	<b>Crecimiento Mora</b>	<b>Meta</b>	<b>Cumplimiento</b>
<b>Personas físicas</b>	Consumo y Tarjetas	3 645 274 777	2 587 874 735	70,99%
	Vivienda	290 030 311	699 761 941	100,00%
	Vehículos	- 17 060 571	16 451 843	100,00%
	Partes Relacionadas	-	918 744	100,00%
	<b>Total</b>	<b>3 918 244 516</b>	<b>3 305 007 263</b>	<b>84,35%</b>
<b>Sector financiero</b>		-	-	100,00%
<b>Empresarial</b>		605 918 408	668 018 703	100,00%
<b>Corporativo</b>		-	-	100,00%
<b>Sector público</b>		-	-	100,00%
<b>Banca desarrollo</b>		- 146 054 553	24 756 481	100,00%
<b>Total general</b>		<b>4 378 108 371</b>	<b>3 997 782 446</b>	<b>91,31%</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 setiembre de 2022". (807)**  
(Ref.: Oficio GGC-1206-2022)

**ACUERDO FIRME.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**"Felicitación a la División de Gestión Cobratoria por los resultados obtenidos en su gestión y reflejados en el informe mensual sobre el avance y actualización del cuadro n.º 1 Segmentación de riesgo de la cartera total por tipo de crédito, con corte a setiembre del año 2022". (808)**

**ACUERDO FIRME.**

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Yo, tal vez, quisiera hacer una consulta a la Junta, este informe hay que mandarlo a Sugef una vez cada tres meses ahora, pero no sé si ustedes quieren verlo mensualmente o se lo paso también a Riesgo y que se vea...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo creo que estamos aprendiendo a dominar números, lo vemos el próximo mes, por lo menos de aquí a diciembre mientras uno se va acomodando.

**ARTÍCULO 11**

6.3.a.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el avance del cumplimiento de los planes de acción en atención a los oficios SGF-409-2022 y SGF-1093-2022, referentes al estudio de evaluación de la gestión de riesgos en las líneas de negocios significativas denominadas Consumo, Vivienda, Mipymes y Grandes Empresas. (Ref.: Oficio GGC-1234-2022)

Al ser las **dieciocho horas con diecisiete minutos**, ingresa la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Estáramos viendo el 6.3.a y lo que vamos a hacer es una presentación sobre el avance del cumplimiento de los planes de acción en atención a los oficios SGF-409-2022 y SGF-1093-2022. Esto es referente a un estudio de una evaluación de gestión de riesgos en las líneas de negocios que nos hizo la Superintendencia de Pensiones.

Este informe también tenemos que remitirlo formalmente a la Sugef.

Y básicamente, aquí la idea es darle respuesta a la Sugef sobre la atención que venimos dando a cada uno de los planes que se habían establecido para el informe que nos remitieron.

Tiene temas de gobernanza, tiene temas del sistema de información gerencial, habla sobre el ACUN también y sobre el cumplimiento normativo. Toca varios elementos en los que hemos venido trabajando con el Área de Riesgo y la idea sería ver estos planes y ver cuál es la atención.

Hemos hablado de la parte estratégica, de los elementos que oye la Junta Directiva y que debería ver también y que hemos venido atendiendo formalmente.

Bien, entonces mencionaba que la Superintendencia de Bancos hizo un estudio, una supervisión con el objetivo de evaluar la gestión de riesgos en las líneas de negocios significativas: Consumo, Vivienda, Mipymes y Grandes Empresas.

Producto de esto, básicamente, nos plantea las observaciones que vemos acá en el informe. Tiene que ver con el seguimiento a la estrategia, tiene que ver también con los conflictos de interés, tiene que ver también con los sistemas de información gerencial, mejores informes financieros y riesgo, rendición de cuentas, concentración de liquidez, cultura de riesgo, cumplimiento regulatorio y nombramiento de algunos directores de área que tenemos.

En lo que es seguimiento a la estrategia, son la mención que se le viene a dar, pero, sobre todo, el elemento que mencionaba acá como punto medular es el seguimiento que la Junta Directiva debe darle a los temas de los planes de acción, además, al tema de gobernanza que es el que se estaba planteando e indica que debe plantear a la Junta, el conocimiento de todos estos elementos adicionales de los planes de acción.

Aquí se menciona que los 12 planes de acción se convierten en cinco planes tácticos y cómo se vienen atendiendo. Y también vemos cuál es el seguimiento y los planteamientos que hacen para... y la aprobación de la Junta Directiva para los planes tácticos y cómo ya se están conociendo a nivel de la Junta Directiva los diferentes planes, ya no solo a nivel de las juntas gerenciales.

El otro que está finalizado que es conflicto de interés en cuanto a dedicación de tiempo; ese ya está finalizado y tenía que ver con algunos conflictos de interés que mencionaba la Superintendencia sobre algunos miembros del Órgano de Dirección que simultáneamente ejercían puestos de alta dirección y alta gerencia en entidades financieras. Eso ya se subsanó.

#### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

De una vez aprovecho, esto hay un punto adelante en agenda. De una vez lo tratamos.

#### **El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Este tenía que ver con estos conflictos de interés que se estaban dando de algunos miembros del Órgano de Dirección que simultáneamente ejercían puestos de alta dirección y alta gerencia en entidades financieras que son competencia directa en el negocio del Banco.

Sobre este tema, en su momento se respondió, hoy por hoy este elemento ya no existe y, además, tenemos también el tema de la idoneidad que ya es parte de ese cumplimiento, que se está dando y, de hecho, pues a nivel de la Junta Directiva ya no lo tenemos.

Tenemos también el Sistema de información gerencial que vamos a plantear ahora también, ese ya estaría cumplido, esperamos tenerlo ya para el 31 de octubre del 2022. Hemos venido trabajando también.

#### **La Directora, Sra. González Mora:**

Perdón que le interrumpa, don Marvin, pero este tema me ha salido en varias lecturas que, he hecho, es relacionado con que se establecieron 13 planes de acción y que el Órgano de Dirección solo le daba seguimiento a la gobernanza. La Sugef lo detectó y ustedes procedieron a la corrección.

¿Cómo surgió esta decisión, en qué momento se dio, qué antigüedad tiene y cuál fue el espíritu? Porque en realidad ahí la Junta dejó de hacer su trabajo y dejó de cumplir con su obligación de *in vigilando* y de la supervisión de todo el Conglomerado.

Tal vez, muy rápido, pero, ya le digo, lo he leído varias veces y me he preguntado todas las veces de dónde salió esto y cuál fue la filosofía para un acuerdo de esa naturaleza.

#### **El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Claro. En realidad, la Junta Directiva sí estaba viendo los planes, el cumplimiento del PAO, los informes trimestrales a través de los diferentes comités y ahí se le venía dando seguimiento, pero para algunos de ellos se daban seguimiento en los comités gerenciales.

Entonces eso es lo que dice la Sugef. La Sugef dice: los planes también deben ser revisados y analizados por parte de la Junta Directiva y esos fueron los correctivos que se plantean con un PAO que ya se muestre en forma mensual, el cumplimiento de los indicadores, el informe de la parte financiera, el tema presupuestario.

En realidad, no era que no se hacía, pero no se mostraba y, tradicionalmente, así se había manejado.

Estamos con el Sistema de Información Gerencial, es un tema que ahora vamos a ver, nos lo van a presentar, es un tema que también estamos atendiendo y esperaríamos ya el plan de cumplimiento para la revisión y el ajuste de la metodología del Sistema de Información Gerencial para anunciarlo el 31 de octubre del 2022.

En cuanto a la mejora de los informes financieros y los informes de riesgo, lo que planteaba es que no se establecieron en los informes, conclusiones puntuales con temas específicos, a nivel de los acuerdos y de los informes que ya eso se corrigió tanto la parte financiera como la parte de riesgo, que ya también está incorporando esas conclusiones a partir de las cuales también se incorporan dentro de los acuerdos respectivos que se ven en cada uno de los comités.

El tema de rendición de cuentas también, la definición planteaba, en rendición de cuentas, definición, organización del Gobierno Corporativo, que no tamiza los procesos de rendición de cuentas de los órganos de gobernanza, y la toma de decisiones estratégicas.

Ambas están cumplidas, está dado con la aprobación de los instrumentos de gobernanza donde la Junta Directiva aprobó tanto el Código de Gobierno Corporativo, reglamentos de comités y comisiones, el Reglamento de Junta Directiva, la Política de Conflicto de Interés, la Política la Idoneidad y las agendas de la Junta Directiva y de los comités. Todo esto ya se está cumpliendo con esa rendición de cuentas a nivel de los órganos de gobernanza.

En concentración de liquidez, que también fue un elemento que nos salió ahí, básicamente, lo que tenía que ver es que los que analizan las parte que podría tener una eventual salida de recursos dado los niveles de concentración de recursos.

Esto se dio porque en el año 2021 tuvimos una concentración importante de recursos en las cuentas corrientes de una de las sociedades nuestras, específicamente de Popular Pensiones, que no estaba haciendo inversiones por una política propia, por temas de tasas de interés económico y se había concentrado una cantidad de recursos importantes. Finalmente, ya en diciembre se toma la decisión de parte de la Operadora de ir disminuyendo las posiciones.

Hoy por hoy ya esa cantidad entre enero, febrero y diciembre... con toda esa posición. Fue en la normativa que... hacer inversiones a nivel de las sociedades y por parte de Popular Pensiones, y, entonces, esto ya fue corregido.

Hay unos indicadores que tiene que presentar riesgo que ya los tiene listos para hacer una presentación ahora el 31 de octubre del 2022.

La cultura de riesgo, ya este tema está finalizado, los temas están concluidos, es comunicar la directriz aprobada por la Junta Directiva, concentración sobre la importancia de una oportuna gestión de riesgos que se encuentra fuera de apetito y la capacitación de los enlaces de riesgo.

Básicamente, planteábamos que había una débil cultura de gestión de riesgo y posiciones de indicadores incluso mayores de capacidad y eso lo estamos viendo en el Comité de Riesgo. Hay notificadores en tolerancia los cuales vienen diluyendo al que estamos dando el seguimiento adecuado; algunos de ellos no tan fáciles de corregir, pero, en eso estamos y en el próximo Comité de Riesgo lo vamos a ver.

#### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

En ese punto... una pregunta: qué papel juega el área suya en implantar una cultura de riesgo.

#### **La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Nosotros damos el apoyo a la Dirección de Riesgo, en cuanto a procesos formativos, procesos de sensibilización, les apoyamos con campañas, hacemos diagnósticos, aplicamos pruebas y una serie de elementos relacionados para ir incorporando estos elementos dentro del día a día. Dentro del funcionamiento propio en cada una de las posiciones, de acuerdo con la gestión de cada puesto.

Porque si está incorporado desde que establecemos los perfiles, todos los perfiles de puesto, con las responsabilidades del personal, está velar por el cumplimiento, sobre todo, en la parte de riesgo operativo, teniendo el puesto y lo verificamos desde ahí, desde el ingreso y le vamos dando seguimiento a nivel de formación y de cierre de brechas.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿A qué atribuye usted la cultura de gestión de riesgo, si hacen todo esto?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Son muchas cosas, don Abel, tenemos muchos frentes que abordar, muchos frentes que trabajar desde, o sea, hay muchísimos elementos en el ambiente. Tenemos temas normativos, tenemos que trabajar y estamos trabajando fuertemente la cultura de transformación, tenemos que estar dando capacitaciones constantemente para que el personal esté actualizado con toda la normativa relacionada con la gestión que realiza.

Entonces, tenemos de alguna manera una, si se quiere, y yo creo que algunos compañeros me van a decir que sí, saturación, en toda la formación que queremos darles a nuestros funcionarios para que se hable de la cultura de innovación, se hable de la cultura de riesgos, se hable de la cultura de cumplimiento, se hable de la cultura de transformación.

Entonces, a veces, saturamos un poco a la población y por eso es que aquí no tenemos definida la prioridad en la que hay que trabajar, pero hay temas normativos que sí o sí tienen que estar ahí como una prioridad por el perfil y la característica del Conglomerado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Uno de los riesgos que se corre usted es trabajar multiculturalidad en una intercultura, porque nunca va a poder hacerlo, nunca, y se lo digo a ojo de buen cubero.

Al ser las **dieciocho horas con veintiocho minutos**, se retira el representante de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González.

¿Qué posición de prioridad tiene para usted esto dentro de su plan de trabajo?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

¿La cultura de riesgo? La prioridad en este momento no es la cultura de riesgo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Qué buena esa pregunta, don Abel.

Vamos a ver: como lo he dicho yo muchísimas veces, desayunamos, almorzamos y cenamos riesgo, ese es el que no nos puede faltar en nuestra mesa. Desgraciadamente, hay muchos esfuerzos que se hacen, pero cuando nos topamos con permisibilidad yo creo que ahí no vamos a poder lograr nunca una cultura de riesgo.

Y cuando uno ve una actividad que dice: *concientización sobre la importancia de una oportuna gestión de los riesgos* y se encuentra fuera del apetito, esa es una actividad muy permisiva.

Es decir, es que la concientización se hace desde todo ese marco conceptual, pero cuando ya estamos en la actividad, hay ya que exigir el cumplimiento y Riesgo no puede concientizar, Riesgo tiene que exigir.

Es un tema de control. El trabajo de concientizar lo hacemos antes, entonces, cuando uno dice: y esta empresa a qué se dedica. Esta empresa se dedica a gestionar riesgos, esta y todas las que se le parecen, o sea, todo el Banco.

Ese es el curso y si no queremos hacer ese negocio, pues entonces nos cambiamos de empresa; también lo he dicho varias veces. Entonces, los que no quieren asumir riesgo y no quieren asumir las consecuencias de no gestionar correctamente los riesgos, pues entonces no deben estar en el negocio.

Un premio Nóbel decía: usted mida mal el riesgo, mida mal el riesgo y verá que su negocio será un fracaso. *Okey*. Y esto aplica para cualquier otra actividad, si nuestro negocio es una consultoría y yo no controlo los diferentes aspectos que me dan esos factores críticos, aunque yo tenga éxito en ese negocio, no puedo pretender que me vaya bien.

Entonces, este es uno de los grandes temas que Sugef señala, aquí hay cantidad de oportunidades que tenemos que enfocarnos, y todo empieza por lo que hemos insistido bastante en el Comité Corporativo de Riesgo y es ser cero tolerantes con los indicadores fuera de apetito.

Es que nos están llevando a una dimensión de riesgo que puede ser ... y, si no es posible, entonces regresemos a la mesa de dibujo y digamos cuáles deben ser los rangos y redefinimos el marco de acción.

Si usted le dice, si usted se mueve entre dos y cuatro, pero usted está en seis y lo permitimos no una, dos, tres. Tenemos indicadores que tiene 15 veces, no sé.

Alberto, corríjame.

Tienen cantidad de estar fuera de apetito, es más, ahora ya no están fuera de apetito, están fuera de tolerancia y ya solo nos queda un escalón.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No quiero sonar dramático, pero quisiera declarar al Área de Riesgo en rojo en estado de emergencia. Lástima que no está doña Vilma porque nos hubiera dicho... cuando uno determina un estado de emergencia.... ahora que está metida en eso.

¿Me permite dar un consejo?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Sí, señor, claro.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuántos años le quedan a usted en el Banco?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

No sé, no he sacado la cuenta.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es que está muy joven todavía.

Don Marvin lo sabe, desarrollar una cultura toma años, ciertamente. Cuando yo le hablo del concepto de multiculturalidad, multiculturalidad es una mezcla... un arroz con mango.

La estrategia, en términos de crear cultura, usted la basa en un solo elemento, en uno solo. Yo seguiré insistiendo, la cultura digital es la mal llamada *cultura digital* y ahí está la mal llamada cultura de riesgo, por ejemplo, entonces usted dice: muy bien, no me voy a complicar ... porque el viernes usted va a tener que echarle ojo a esto. Usted dice: *okey*, yo voy a preparar una única cultura en mi banco y esa única cultura va a ser de alto rendimiento.

Cuando usted prepara una cultura de alto rendimiento, usted da foco a eso. Entonces viene de pronto, yo quiero una cultura de alto rendimiento para la Auditoría, entonces, esto es un apéndice, un afluente y esta gente va a estar preparada para lo que venga.

Esa es la famosa filosofía que yo llamo *cola con cola*, porque cuando usted hace hacia atrás, los cuernos de los cuatro bueyes se abren. Entonces, en ese sentido, viene una cultura, no cultura, es un asunto relacionado a alto riesgo enfocado en riesgo, alto rendimiento enfocado en riesgo, alto rendimiento enfocado en desarrollo social, por ejemplo; alto rendimiento enfocado en digitalización.

Los esfuerzos son variados, usted tiene la impresión de ... gente muy tecnológica, pero usted le va a decir al que está allá abajo lo que es tecnología, olvídense, no lo va a ser porque no tiene el pensamiento, no tiene el conocimiento y menos la experiencia.

Entonces usted solita está construyendo su propio harakiri, se va a morir, pero no queremos que se muera, porque le produce mucho desgaste. Entonces, imagínese cuando Great Place to Work llega y te dice: venga a ver qué están haciendo. Jamás vas a alcanzar el índice de felicidad que es el que usted quiere alcanzar.

Entonces, cuando usted logre enfocar una cultura de alto rendimiento para que le haga frente a todo, esos equipos van a volar, póngale en riesgo, póngale en esto, pongan el otro, donde usted quiera, pero concéntrese solo en eso.

Le doy este consejo y usted va a volar con la cultura de esto, ¿por qué? Porque la digitalización es una metodología que usted métale scrum, métale equipos ágiles, lo que usted quiera, pero el pensamiento es tan pequeño en esa digitalización que a usted con solo...

¿Cuál es la edad promedio del trabajador? Pero es que aquí hay gente de más de 20 años aquí hay compañeros de mi edad, pero usted está recibiendo gente que son *millennials*, y usted a un *millennials* jamás lo va a educar, esto está psicológicamente comprobado, en digitalización.

A mí me podés educar en eso. A Raúl, sí. Entonces, esos estratos que usted tiene que ... Entonces, aquí le toca otro elemento, ¿a qué segmento va usted a transformar?

Entonces ¿por qué? Porque usted aleja a todos los que tienen más de 20 años ...

Entonces, por eso es que aquí, cuando uno dice "estructura de riesgo", entonces usted se junta con Riesgo, vaya cambie lo que quiere, qué es lo que quiere Sugef y todo este asunto... Porque si no, vas a quedar...

#### **La Directora, Sra. González Mora:**

Dos preguntas concretas. La primera, ¿de qué tamaño es el problema que enfrenta Sugef? Porque aquí solo donde menciona se limitó a... ¿de cuánta... estamos hablando a nivel de Conglomerado, en puestos interinos, o en otro tipo de nombramientos que no son los nombramientos con plaza?

Repito, aquí la Sugef se refiere en este punto a cinco puestos clave de dirección, pero yo quisiera saber de qué tamaño es el problema a nivel de Conglomerado en los puestos... u otros tipos de contrataciones que no son de plaza fija.

Segunda pregunta y en relación con el... ¿por qué tiramos cada seis semanas una contratación? ¿No tenemos la capacidad de contratar a...?

#### **La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Básicamente, con respecto a la primera, nosotros tenemos una población de tres mil novecientos y tantos funcionarios. Digo, más o menos, por los ingresos, salidas y demás. Tenemos de ese grupo total 800 plazas que son nombramientos interinos, son plazas ocupadas por personal interino. No es que están vacantes, sino que están vacantes, pero con nombramiento.

Y con respecto a la segunda consulta, ahorita estamos manejando 350 procesos de selección, más o menos, por creación de plazas, una de ellas era el tema del crédito, perdón, de cobro, que se aprobaron plazas nuevas. Estamos contratando también como 200 por servicios especiales, que es también para darle continuidad a una serie de actividades más el tema de cobro, que es un grupo importante, y rotación normal. Que tenemos de plazas, entonces, es un tema de incapacidad instalada.

Igual, nosotros le damos servicio a las sociedades anónimas, entonces los procesos de reclutamiento y selección se los damos a los compañeros y, pues, por medio de un contrato. Con tema de pagos y demás... servicios y áreas profesionales, y eso es lo que nos detiene a poderlo sacar antes, porque no tenemos... De hecho, se incapacitaron dos personas, de los reclutadores, y ya estamos buscando... por lo menos... por servicios especiales temporales para ver si logramos sacar un buen grupo de plazas para ir reduciendo esa presa que tenemos ahí, de plazas que están vacantes.

#### **La Directora, Sra. González Mora:**

Eso le iba a consultar, ¿es normal que se manejen 500, más o menos, es lo que me está diciendo, 250 más 200? ¿Es normal que se maneje ese volumen o tienen una acumulación importante, y por qué razón?

#### **La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

No, es que, del grupo... tenemos el proceso... no tengo los números exactos, son, me parece que 89 plazas fijas nuevas que se aprobaron hace tres meses para el Área de Cobro y otras 90 por servicios especiales, para el Área de Cobro, temporales, entonces también estamos con ese proceso, solo esos miembros.

Entonces ahí hay todo un importante grupo de procesos de selección más la apertura normal que se da en las oficinas comerciales. Personas que se trasladan de puesto, personas que se incapacitan y esto tenemos que hacerlo en medio de procesos de selección formal o de temporales, de acuerdo a lo que está establecido en la Convención Colectiva, entonces también en esa dinámica, por lo menos, ponemos 30 o 40 trámites diarios de movimientos de personal... por lo menos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Tengo otra pregunta, ¿cuánta gente está en reclutamiento y si están pensando en algún *outsourcing* para ayudarles?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Ahorita somos, son 8 personas que están en reclutamiento y selección, pero ellos no son reclutadores, de hecho, el puesto se llama Gestores. Ellos deberían de estar gestionando el tema de ambiente y capacitación, etc., y también reclutando; sin embargo, el tema de reclutamiento los tiene absorbidos completamente... Sí, total, no tienen tiempo de gestionar a las personas.

Y lo otro es que tenemos ya, creo que, sí, en el presupuesto ordinario se aprobó tres plazas temporales de reclutadores que estamos tratando de contratarlos lo antes posible para que nos vengan a ayudar a sacar la presa que tenemos de procesos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Por qué no recurren a un *outsourcing*, si hay muchos y muy buenos?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Sí, esa es una opción, de hecho, eso está planteado dentro de un estudio que era subcontratar los puestos de rotamiento y selección, pero para efectos de esa contratación ocupo gente, porque los procesos de contratación son extensos, hay que hacer los formularios, hay que hacer los estudios de mercado y tal, y si no es una cosa, es la otra. Pero es un tema también de manos.

**La Directora, Sra. González Mora:**

A eso iba, y ¿les alcanza el tiempo para evaluar el desempeño, para establecer, para actualizar procedimientos, para actualizar perfiles? ¿Cómo hacen con todo este trabajo que tienen ahí?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Eso lo traía para dárselo en... que tenemos por ahí... Somos, en la Dirección de Capital Humano, en total, hay 75 personas, ahorita estamos hablando únicamente del área de Reclutamiento y Selección. Hay otra área que está dedicada a lo que es la preparación, elaboración, confección de perfiles de puestos, nosotros ya tenemos 850 cargos en perfiles muy específicos que se han ido creando, porque antes trabajábamos con clase ancha, pero definitivamente la técnica que se requiere y el *expertise* que se requiere de profesional, desde hace muchos años para acá, no permite tener clase ancha, entonces hemos ido definiendo cargos muy específicos. Ya son, sí, 850, más o menos.

Y en esta misma área, lo que hay son dos personas y lo que hacen es trabajar en eso, trabajar el tema de estudios salariales y el tema de evaluación del desempeño lo maneja una persona, y estamos también en el proceso de adquirir un sistema tecnológico que nos ayude a soportar el proceso de evaluación del desempeño, porque lo estamos llevando anualmente.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Doña Graciela, si hiciéramos una, a ver, una evaluación de la imagen de su unidad, en todo el Banco, ¿qué nota cree usted que sacaría?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

En números, no sé, pero mala, podría decir.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Por qué?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Ah, porque somos deficientes en el servicio, no tenemos...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Quién origina eso? Es como interesante esto. Yo prefiero tomarme una semana en hacer un cartel para contratación y me quito un problema de años de encima, o sea, es que es lo más eficiente.

¿Por qué? Porque las grandes empresas, vaya usted, hablemos de empresas de 4000 trabajadores, todas tienen gente que le ayude a algo que, además de aburrido, es complicado, que es el reclutamiento. Entonces, detiene toda esa vaina, entonces usted tira todos los contratos...

¿Por qué? ¿Por qué te hice la pregunta? Porque es que, cuando yo te digo que estás haciendo un harakiri, es porque te estás condenando sola por la forma en que estás viendo de dirigir una unidad, en términos de que, sabiendo, porque lo tienen ahí, lo que tiene usted definido, la gente dice "ah, es que, ¡qué pereza! Capital Humano dura dos, tres meses en conseguirnos el recurso humano". A ellos no les importa si usted tiene o no tiene gente, es que no les está resolviendo eficientemente el ejercicio con...

Pero yo creo que aquí, volvemos un poco a lo que es la prioridad, porque ustedes tienen muchas cosas, muchas cosas, entonces, pero también hace... porque no solamente después de usted, usted puede decir "don Abel, usted me puede restar a... que lo saque de algún lado, mándeme a Luis Alonso para que me haga esto" ... mandamos a Luis Alonso o lo quitamos, le quitamos a algunos de los 4.000 que tiene don Manuel ahí en la Auditoría, o de las 800 que tiene en el Banco y...

Pero tome nota de cómo usted y, por eso hoy le estamos consejos, pueden agilizar todas estas cosas, porque usted jamás va a caminar sola de aquí en adelante, ese es un tema que hablamos todos aquí, porque nosotros le arrimamos el brazo derecho de la Gerencia para ayudar a empujar

Ese grupo es un cuello de botella enorme para usted y para que lo manejen esa cantidad de personas, que, dicho sea de paso, el hecho de, yo me imagino, no quiero estar en el cuerpo de estas personas, porque no están especializadas en eso. Es que reclutamiento es gente especializada... de psicología, toda esta vaina, psicometría... Métanle *outsourcing* porque... le va a decir "venga, pero resuelva esa vaina".

**La Directora Suplente, Sra. Fernández Garita:**

Y si hablamos de los riesgos, hay miles de riesgos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¡Claro! Entonces ¿qué es lo que pasa? Que usted se expone, si usted se dedica justamente al capital humano, a desarrollar el talento de personas, a trabajar más tranquila.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Hay temas de Convención Colectiva y justamente Graciela la limitan y le meten bastante ruido, además de reclutamiento y selección. La pregunta es, en la negociación de la Convención Colectiva, ¿se solucionan, se eliminan esos obstáculos? Y también... del personal que se contrata en el Banco. ¿Eso se soluciona a nivel de la Convención Colectiva? ¿Alguien sabe algo de eso?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

No, señor, no conozco, no participé en el proceso, no sé cómo quedó, tengo entendido que ya se envió a revisión al Ministerio, pero no conozco el contenido.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Graciela, disculpe, mucho gusto y gracias por la presentación. Se dice, por ejemplo, el caso del Director de Banca Social, presenta cerca de 15 años con nombramiento interino, ¿sigue interino?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Sí señora, ya el proceso se comunicó. Están los dos primeros que están en el cronograma, el primero se entregó a terna y el segundo se está finalizando para entregar también la terna, que ese es de Banca Social.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Sí, pero este interino, ha habido muchos otros, por la persona, el puesto como tal sigue interino, pero ha habido muchas personas en este puesto.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Ah, sí, en este puesto ha estado...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ese director de Banca Social, ¿con qué perfil lo están reclutando?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

De hecho, eso venía para acá, es uno de los temas que está en agenda, más adelante, que era para evaluación de unos ajustes a... sí señor... pero no hay afectación, porque lo que varía no es el tema de si hay requisitos, sino propiamente lo que es el ámbito de acción y responsabilidades.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, perdón, quizás en ese momento usted lo explicó y yo andaba afuera. Me sorprende donde dice "Capacitación a los enlaces de riesgo, Estado: Cumplida"; se capacitaron 136 enlaces de riesgo. ¿Me explica, por favor?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Eso es parte de los procesos como están, en cultura de riesgo, nosotros tenemos un enlace en diferentes procesos de organización, entonces, los hemos venido capacitando en gestión de riesgo, operativo, de la importancia de la revelación de información, de los eventos, y esto fue tema de ordenamientos, mantenimiento de los planes de acción, de seguimiento de los planes.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Quién los capacita?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Lo realizamos desde el departamento.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Y le han dado un seguimiento o han medido los resultados que tuvo estas 136 capacitaciones?

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

Le hemos dado seguimiento y en el tema de eventos que se han reportado, también cuando hacemos talleres y nombramos a las personas que han estado trabajando con ellos, en estos enlaces. Ahí vemos... de los enlaces, que ha mejorado mucho... partía de un análisis... ahora vemos una mayor participación de los enlaces.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Un ejemplo, para ver si me queda más claro.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

¿Un ejemplo? Cuando comenzamos, hace unos años, con los temas de capacitación de los enlaces, nosotros teníamos rotados en la base de eventos alrededor de unos, no llegábamos eventos materializados que nos reportaban las diferentes áreas. El año pasado, reportamos alrededor de 2.300 eventos. Entonces ahí hay un incremento importante a nivel de eventos.

La otra cosa que quería comentarles es, nosotros en los temas esos de análisis de riesgos, unificamos mucho el análisis.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Y los nombramientos de los directores es un tema que lo vimos con KPMG, que es el cumplimiento, es el control normativo. Que había una duplicación de funciones que era lo que ellos decían, entre la Auditoría y lo que hacía la gente de ACUN, específicamente, y ya se hizo una contratación con Pricewaterhouse, se definieron las funciones y el esquema de trabajo.

Y ¿qué más nos queda ahí? Creo que nada más. Lo otro ya lo vimos, que es lo de lectores, el perfil lo vamos a ver ahorita, en el siguiente proceso, y esa sería la atención que le estamos dando al 409 de la Sugef. Eso sería. Tendríamos que sacar el acuerdo, que aquí lo tenemos.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sería:

*Dar por conocido el avance del cumplimiento de los planes de acción en atención a los oficios SGF-409-2022 y SGF-1093-2022, referentes al estudio de evaluación de la gestión de riesgos en las líneas de negocios significativas denominadas Consumo, Vivienda, Mipymes y Grandes Empresas.*

*Dos, autorizar a la Presidencia de la Junta Directiva para que remita a la Superintendencia General de Entidades Financieras el avance del cumplimiento de los planes de acción en atención a los oficios SGF-409-2022 y SGF-1093-2022, referentes al estudio de evaluación de la gestión de riesgos.*

Básicamente, este sería el acuerdo.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, acuerdo en firme, ¿votamos?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Dar por conocido el avance del cumplimiento de los planes de acción en atención a los oficios SGF-409-2022 y SGF-1093-2022, referentes al estudio de evaluación de la gestión de riesgos en las líneas de negocios significativas denominadas Consumo, Vivienda, Mipymes y Grandes Empresas.**

**2. Autorizar a la Presidencia de la Junta Directiva para que remita a la Superintendencia General de Entidades Financieras el avance del cumplimiento de los planes de acción en atención a los oficios SGF-409-2022 y SGF-1093-2022, referentes al estudio de evaluación de la gestión de riesgos en las líneas de negocios significativas denominadas Consumo, Vivienda, Mipymes y Grandes Empresas.**

**Lo anterior en atención a los acuerdos JDN-5921-Acd-444-2022-Art-3 y JDN-5943-Acd-738-2022-Art-10”. (809)**  
(Ref.: oficio GGC-1234-2022)

**ACUERDO FIRME.**

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Si aprovechamos que está doña Graciela y vemos, si les parece.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

No, don Marvin, la idea es que estos dos puntos se dejen así como están, porque este tema del Fondo... está ya, y es una observación que había hecho... El 6.3... y el 6.3b, sería, según como fue distribuido, sacar esos acuerdos para poder continuar con el tema de fondo.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Hacer un cambio de orden del día?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

No, seguimos igual.

**ARTÍCULO 12**

**6.3.b.** El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta la Propuesta de Implementación del Sistema de Información Gerencial SIG (Click). (Ref.: Oficio GGC-1167-2022)

La Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por atendidos los acuerdos JDN-5838-Acd-526-2021-Art-10 y JDN-5924-Acd-496-2022-Art-13, al contar con un Sistema de Información Gerencial denominado Click.**

**2. Solicitar a la Administración que comunique a las dependencias relacionadas la puesta en producción y se implemente el uso del nuevo Sistema de Información Gerencial denominado Click, todo de conformidad con lo establecido en la Metodología Desarrollo y Actualización del Sistema de Información Gerencial CFBPDC”. (810)**

**ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 13**

**6.3.c.-** El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para aprobación los ajustes de los perfiles y cuadros comparativos para formalizar los nombramientos de los titulares de varias Direcciones en condición de interinos, con el propósito de atender el Plan de Acción definido por la Gerencia General Corporativa para cumplir con el Informe SUGEF SGF-409-2022. Los perfiles son los siguientes:

- Perfil del Director de Banca de Desarrollo Social
  - Perfil del Director de Soporte al Negocio
  - Perfil del Director de Soporte Administrativo
- (Ref.: Oficio GGC-1040-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz.**

Y el 6.3.c:

*Aprobar los ajustes de los perfiles y cuadros comparativos para formalizar los nombramientos de los titulares de varias Direcciones en condición de interinos, con el propósito de atender el Plan de Acción definido por la Gerencia General Corporativa para cumplir con el Informe SUGEF SGF-409-2022.*

*Lo anterior en cumplimiento al Plan de Acción definido por la Gerencia, como se vio hace un momento.*

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Don Abel, nada más una consulta, entonces no, ¿la intención es aprobarlos tal y como están aquí? Porque yo tenía observaciones en el debate oficial, sí, sobre el perfil, que yo veo...

¿Ahí dice perfil? Okey, yo siento que al perfil del Director de Banca Social le hace falta más un enfoque de trabajo territorial, trabajo con las organizaciones de los sectores; habla solo de pequeñas y grandes empresas, no habla de mipymes, entonces, siento que como que, de hecho, las funciones le hacen falta un poco más de trabajo comunitario, me parece a mí. No sé si esas cosas se pudieran agregar, las funciones.

Este, el desarrollo de estrategias de territorios, porque, yo lo aprecio en el perfil tal como está, es muy financiero. Muy de generación de resultados económicos, pero poco en tanto social.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón

Sí, lo que pasa es que ese ya está en proceso.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Nada más quiero recordar lo que dice la directora, para no, este, demostrar... porque me parece que, si bien es cierto, todo requiere de controles eficientes en todo, el trapito de dominguear o la diferenciación que tenemos como Banco y como Conglomerado es el tema de la Banca Social. Y siento que tal vez no hemos ahondado bastante en el potencial que tenemos nosotros en todos los sectores. Entonces me

parece que en el primero que tiene que llevar esa pauta o esa directriz es el que se nombre en ese puesto y que sea con esos requisitos, con esos perfiles.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

¿Por qué no proponen dejar ese de lado, no aprobarlo y que se vea posteriormente?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, además, gracias por esto, Margarita, porque lo que menos debería tener un desarrollador social es contaduría pública. Lo que primero tendría que tener un desarrollador social en Costa Rica era el dominio... yo considero lo que decía Luis Alonso, saquémoslo, lo revisamos hasta que no tengamos listo lo que va a pasar el fin de semana... un ajuste global, un enfoque diferente.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perdón, presidente, pero si ya está en proceso como lo dice don Marvin, no sé, me gustaría el criterio de Jurídico, pero solo los ríos no se devuelven. Si están buscando el perfil correcto, no vamos a seguir haciendo las cosas mal porque hay un proceso. Los procesos también se pueden detener, se pueden anular, se pueden cambiar.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí, no conozco el proceso, digo yo, si ya se les dieron la oferta, ya se comunicó o bien, si está en periodo de análisis. Pero, usted tiene razón, o sea, en el tanto y en cuanto se justifique por una situación de utilidad o fin público, porque le interesa al Banco, en efecto, se puede dejar sin efecto un proceso...

Eso no está, o sea, no es irregular que se pueda dejar sin efecto un proceso. Lo que pasa es que... ese proceso... para darle una respuesta con mayor propiedad.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Don Armando, eso se acaba de presentar, está ahí.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

El proceso ya lo comunicamos, ya recibimos ofertas, ya cerramos el concurso. Estamos en el proceso de validación de algunos requisitos, pero ya tenemos conformado el análisis del proceso. Lo que yo decía era que, con los ajustes que se están proponiendo, por lo menos lo que viene. En la propuesta, no afecta al proceso de selección, porque los requisitos de admisibilidad son, o sea, son los mismos, no están cambiando.

El alcance y la responsabilidad. Y el objeto es lo que sí, pero eso no afecta el proceso en sí, sino que incluso, dentro de las entrevistas y dentro del proceso de valoración y la prueba de conocimiento se podía valorar todos estos elementos que los señores directores están planteando también, que son indispensables para que cuente con la experiencia y con esa sensibilidad el candidato que esté previsto a ocupar el cargo.

Por lo menos, a menos que exista algún tema de admisibilidad que sí consideren necesario cambiar, podría variar lo que ya recibimos. De la oferta que ya recibimos.

Tenemos como 12 candidatos, entre internos y externos, que cumplen con el perfil de admisibilidad, no hemos culminado el proceso.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Durante el proceso, ¿tienen una entrevista totalmente en inglés...?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

No, señor.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, ahí tenés ya un elemento...

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

No, no, sí, usted tiene razón, este, esto iba a comentar y, además, agregar que me parece que, este, se dijo este requisito de la Contaduría Pública, que si será algo que se requiere para este puesto de la fase se puede analizar dejarlo sin efecto.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Está dentro de las ramas posibles del título universitario.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí, por eso te digo, pero ¿qué pasa si, qué se yo, si todos los que concursaron son contadores públicos? No lo sé, entonces, ahí hay un tema que se tendría que realizar.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Nada más para hacer una pequeña aclaración, don Abel y los señores directores. Los perfiles cuentan con dos apartados, uno establece requisitos técnicos exigibles y el otro apartado son requisitos deseables. Por ejemplo, la preocupación con respecto al idioma está en deseable, eso no va a descartar a ningún candidato, sino que sería como un valor agregado o un plus que tendría quien ocupe el cargo, pero no es determinante en el proceso de selección.

Lo que sí es determinante es el apartado de requisitos académicos. Que cumplan con alguna de esas carreras, de todas las que están ahí, porque son bastantes; el tema de la experiencia, que también está definido con los años de experiencia y los requisitos técnicos exigibles, que es el apartado... que se valora con prueba de conocimiento o *assessment*.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Vea, nada más lo voy a aclarar. En la tarde estábamos hablando Iliana y el grupo aquí de que, qué interesante sería que esta persona que esté ahí viaje... entonces, esa vaina, si no sabe qué es, que es si es un... están jodidos. Eso yo lo vería como exigible. Y es muy versátil... además, depende mucho, porque si no nos va a quedar... un instructor o un encargado adentro para que le traduzca.

Yo creo que, en términos, don Marvin, de la estrategia que queremos seguir, aquí conversando entre nosotros, yo creo que es mejor devolverlo, como dice doña Genoveva, no sé qué implicaciones legales podrá tener eso, pero es esto dentro de la estrategia para que usted esté enterado... es vital.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Tal vez, lo sacamos, mejor, y lo revisamos y lo volvemos a plantear en virtud de las observaciones que tenemos.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Entonces, ¿cerramos el que está vigente?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

No, no, esto lo dejamos...

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

No, pero el concurso.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

No, pero eso lo vamos a ver nosotros.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Ah, okey.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Lo revisamos para ver la parte de perfil y todo eso...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Solo tenía ese comentario, que podemos hacer... podemos reformar miles de cosas, pero si no está reflejado en el capital humano que es el que tiene que ejecutarlo, estamos "listos para la foto". Entonces, por eso, el perfil que se escoja es muy importante atender el área que tengamos que atender. Nada más, como para redondear, creo que... es la atención, más bien, como... y estamos ahora haciendo un plan general y... Ocupamos que vayan montados en moto y no tienen licencia de moto, entonces...

Al ser las **diecinueve horas con trece minutos**, se retira la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Se está llevando a cabo ese proceso, porque vamos a ver, no es sugerencia de perfil, porque no es resorte nuestro. A ver, me explico bien...

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí, así es... sí, vamos a ver, existen puestos claves... Código de Gobierno Corporativo que, en el Manual de Puestos, su estructura tiene que ser analizado aquí, en Junta Directiva y aprobado por ustedes. Entonces sí hay un vínculo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Se debe indicar que se excluye el Perfil del Director de Banca de Desarrollo Social a fin de que se realice una valoración y replanteamiento.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**"1. Aprobar los ajustes de los perfiles y cuadros comparativos para formalizar los nombramientos de los titulares de varias Direcciones en condición de interinos, con el propósito de atender el Plan de Acción definido por la Gerencia General Corporativa para cumplir con el Informe SUGEF SGF-409-2022.**

Lo anterior en cumplimiento al Plan de Acción definido por la Gerencia General Corporativa para la atención del Informe SUGEF SGF-409-2022, el artículo 6 del Reglamento de Clasificación y Valoración de Puestos del Conglomerado del Banco Popular y el artículo 6 inciso 6.2 del Acuerdo SUGEF 16-16.

Los perfiles son los siguientes:

- Perfil del Director de Soporte al Negocio
- Perfil del Director de Soporte Administrativo

**2. Se excluye el Perfil del Director de Banca de Desarrollo Social a fin de que se realice una valoración y replanteamiento de conformidad con lo indicado en esta sesión, dado que es un puesto vital para la Institución". (811)**  
(Ref.: Oficio GGC-1040-2022)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 14**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria n.º 5948 hasta las 20:45 a fin de avanzar con los puntos agendados".**  
(812)

**ACUERDO FIRME.**

## ARTÍCULO 15

**6.4.-** Propuesta para reestructuración nacional de deudas, que fomente el bienestar de la población trabajadora y que a la vez posicione al Banco Popular y de Desarrollo Comunal como el banco que apoya el bienestar social económico, en atención al acuerdo de la sesión 5941. (Ref.: Oficio GGC-1238-2022)

### **El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Aquí, tal vez, a nivel de introducción, de los análisis que hemos hecho a nivel interno, por la situación económica que está viviendo el país, la propuesta es orientarnos a nuestros clientes en una primera fase.

Así como lo hicimos en el tema de la pandemia, para que cada institución resuelva la situación de sus clientes, la idea acá es este planteamiento para nosotros, a los clientes, darles una solución, buscar disminuciones de tasa, en algunos otros, poner una tasa techo, pero que podamos, en función de los análisis y el diagnóstico que se ha realizado, poder darles una solución a nuestros clientes.

El impacto económico también se midió, para este año... para el otro año, tenemos un impacto económico que está mencionado como un ajuste en la tasa de interés de los créditos que no tienen una relación con la tasa básica pasiva y tasas no referenciadas que han estado sin movimiento y que nos permitan hacer un ajuste.

Al ser las **diecinueve horas con diecisiete minutos**, ingresan el Director de Soporte al Negocio, Sr. Juan Carlos Li Guzmán; el Representante de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González; el Director Financiero Corporativo, Sr. Esteban Meza Bonilla; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora, y el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández.

### **La Directora, Sra. Fernández Garita:**

No, don Marvin, es que yo me lo leí detenidamente, esta parte, pero siento que el título del enunciado dice "Propuesta para reestructuración" y siento que la presentación después no se amara una propuesta más sistematizada. Porque se describe todo lo que se ha venido haciendo, de negociaciones de esto, los refinanciamientos, todas las estrategias, pero sentí que no hay concordancia, por lo menos, para que se tome en cuenta.

### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Una sugerencia: concentrémonos en la propuesta. Vamos directo al grano, ¿qué proponen de conformidad con el acuerdo de esta junta directiva?

Bienvenidos, señores, Juan Carlos, me complace verlo, ¿cómo estás? ¡Qué bueno, cordiales saludos! ¿Quién más anda por ahí, quién está atrás? Bienvenidos.

Ustedes no conocían, ya conocí a todos, ya conocieron a Miguel, a todos los que vienen, yo siento que se los presente, porque Juan Carlos, ¿primera vez que venís, verdad?

### **El Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán:**

Buenas tardes, buenas noches, ya, más bien, mi nombre es Juan Carlos Li, yo estoy en la Dirección de Soporte al Negocio. Ahí, pues, tenemos varias áreas a cargo, varias divisiones a cargo, una de ellas es la División de Cobro, la División de Gestión de Crédito, donde analizamos los créditos empresariales. Todos los créditos empresariales se analizan ahí. Tenemos la División de Soporte Regional, que es un soporte a las oficinas comerciales, donde vemos absolutamente todo lo de la 7786, damos soporte administrativo también en las oficinas. Tenemos también a cargo el Área de Seguros. Los seguros que cubren las operaciones crediticias nuestras.

En fin, son 34 divisiones que son las que tengo yo a mi cargo. Es un equipo grande, alrededor de 450 personas, que son las que conforman la Dirección. Básicamente, eso es soporte al negocio.

### **El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Voy a hacer la presentación desde aquí. Mientras me fui, se descargó. Voy a hacer la presentación, voy a tratar de ser bien ejecutivo por la hora.

Si bien es cierto, haciendo alusión a lo que mencionaba doña Margarita, el acuerdo va en la dirección de una restructuración nacional de deudas, que nosotros analizamos la viabilidad en el momento de hacer algo así. Tratamos de que la presentación abarque en esa línea dos aspectos: cuando hablamos de algo nacional, tenemos que hablar primero de nosotros, como institución, y después ver a los clientes de otros acreedores. Ahí lo enmarcamos todo.

Y ciertamente, la presentación se centra en lo que nosotros hemos hecho y lo que estamos proponiendo hacer, y al final, pues vamos a hablar un poquito de otros acreedores. Creo que aquí no voy a ahondar mucho, nada más brindamos algún contexto macroeconómico, tasas de interés al alza, un nivel de inflación de dos dígitos, tipo de cambio que, si bien ahora está bajo, ha sido inestable; ingresos reales a la baja. Es innegable que en todas las familias y empresas esa es la situación que se está viviendo en este momento.

Hay una reducción importante de mercado. La pandemia sacó a muchos clientes del mercado por morosidad, otros los sacó por inactividad, el alza de precios y el aumento en tasas los está sacando por capacidad de pago y tenemos los mismos participantes del mercado de crédito. Eso, sin lugar a duda, nos lleva a una mayor competencia; tenemos la coyuntura de la deducción de salarios mínimos, también, que viene a meterle una pinta más a la situación.

Y esto se ve traducido en reducción de capacidad de pago de nuestros clientes, los impagos están aumentando; nosotros, para poder negociar con los clientes, ya estamos llegando a tener que bajar tasas de interés. Estamos viendo cómo los clientes están posponiendo sus inversiones, incluso, hay algunos clientes que llegan a formalizar el crédito y, como la tasa varió, se echan para atrás, ya no quieren firmar.

Hay que asumir mayores niveles de riesgo para colocar, o sea, sin lugar a dudas, si queremos crecer, hay que asumir un mayor nivel de riesgo o tener que disminuir tasas para poder retener a los clientes o entrar en una competencia con los otros clientes. Indudablemente, pues, eso se traduce en una reducción del margen. La institución como tal se traduce en esto.

Traje esta filmina que lo que busca es ejemplificar lo que está ocurriendo con respecto a la tasa básica. La tenemos ubicada a un 6%, esa es la tasa básica que se publicó el miércoles pasado; cerramos el mes pasado con 5,85%. El Banco aplica una tasa que rige según el cierre del mes anterior, entonces, nuestros clientes todavía están pagando según el 5,85%. Eso significa que, con corte a este mes, si cerramos va a haber un aumento de 100% en la tasa básica, en cuestión de los últimos 5 meses, y si se confirma la expectativa que el Área de Riesgo nos compartió hace unos días, podríamos tener una tasa básica de 7,5% en diciembre, 8,5% en marzo, 10,25% en junio; incluso, podría llegar al 12% en setiembre del próximo año, lo cual podría ser un incremento de hasta un 300% en la tasa básica.

Es una realidad que nos cuesta, tal vez, visualizar, pero es posible y probable. No hay nada de política macroeconómica del Banco Central que nos haga pensar que no vamos hacia ahí. Y todavía, con la situación de Estados Unidos, que se dirige mucho a nosotros, pues va en la misma línea.

Traje un par de ejemplos de créditos; el primero es un crédito de tasa básica más cero, ahí ingresan los créditos más sociales que el Banco tiene, créditos, los más baratos, que son los más impactados con el aumento de la tasa básica, porque su componente de tasa todo es variable. Esos clientes, en un ejemplo de 50.000.000 de colones pagaban en marzo ₡200.000 por un crédito de 50.000.000 de colones; hoy ya están en 300.000 colones y podrían llegar a ₡500.000, si se confirma el aumento de tasa de interés.

Evidentemente, esas son cifras que no son posibles de atender por la mayoría de nuestros clientes. Hoy, precisamente, recibí la carta de un cliente que llega a... y decía "o hacen algo o se van a convertir en una empresa de administración de bienes". Y no deja de tener razón, es la realidad.

Este es otro ejemplo, un crédito típico de banca de desarrollo, tasa básica más cuatro, lo pongo como ejemplo porque el impacto es menor. Es menor, porque tiene un componente fijo en la tasa y, evidentemente, eso hace que, en términos relativos, lo perciban menos, pero, aun así, los porcentajes podrían llegar hasta el 80% de aumento en las cuotas. En este momento, está alrededor de un 25%... Igual, son cifras importantes.

Con todo, tenemos ₡2.801.397.611.100,52 de cartera activa en balance, de los cuales 1,1 billones está referenciado a tasa básica pasiva. Hay 1,5 billones que tiene la estructura de tasas revisable, ajustable, más, sin embargo, el Banco no ajustado las tasas de interés de esos créditos en todo el año. Entonces, en este momento, el aumento posible de ingresos del Banco para compensar el aumento del costo del fondeo básicamente está viniendo de los créditos referenciados a tasa básica. Hay una pequeña porción, como pueden ver ahí, 40.000 millones que están referenciados a tasa Prime, pero es marginal dentro de la composición de crédito del Banco.

Esto ya ustedes lo vieron, el Banco inicia en una posición de mercado favorable, 2,23%. Con relación a los demás bancos del Sistema Financiero, estamos como a mitad de tabla, en la mejor posición de los bancos públicos y mejor que algunos bancos privados, y eso, pues, nos da una ventaja relativa. De lo que podría ocurrir si el Banco no hace nada para atender estas carteras.

A nivel de proyecciones, aquí les comento un poquito y les traigo un poquito de historia. Pueden ver acá cómo en el 2018-2019 no fueron años fáciles, estos son los años prepandemia. El Banco se deterioró aproximadamente 38.000 millones de colones al año. El año 2020, a pesar de la pandemia, y 2021 logramos contener el deterioro, las medidas de alivio ayudaron. Y los apoyos que el Banco dio a las carteras. Y el año 2022, tenemos 18.000 millones de colones aproximadamente de deterioro y una proyección que podría llegar hasta los 38.000 millones de colones.

Lo que ven en verde, más oscuro, es la proyección que está en los estados financieros que recién fueron aprobados. Este, el deterioro proyectado que el Banco ha hecho para el 2023 se ubica en ₡54.000 millones y, recientemente, un análisis que hizo la Dirección de Riesgo, que nos compartió, podría llegar hasta ₡74.000 millones y si se llegara a materializar. Ese incremento de tasas de interés que no se consideraron cuando hicieron las proyecciones de los estados financieros actuales.

Esto, con respecto a estimaciones, lleva una correlación muy cercana y se prevé un aumento en estimaciones también para el próximo año. Están presupuestados 50.000 millones de colones para el próximo año, pero, incluso si no hacemos nada, podrían llegar a ser 70.000 millones de colones, según los datos de la Dirección de Riesgo.

A nivel de indicador de mora, para este año, tenemos una proyección de 2,5%, esperamos no llegar. Ojalá nos podamos quedar más abajo. Para el próximo año, un 2,90% es la proyección y un peor escenario, 3,80%. Aun así, vean que, el poder arrancar este año en 2,23%, que estábamos en este momento, aun con escenarios tan críticos, todavía el Banco mantiene indicadores razonables, más, sin embargo, nos mete en un nivel de estrés financiero importante.

Ahora, ¿cuáles son los planes de acción? Aquí, no solo traje los nuevos, sino un poquito de lo que estamos haciendo y para eso menciono 6 diferentes planes de acciones que estamos trabajando o que están en proceso de construcción. El primero son las negociaciones de pago y retención, las políticas de retención que el Banco tiene vigentes, las negociaciones de pago que hoy ya aplicamos y que hemos estado aplicando durante todo este tiempo, eso está vigente y es lo que usamos hoy.

También tenemos un programa que se llama Apoyo ODP, que está vigente, ya ahorita lo voy a proceder a explicar. Y vienen dos propuestas que ya están aprobadas por la Gerencia General y que vamos a implementar, ahí les puse el 1° de noviembre, pero en realidad...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perdón, ¿qué quiere decir ODP?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Se llaman Operaciones Diferidas a Plazo, eso es producto de un crédito que dio el Banco Central a las instituciones y adoptaron ese nombre...

Tenemos otro programa que se llama; eso lo tenemos vigente, pero le vamos a implementar unas mejoras ahora en el mes de noviembre, para hacerlo más accesible; y un programa que le hemos propuesto a los compañeros de Fondos Especiales, que se llama Salva tu Vivienda, que en este momento, le hicimos la propuesta de lo que queríamos nosotros del producto y ellos lo están evaluando para ver, en función de su perfil de riesgo y la normativa que en estos momentos tienen los fondos especiales y que es factible llevar a cabo.

Voy a explicarles un poquito, lo que está ahí en esa lista son las opciones que hoy un cliente tiene. Hacemos planes de pago con los clientes, readecuamos deudas, ampliamos plazos, disminuimos tasas; hacemos refinanciamientos, algunos de ellos con disminución de tasas de interés, otros sin disminución de tasas de interés; moratoria de pago, les comenté antes que hasta el mes de setiembre lo hicimos; y negociamos daciones en pago con los clientes que, definitivamente, no pueden pagar y están dispuestos a entregar los bienes. La última opción para nosotros es el cobro judicial, o sea, es lo que menos nos conviene a los clientes y a nosotros.

Algunas estadísticas que quise traerles: de los ₡2.8 billones que tiene el Banco en cartera, durante los últimos dos años, aquí hay información de los últimos dos años y no incluyo el primer paquete de ayuda que el Banco dio en la pandemia, porque ese fue un paquete "todo el que lo pida, se lo damos", ahí atendimos como 1.3 billones de cartera; sino que, después de ese, es lo que está en esta estadística, porque ya fue gente que sí lo pidió uno a uno y se analizaron uno a uno.

Nosotros le hemos hecho o un refinanciamiento o una moratoria o un arreglo de pago o un apoyo por ODP al 32% de la cartera del Banco en los últimos dos años, de la que está vigente hoy. Eso significa ₡878.000 millones de cartera. Ha sido un trabajo muy arduo, 63.000 operaciones han pasado por algún tipo de evaluación automatizada o manual para conocer su situación.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿A qué tasa?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Depende del producto, depende de la capacidad de pago del cliente, así se adecuaban las condiciones del cliente. Tal vez ya les muestro unas tasas, de memoria no las tengo y aquí se las voy a mostrar. Ya aquí, a partir de aquí, ya traigo tasas.

Estos son productos que no recibieron apoyos desde el punto de vista de morosidad, pero sí programas para retener el cliente, para darles mejores condiciones y que no cayera en morosidad ni se fuera a otra institución. Hay tres programas, el Banco tiene un programa que se llama Blindaje. Que ha venido operando la Subgerencia de Negocios; hay un programa que se sacó, que era de capital de trabajo para las empresas, solo con empresas de... historial crediticio, que necesitaban en el momento de la pandemia capital de trabajo rápido, con solo un pagaré; y productos de retención, donde se le bajaba la tasa de interés a los clientes.

Esa cartera que no ha recibido apoyos por morosidad representa ₡371.000 millones, es un 20% de lo que no ha recibido apoyos, y podemos ver en las tasas. La diferencia se me fue ahí en la filmina, pero lo primero es Retención Vivienda, que lo ven marcado en amarillo, y el segundo es Retención Banca para el Desarrollo, por eso es que hay dos líneas pero no lo puse en el... la tasa que en este momento, porque... que el 9,59%, el del 9,59% es la tasa de los productos de retención, ahí hay ₡30.000 millones; 7,36% es la retención de vivienda, los créditos que el Banco les bajó la tasa para que estuvieran ahí, y los clientes de capital de trabajo tienen tasas de 7,25%, ahí hay ₡6.600 millones, y a los clientes que se les ha dado crédito blindaje, que básicamente es crédito personal, sin fiador, a buenos clientes, ahí hay ₡124.000 millones, la tasa promedio es de 12,28%.

**La Directora Suplente, Sra. Fernández Garita:**

Pero todavía nos quedan 1.551...

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Hay 1.551 que no se le aplicó retención y ahora aquí voy a desglosar los 1.500. Ahora voy por la cartera completa.

Tenemos, a una tasa promedio de 10,32%, el 31% de la cartera recibió apoyos por temas de morosidad. Los que han recibido retención, 371.000 [de colones], a una tasa promedio de 9,19%; ya ahí incorpora todas las carteras. Los que no hay recibido apoyos ni retención y se llaman Mantiene, porque son créditos que estuvieron bien hace dos años y siguen estando hoy con nosotros, la tasa promedio es del 11,62% y representa 737.000 millones [de colones]; y tenemos 814.000 millones de colones que no tienen ni apoyo ni retención, que son créditos colocados en los últimos dos años, evidentemente evaluados pospandemia, ya con una situación financiera pues diferente.

Entonces, ese es el resumen y es la composición. Realmente, lo que quiero hacer ver con esta información es que nos hemos mantenido activos los últimos dos años, haciendo programas para los clientes, apoyándolos y parte del resultado que ustedes han visto es producto de todo esto. O sea, no nos podemos quedar quietos, todos los días hay diferentes situaciones con los clientes.

**La Directora Sra. Fernández Garita:**

Miguel, nada más ahí, Miguel, pero los 1.551 son los que no han recibido apoyo, ¿incluye lo nuevo con el monto?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Sí, exactamente.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

¿No se sabe cuál es la morosidad de esos 1.551?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Sí se sabe, solo que no la traigo aquí.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Porque es importante ver esos 1.551 cuál sería la mejor alternativa que se le puede dar, al no recibir apoyos, aunque esté la nueva...

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

No necesariamente indica que los necesiten, doña Margarita, hay una parte...

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Exacto, por eso es que yo quería ver como el nivel de morosidad para ver cuánto de esos 1.551 está en esta morosidad y que realmente ocupa algún apoyo. Como para ver la dimensión. ¿No tenés, así como a ojo...?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

No, no, es que son muchos datos, doña Margarita, y mi memoria no...

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Está bien, ahí se lo dejo de tarea.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Cuando me dé la oportunidad, sacamos las tablas.

Antes de la pandemia, el Banco tenía un modelo de cobranza muy fundamentado en lo que las oficinas comerciales podrían hacer y lo que nosotros podíamos apoyar centralizadamente con *call centers*. Aquí no pongo la estructura completa de cobros, sino solamente la parte que ve negociaciones directamente en las oficinas comerciales:

Antes de la pandemia, el Banco tenía una estructura de 55 personas en todo el país, eso era menos de media persona por BPT. Nos agarró la pandemia con esa estructura y, evidentemente, el Banco tuvo que tomar a toda su gente de crédito que, de todos modos, no estábamos colocando. Para atender la atención de los miles de clientes que nos demandan cosas a nosotros. Logramos sostenerlo por un año, pero, paralelamente, fuimos trabajando en una estructura que esta junta directiva aprobó, donde consolidamos una estructura para seguir negociando, esta es una estructura que se aprobó, pero aún continúa en evolución, porque, si bien es cierto salimos de una pandemia, ahora viene una situación diferente.

Y en este momento tenemos 172 recursos, donde nos hemos encargado de capacitar y de formar, no gestores de cobro, sino negociadores de pago, especialistas en sentarse con un cliente y buscar una solución, y no necesariamente decirle "venga, pague". Eso lo hacemos con el *call center*, cuando tienen una cuota de atraso, nada más; pero, ya a partir de la segunda cuota de atraso es "venga, sentémonos y busquemos una alternativa para negociar". Esto ha sido trascendental, no solo porque nosotros hemos podido hacer el trabajo, sino porque la gente de crédito de las oficinas puede hacer crédito. Cuando están esas dos cosas, pues, se limita un poco.

¿Cuál ha sido el impacto económico? Nosotros, el seguir haciendo esto, no genera ningún impacto adicional, o sea, es lo que ya hemos hecho, lo que está proyectado, y ¿cuál es el canal por el cual lo promocionamos? Directo, al cliente que nos necesita, a él es al que contactamos, aquí no hay publicidad masiva, aquí no hay concursos, sino vamos al cliente que nos está generando alguna morosidad.

Ahora voy a explicar el otro programa que está vigente, que nació hace año y medio con el ODP, que es el crédito que el Banco Central nos dio. Nos dio un crédito por 127.291 millones de colones para que le diéramos apoyo a clientes que lo requirieran, producto de la pandemia. La Dirección de Riesgo evalúa, según un perfil que se aprobó para el programa en su momento, y se le otorga una disminución de 2,5% de la tasa de interés que el cliente tiene en el momento que accede el beneficio. Hay una tasa piso de tasa básica y esos clientes, desde el momento que se le otorga el beneficio hasta enero de 2025 tienen tasa fija. Es decir, los que les hemos dado ese beneficio desde que inició, no les ha variado la tasa de interés ni les va a variar este año ni el otro, hasta enero de 2025

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

¿Son operaciones nuevas u operaciones...?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

No, eran operaciones constituidas que tenían un perfil de alto riesgo de caer en impago, producto de la pandemia.

Ese beneficio estos clientes lo pierden si inicia un trámite de cobro judicial, o sea, si nosotros tenemos que pasar a esa instancia, se le quita el beneficio. Y lo que este programa hoy nos está ayudando es que las amortizaciones, las cancelaciones y los clientes que liberan recursos por pasar a cobro judicial podemos volver a utilizarlos en clientes nuevos, que están teniendo una situación.

Aquí, a nivel de datos. Este es el dato al cierre del 30 de setiembre, todo lo tengo por banca y segmentos, porque así es como está clasificada la cartera. Hay 4.418 operaciones por 125.200 millones de colones que tienen ese beneficio con el Banco Popular. Y mes a mes, estamos liberando entre ₡1000 y ₡1.500 millones de colones que, con base en las mismas precalificaciones que Riesgo nos dio, pero ahora enfocado en clientes que tienen aumento en la tasa de interés, producto de la tasa básica, pueden optar por el beneficio.

Me gusta porque hay tamaño poco en Desarrollo, una mayor concentración.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Sí. Aun así, esta cartera se atrasa, solo que el cliente sabe que, si llegamos a ejecutarlo, pierde el beneficio. Entonces, no son inmunes a atrasarse.

A nivel de impacto económico, no hay ningún impacto económico de dar este programa. Realmente, es más beneficioso brindar los apoyos que dejar de darlos, porque el crédito del Banco Central exige que, si no estamos usando el dinero, hay que devolverle la plata al Banco Central, y un fondeo tan barato no se consigue. Entonces, es mejor utilizar el programa.

Y la promoción la realizamos por medio de canales habituales a los clientes que cumplen los requisitos, no son más de 30 o 40 a los que podemos dar el beneficio, porque realmente el presupuesto es limitado y está muy enfocado a créditos hipotecarios. Por eso esto no es suficiente, esto no alcanza para la magnitud de lo que estamos manejando. Y por eso fue que le propusimos a la Gerencia hacer un programa de tasas techo y le llamamos porque nosotros no podemos venderle al cliente una promesa que después no podemos cumplirle.

Sería muy bonito anunciarle que vamos a tener una tasa techo fija por dos años con toda la cartera, pero financieramente eso puede que no nos dé. Entonces, la propuesta es que sean tasas techo escalonadas para la cartera de tasa referenciada, que tenga una revisión trimestral esa tasa techo.

Aquí refresco la problemática que tenemos, no voy a detenerme ahí. Y el propósito de esas tasas techo, tiene como objetivo mitigar algunos riesgos que nosotros estamos notando ya en la parte micro, cuando atendemos al cliente individual y vemos la incapacidad de pago que están teniendo ante los aumentos bruscos en las cuotas. El tema de la Tasa Básica es muy desconocido por la mayoría de los clientes, muchos de ellos pagan en cajas, van con ₡200.000,00 a pagar y en la caja se dan cuenta de que eran ₡220.000,00, y ya no les alcanzó.

Entonces, se nos está presentando aumento en la morosidad de estos clientes. Hay muchos clientes liquidando sus ahorros para cancelar deudas, o sea, durante el tiempo ahorrando y ahora, ante la incapacidad de poder mantener su flujo, mejor cancelan su ahorro, renuncian de la asociación, de la cooperativa, retiran lo que pueden retirar y cancelan deudas.

Y lo otro que es un peligro para la estabilidad de los balances nuestros son los clientes que buscan trasladarse a otras instituciones que hacen ofertas de tasa fija por un periodo de tiempo, la gente anda buscando estabilidad en sus pagos y hoy se vive un tema de incertidumbre.

Pues, creemos que, si logramos hacerle ver a nuestros clientes que nos estamos preocupando por ellos, que estamos dando una tasa fija por lo menos por tres meses, eso va a permitir que algunas cosas tengan más claridad. Por ejemplo, vamos a saber cómo se ha comportado la Tasa Básica en tres meses, vamos a saber qué capacidad tiene el Banco de trasladar ese aumento en la Tasa Básica o asumirlo como parte de los costos de la Institución.

Entonces, hay muchas cosas que se pueden clarificar en un lapso de tres meses, mas es difícil pronosticar a seis, a nueve o a doce meses. Y para eso, pues la Gerencia y el ALCO nos aprobó establecer tasas techo a todos los segmentos, con excepción de los segmentos corporativos. ¿Por qué no los segmentos corporativos? Bueno, primero porque es una cartera muy grande que requiere análisis individuales y si le damos beneficios a los corporativos, pues limitamos la capacidad de dar beneficios a todo el resto de cartera.

Entonces, igual está segmentada la cartera para los clientes de Banca de Desarrollo que fueron financiados con fondos del SBD. Ahí les puse cuál es la tasa promedio ponderada que pagaron en setiembre, 5 31; la tasa ponderada que pagaron en octubre, 5 79, y el techo que se está aprobando es de un 6% que vamos a aplicar a fin de mes.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Son gastos administrativos estos?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

No, señor.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Sin comisiones ni nada?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Nada. Lo aplicamos en una hora a nivel de sistema y le mandamos un correo al cliente informándole que lo hicimos.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Ahí entra mujeres, ¿verdad?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Ahí está BP Mujeres, sí, empresarial.

Ahora, hay clientes..., vean que son tasas ponderadas, hay clientes que están por encima del 6, hay clientes que están por debajo del 6. Los que hoy están por encima del 6, se les va a fijar la tasa en la tasa que hoy tienen, es decir, no van a haber aumentos; los que estén por debajo podrían sufrir aumentos todavía si están por debajo del 6. Eso es una realidad. Hoy que nos reunimos con la gente de Comunicación para ver cómo hacer el plan de comunicación de estas cosas, porque no podemos vender algo que no podamos cumplir, pues hay todo un tema especial de cómo comunicar algo así a los clientes. Ellos están trabajando en esa propuesta.

El segmento empresarial, que son las mipymes básicamente, el techo que se aprobó es de un 9%; Consumo, un doce y medio; Partes relacionadas, ese es un segmento donde se clasifican los familiares de los directivos del Banco; aquí se puso un 9% como referencia, pero realmente se aplican los techos en función del tipo de crédito que tengan, si es de consumo, si es de vivienda, pero son pocos créditos, pero aplica de esa manera. Vehículos, 11%, y Vivienda, 8%. Esos serían los techos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuánto dan de plazos?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Tres meses quedarían fijos, don Abel, con una revisión de Financiero en enero, donde se tiene que determinar en función de la realidad financiera que tengamos y lo que haya aumentado la Tasa Básica en ese periodo, cuál es el aumento que ese techo va a tener. Ahora, si el Banco puede sostenerlo, se sostiene el techo, evidentemente, pero es algo que hoy por hoy por lo menos nuestra área no puede prever ni recomendar en este momento.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Miguel, en esos 1.195, ¿ahí están incluidos nuevos y viejos?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Toda la cartera al 30 de setiembre.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Sí, por eso, nuevas operaciones y viejas que ya venían.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Sí, todo, siempre y cuando esté referenciado a Tasa Básica.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

De los 1.551 sin..., ah, no, están asignadas. Sí, no, esas entran dentro del otro grupo.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Entran dentro del otro grupo. De hecho, esto coincide...

Este es el impacto de esto, pues evidentemente, hay ingresos dejados de percibir, o sea, porque el Banco, a no ser *ceteris paribus*, porque la estimación también juega, pero los ingresos dejados de percibir según lo ve Financiero para este programa por tres meses es de 1.738 millones de ingresos dejados de percibir según la proyección y, de momento, se están compensando con una mejora que tenemos en la proyección de gasto de estimaciones para este año, esa es la compensación que se va a hacer.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿De cuánto es la mejora en el gasto de estimaciones?

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

1.704.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ah, es casi simétrico eso.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Casi, casi.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Miguel, pero, aunque se están dejando de percibir esos 1.738, me parece que hay impacto social en las personas, para lo cual el Banco está creado. No deja de ser un impacto positivo, me parece a mí, desde la parte social.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Por supuesto.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Positivísimo y si se pudiera valorar, probablemente supere cualquier ahorro en estimación.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Eso es a lo que de alguna manera deberíamos llevar la propuesta.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Así es. De hecho, es muy importante que las estimaciones se puedan contener, porque eso le da músculo financiero al Banco para poder extender los programas y esperar que estos elementos se den. Para esto, estamos trabajando con el Área de Comunicación pues una estrategia de comunicación. Algunas cosas pueden ser noticia, otras cosas pueden ser comunicación directa, eso es algo que el Banco debe manejar.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Solo que no puede ser masivo, porque la divulgación es en cada cliente beneficiado. Si lo hacemos masivo, se nos va a meter gente que no corresponde a la situación económica que está pasando.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Se nos mete porque somos muy malos controlando eso, pero si usted tiene una buena estrategia de control, no le meten el gol.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Se podrían atrasar los clientes...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No importa. Corramos el riesgo. Quiero ver la propuesta ya, muchachos. ¿Dónde está?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Esta es una ya.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Esta es una, don Abel. Lo que pasa es que esto no es suficiente, tampoco es suficiente, porque ya hay personas que con la tasa actual, sin poner techo, no están pudiendo pagar. Tenemos otro segmento de población que debe ser atendido y para eso es que estamos haciendo lo que llamamos *Apoyo BP*. Este es un programa, y aquí quiero hacer ya la composición de morosidad, ya desgranándolo un poquito más, de la cartera referenciada.

Lo que está en amarillo es lo que tenemos en mora que no está en cobro judicial, con cartera referenciada, 73.000 millones al corte del mes de setiembre. Eso eran 67.000 millones al corte de agosto, es decir, hubo 6.000 millones de cartera que no pagaron en el mes de setiembre evidentemente producto del aumento en las tasas de interés.

¿Qué vamos a hacer con estos clientes? Primero, lo que necesitamos es establecer los techos para que la gente que hoy está pagando al día lo siga haciendo, porque en principio está pudiendo atender su deuda. Algunos se irán, pero tenemos que bajar ese ritmo de deterioro de 6.000 millones que vimos en el mes de setiembre.

Gol los que ya están en amarillo y con los clientes que lleguen ahora a caja a pedir ayuda, vamos a tener este programa donde vamos a poder disminuir la tasa de interés hasta 3% de la tasa al momento de otorgarse el beneficio. Qué decir, el 3% es lo que ha subido la tasa de interés en los últimos cinco meses, del piso a hoy, es decir, podríamos llevarlo hasta el piso que tuvo hace cinco meses. ¿De qué va a depender eso? De la capacidad de pago. Ahí vamos a tener que hacer una valoración individual de los clientes. No es posible solo decir le voy a dar un 1, un 2 o un 3 a toda la cartera del Banco. En este momento, según los datos que Financiero nos provee, no es factible y no tendríamos un tema de equidad.

Esa tasa de interés, que podría llegar a ser hasta el 50% de la Tasa Básica actual, ¿por qué hasta el 50% de la Tasa Básica? Porque tenemos producto de Tasa Básica, créditos de venta de bienes adjudicados, créditos de BP Mujer, que fueron otorgados a Tasa Básica y que, como vimos antes, es el segmento más afectado por el aumento, tenemos que bajar de Tasa Básica para poderlos llevar a tasas de interés más bajas o similares a las que tuvieron hace cinco meses, en el caso de que lo requieran.

El beneficio va a ser fijo por un año, una vez que se le apruebe la disminución de tasa, va a quedar fijo por un año. En el caso de que la Tasa Básica baje menos de Tasa Básica, va a quedar fijo en seis meses. Esto no es porque queramos, es porque hay un reglamento que tenemos acá en la Junta que tenemos que modificar para poder extenderlo a más tiempo. No nos daba tiempo de hacer la modificación, pero la idea es iniciar con seis meses y en este lapso pues traer una reforma de reglamento aquí a la Junta Directiva.

Parte del compromiso que trabajamos con el cliente es que, por medio de un arreglo de pago, se ponga al día con sus deudas, si es que está atrasado; si está al día, pues no tiene que hacer nada más. Y este beneficio si el cliente lo pierde si llegara a 90 días de atraso.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Don Abel. Es que a mí me ha venido preocupando el hecho de que, usted me corrige, Miguel, si es así, que el cliente, si no está, si no puede..., ya lleva dos cuotas y si el cliente no va y paga esas dos cuentas, no puede entrar en ningún programa, tiene que estar al día. O sea, tiene que ir a buscar donde sea la plata para ir a ponerse al día.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

No necesariamente, porque el Banco tiene un chance de arreglos de pago. Puede acceder a un arreglo de pago y una vez que...

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Pero si no le da la capacidad de pago, no puede hacerse nada.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Si no cumple los requisitos de arreglo de pago, no se puede aprobar en ese momento. No es que no se pueda, en ese momento no se puede.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Sí. Hay cosas que limitan que una persona pudiera entrar a estos programas si no cumple ciertos requisitos para poder... Entonces, una persona que está morosa y no puede ir a cubrir esas dos cuotas, porque no tiene de donde cogerlas, entonces el Banco se esperaría de otorgar estos beneficios hasta que busque la plata para ir a poner al día la operación. Aunque haya arreglo de pago, pero si no tiene capacidad de pago, ya está listo totalmente. Entonces, habría que ver si... Que ahí es donde yo digo que con los fondos de Banca Social con capital de riesgo se puede ayudar.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo preferiría ver la propuesta, la propuesta que solicitó la Junta. No la he visto.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Francamente, don Abel, y así lo expliqué al principio, no viene una propuesta de reestructuración nacional de deudas.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey. Listo.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

Tal vez debí explicarlo al principio, tal vez no me di a entender.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No lo dijiste tan claramente y eso me preocupa, señor Gerente, y además me molesta, me molesta. Y créame que estoy enojado. Esto es inconcebible, es inconcebible. No puede ser posible que esta Junta pida una propuesta de reestructuración de deudas y no la traigan. No puede ser. Es una falta de respeto a esta Junta Directiva. Es inaceptable. Señor Gerente, es inaceptable.

Nosotros nos hemos roto el coco, porque no estamos jugando, tratar de buscar una solución a un problema nacional. Entonces, resulta que dentro de ese contexto van instrucciones directas. Este Banco va a crear un fondo especial inicial con los 30.000 millones que tienen de fondeo y más, primera instrucción.

Lo segundo, porque aquí está escrito. Plazos máximos de hasta 15 años. Tome nota de eso. Segundo. Definir una tasa a muy bajo costo. Aquí acabo de anunciar, el más bajo costo en tasa ponderada es de 6.08. Porque si ustedes están pensando en que esto es una vaina de Banca Financiera, no señores, estamos hablando de Banca Social.

Usted, mi querido Miguel, usted fue y se especializó en microfinanzas... ¿Qué más está en microfinanzas? Usted sabe de lo que le estoy hablando, porque si usted fue a un curso de microfinanzas, que fueron y todo el asunto, uno esperaría tener un concepto. Vamos a reestructurar. Hubiera esperado yo aquí una respuesta de ustedes, señores directivos, aquí necesitamos reestructurar el Banco con una línea muy concreta o con una estructura de Banca Social, de pensamiento social, fuera del contexto de pensamiento para poder hablar de diferenciación estratégica, y no la veo en la propuesta.

Lo segundo, qué es lo que hablamos de pagarés. Aquí podemos aplicar perfectamente en Costa Rica, romper un paradigma de garantías solidarias. Nosotros lo hicimos en Nicaragua. Nosotros lo hicimos en Panamá. Y cuando usted anota, ve experiencias como el *Gramin* y experiencias de México, las Cajas Populares de México y todo este asunto, no puede ser posible que la verdadera razón de ser de este Banco sea el bienestar social y no lo veamos, y no lo veamos.

El otro elemento. Cero comisiones de formalización. Sujetos. Perfectamente. Yo no me rompo el coco. Decir, señores, *si usted no está al día, usted no es sujeto de esta Banca Social*, listo. Listo, no se compliquen. *Usted no califica*. Pero si vaya y métase a la Banca Financiera donde están, esos son los que hacen negocios. Entonces, nosotros decimos aquí una cuota, no le ponga fuerzas. Señores, en la Banca Social se deja de ganar y de alguna manera se recupera la pérdida. Entonces, cuando nosotros encontramos en esta parte, entramos a negociar, nos

vamos donde el Presidente de la República, señor, necesitamos que usted nos traiga plata de este asunto, necesitamos que usted le diga al Banco Central que no nos preste al 1.8, sino que nos preste al 0.5.

Esas son propuestas, señores. Esas son propuestas. Necesitamos que nosotros vayamos a la Sugef, nos agarremos con la Sugef, para que nos den condiciones especiales, no de Banca de Desarrollo, sino de Banca Social, para que la morosidad se clasifique para este tipo de Banco de una manera diferente, y no digan que eso no se puede hacer, señores.

¿Saben quién es el principal aliado de esto? El señor Presidente de la República, de esta posición. Y sin temor a decirlo, lo voy a decir con el mayor orgullo del mundo, yo recibí una instrucción, usted también la recibió la noche, reestructuren la deuda para que el Banco Popular favorezca a la clase más desfavorecida del país, que haga desarrollo social y bienestar, aunque dejemos de ganar.

Entonces, ahí..., yo creo que se lo vamos a devolver y yo voy a convocar a una reunión extraordinaria para el próximo viernes, porque vamos a estar juntos, y que ustedes nos traigan esta propuesta, porque no podemos dejarlo de ver. Tienen que reestructurar eso y yo veo que ustedes tienen todos los datos, por eso es que en la mañana, cuando estábamos viendo el presupuesto, les dijimos ¿dónde está lo social? Bueno, van a tener que aprender ese idioma y está tan influenciada la Banca que aquí vamos a ver venir, a recibir la Banca Comercial y después vamos a ver venir la Banca Social aquí a esta Junta. ¿Por qué? Porque nosotros necesitamos meternos en esto, muchachos, y yo sé que aquí hay capacidad de sobra para poder estructurar esto, pero si siguen pensando más de lo mismo no lo vamos a alcanzar.

Por eso es que me molesta, señores. ¿Cómo, por favor, decir que no traen la reestructuración? No, no. Eso ya lo habíamos visto, por favor, respeto a esta Junta, señores. Queremos creatividad en la propuesta de ustedes, la queremos, porque si no yo agarro a uno que es experto en finanzas, yo agarro al otro que es experto en finanzas, voy y los busco y... Tomen, señores, aquí está, este es el acuerdo de Junta Directiva, ejecútenlo. Queremos eso, pero no queremos eso. Queremos que ustedes no estén solos, nos ayuden a pensar, pero no es esta la posición, no es esta la posición.

Piensen en esa creación de la Banca, necesitamos una nueva estructura organizativa, necesitamos nuevos pensamientos. El Banco Popular tiene que ser una institución de microfinanzas, tiene que aprender a dejar de ganar. ¿Okey? Como banqueros, vamos y nos compramos los pleitos con quien sea. Posición de don Jorge Eduardo en las primeras sesiones aquí.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

¿Se puede devolver a la parte de la morosidad de cartera de Tasa Básica de setiembre? Esa que está ahí.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ili. Una preguntita. Perdón que la interrumpa, Ili. Pero, sí, yo sabía que ya no lo iba a contener más de que no se enojara. Pero una pregunta nomás, que a mí me gusta ser como muy conciliatoria en estos asuntos. Yo sé que el Presidente en este momento echa chispas y le doy toda la razón. ¿Hay algún motivo por lo que no se hizo lo solicitado? ¿Cuál es, señor Gerente?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón,**

En este momento, cuando analizamos la situación, es un poco lo que pasó en la época de pandemia. Cuando se viene el proceso, en una situación económica difícil como en la que estamos hoy y la que estamos previendo para el próximo año, tenemos una gestión del Banco que tenemos que mantener y tenemos que ayudar, con los recursos que tenemos, a nuestros clientes y cada banco debería ayudar a sus clientes. Y ese fue el principio de pandemia y así nos avocamos nosotros a este proceso desde el 2020 a la fecha, porque seguimos haciendo ese proceso.

Cuando veíamos el proceso y nos reunimos a nivel interno, incluyendo a las Sociedades Anónimas, para buscar fondeos y ver cómo lo podíamos hacer con esa proyección de tasas de interés, buscar el fondeo externo es bastante difícil, porque no vamos a tener por supuesto las necesarias. Si tomamos parte del patrimonio para asignarlo a estos créditos, que tenemos en la propuesta, lo vamos a analizar, pero tenemos temas también normativos que tenemos que respetar. Entonces, la implementación no es tan rápida como quisiéramos. Tenemos que hacer modificaciones a nivel de la Ley, tenemos que ver el traslado de recursos a Fondos Especiales, tenemos que incorporar a las operadoras de Pensiones como fuentes de recursos, que a mí me parece que serían el recurso natural y les mejoraría su imagen, pero estar pensando en rentabilizar.

Entonces, todo esto es un proceso que tenemos que negociar, no tanto a lo interno, sino a lo externo (Sugef y todos ellos). Entonces, el alineamiento fue vamos a ayudar a nuestros clientes, vamos a plantear esto para ayudar de inmediato a nuestros clientes y seguir buscando la reestructuración nacional bajo otros mecanismos que nos iban a llevar desde luego un poco más de tiempo.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Si a mí me dicen en este momento que vaya al Everest, seguro voy a decir que no puedo, pero voy a tratar, porque ando con mi rodilla mala, pero si no, trataría. Yo creo que esto a como lo ha presentado el señor Presidente y esta Junta, sabiendo que, como usted lo está diciendo muy claro, don Marvin, hay leyes, no nos podemos brincar la Sugef, varias cosas que nos lo impiden, pero si hay... Es más, yo utilizaría la palabra una recomendación del Ejecutivo a que podamos hacer eso ante la situación país que usted bien la ve, creo que la están viendo como banqueros de una banca comercial y no de una banca social, y yo creo que el enfoque, que sería bueno que hagan el esfuerzo, de verlo desde ese punto de vista de banca social.

Y como dice el señor Presidente, nos buscamos la bronca, vamos al otro, vamos al otro y buscamos. Okey, tráiganos tanta cantidad de plata y hacemos eso, pero hagamos la tarea, hagamos la fórmula, hagamos la propuesta. Después ustedes dicen, bueno, ustedes pidieron la propuesta, señores de Junta Directiva, aquí está, pero perdón si tal vez soy un poquito fea en decir, pero venimos a dar toda esta explicación, tenemos aquí sentados ocho de la noche y no hay una propuesta, en serio, suena feo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Cerramos paréntesis. Puede continuar.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Voy a llegar al mismo punto de una forma diferente o un estilo diferente, pero bajo la misma línea, por eso le pedí que se devolviera ahí. Y contradigo las palabras del señor Gerente cuando dice que esta propuesta es para ayudar a nuestros clientes, porque si observamos el deterioro de nuestra cartera, viene variando en un 9%. Yo espero que esa variación del 9% sea solamente en el mes de agosto, pero si yo la proyecto de aquí en adelante, yo voy a tener un deterioro de mi cartera de un 9%, o sea, son 6.070 millones al mes.

Si yo multiplico esos 6.070 millones al mes, me da, por doce, para sacar cuánto se me deteriora en un año, me da 72.840, lo mismo que estamos tratando de solucionar. O sea, la solución que ustedes me están proponiendo hoy no remedia con lo que se pierde, con la cartera que usted no puede impactar porque se deterioró y no le puede dar una solución. O sea, están pedaleando sin cadena totalmente con esta solución que están presentándonos. Entonces, redundo en lo que el señor Presidente les está pidiendo a ustedes que solucionen; redundo en lo que Genoveva está pidiendo, porque aquí ¿qué estamos dejando de solucionar? Las necesidades urgentes de nuestros clientes. Yo me imagino que don Jorge Eduardo va por ahí.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Realmente, me parece que yo quiero acoger muchos de los argumentos de los compañeros, pero solo quiero hacer énfasis en una cosa. La solicitud de la Junta Directiva es porque no estamos en tiempos normales. Medio millón de desempleados, medio millón de mujeres jefas de hogar, una contracción económica del país y que los ejes del desarrollo estemos creyendo que estamos en tiempos normales es lo que tiene al país sin una posibilidad de pedalea la economía.

Sincero respeto, es que a quienes se lo pedimos fue a los expertos. Nosotros tenemos que ser extraordinarios. Este Banco tiene que ser extraordinario. Si hemos cometido errores con Junta Directiva en el pasado, hoy tienen la oportunidad, ¿cómo es, Presidente?, de no caminar solos, pero tenemos que ser extraordinarios. Hay que hacer cosas extraordinarias fuera del Banco para que dentro del Banco nosotros podamos producir el resultado que el país necesita.

A mí no me importa qué va a hacer el lagarto enyesado que es el Banco Nacional o a mí no me importa la temblorina que tiene, y que se grabe, la temblorina que tiene en este momento el Banco de Costa Rica, y entonces está como muy paz. El sombrero que tenemos aquí es el del Banco Popular. Entonces, tenemos que confiar y ¿pedírselo a quién?, a nuestro equipo técnico. Nuestro equipo técnico tienen que ser ustedes y tienen que decirnos esto lo planteamos así, y extraordinariamente tendríamos que tener estos elementos para nosotros tener que ir a gestionar y hacer la parte de nosotros como Junta Directiva.

Me parece que tienen que entendernos de que estamos concibiendo esto como un caso extraordinario que hay que tratarlo como tal. Es un reto y queremos retos. Queremos que este no sea... Así como le entramos a lo pequeñito para que lo pequeñito vaya sumando y produzca la imagen, refleje lo que debe ser el Banco, no lo que es, me parece a mí que ustedes son los más adecuados para que nos ayuden a orientar ese reto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Antes de darte la palabra... este tipo de cosas... Yo conozco la calidad del recurso humano que está aquí, es extraordinario, tiene mucho talento interno, entonces uno se vuelve más exigente. Carlos, por favor, yo conozco tu calidad, tu pensamiento, tu trayectoria; conozco la de Esteban; ni se diga Daniel, que es el que más conozco; Miguel.

Entonces, uno dice ¡caramba! Los aportes del Banco Popular, el Fondo Especial, hay riesgos fuera de balance, pérdidas esperadas, usted nos puede consultar, el apetito de riesgo y mantener la morosidad. Ahí ya tiene usted cuatro áreas para sumar a la propuesta. Después tenemos la normativa. Señores, hay que cambiarla, hay que cambiarla, yo no tengo la menor duda. Es más, creo que lo dijiste. Vos lo mencionaste ahora en ese sentido y entonces yo anoté el reglamento, sí, ¿qué es lo que hay que cambiar aquí? ¿Qué es lo que hay que decirle al señor auditor que no haga con la Banca Social? ¿Qué es lo que hay que decirle a Riesgo que no haga ni tome en cuenta con la Banca Social? Ah, pero es que esto no lo permite la Sugef. Vamos a ver, Sugef, ¿esto no nos lo permite? Vamos a la Sugef, vamos al Banco Central, vamos donde sea, para hacer ese tipo de cosas.

Entonces, y les voy a leer porque quiero que ustedes se adelanten. ¿Perfiles deudores? El buen pagador, ese es el que vamos a premiar, ese es el que vamos a premiar. Entonces, en esto es importante que sea el valor agregado que el Banco le dé a la gente reflejado en su tranquilidad física y mental: la educación financiera, el trabajo, sus ingresos, seguridad, autorrealización y la satisfacción de los productos.

Si nosotros logramos que alguien afloje su flujo de efectivo para poder comprar más pan, con estos créditos, vamos a llevarle más pan.

Por eso yo me puse de ejemplo. Yo puedo pagar, a mi... yo estoy pagando, hoy, se los dije 225.000 pesos más porque yo puedo pagarlos. Gracias a Dios que hoy los puedo pagar.

Ahora imagínense a la gente, a esta que queremos llegar.

Punto número dos: crear una banca social, con nueva estructura, que sea una institución microfinanciera y banco de desarrollo comunitario a la vez. Tenemos una estrategia, una estrategia fuerte y robusta que impacte, realmente, a las personas.

Productos y servicios del sector social, comunal deben ser distintos a sus formas basadas en el concepto actual del Banco.

Entonces, todo esto va ligado a crear una estrategia para acompañar a la persona, tenemos que... dejen de pensar en educación financiera, no, desarrollen inteligencia financiera.

Vayan y busquen qué significa inteligencia financiera, es el manejo emocional de sus cuentas y sus deudas. Entonces, tenemos un ejército, o sea, le digo, si aquí aprobamos 110 plazas para el área comercial, aprobemos 200 para el área social. Es que cuando usted escucha y dice que "el área comercial tiene que generar el cacao para que el otro dé chocolate", pues el área comercial tendrá que soportar ese nivel de crecimiento.

Entonces, ahí estamos hablando de una estrategia en ese sentido.

Entonces, el Banco promoverá en empresa generadora, la viabilidad económica, personas sin límites, oportunidades para bancarizar a los más vulnerables de la población. Si ustedes no creen en esto, señores, mejor váyanse; traemos a sociólogos, trabajamos a psicólogos, traemos a trabajadores sociales, que nos ayuden a desarrollar el concepto de banca social, pero no podemos pensar en términos financieros y yo se los recomiendo, júntense con esa gente.

Porque ustedes son los expertos en los números, pero la Banca Social requiere, ¿saben qué?, pensamiento de mujer, muchachos, pensamiento... y se los digo así, es como crear, sin que suene a ningún tipo de discriminación, como crear algo maravilloso fuera del control.

Atrévanse, yo sé, atrévanse, nosotros, ustedes no van a viajar solos. Si ustedes nos dicen a nosotros: "miré, Raúl, tenés que ir a la Asamblea a pelear", vamos a la Asamblea.

Señor Gerente, esto no puede llevar un año, esto nos puede llevar dos años, pero esta Junta Directiva tiene que dejar ese legado, o sea, pero aquí tenemos que tener esa semilla, eso que nos permita desarrollarnos.

Entonces, esto es importante porque esto tiene que llevar a impulsar el crecimiento.

¿Sabe con qué soñaba yo, doña Iliana? Que este tipo de asuntos, llegamos a la Asociación de Desarrollo Comunal de Monochingo de Alajuela, "tome, señores, aquí está ese recurso". Hacemos banca de segundo piso social con esas organizaciones.

Entonces, qué es lo que pasa, que requerimos de esa creatividad para atreverse a crear una banca que no está.

De hecho, aquí les va, para el próximo viernes, y eso va a ser una decisión de la Junta, pero nosotros no lo podemos hacer solos, muchachos. Nosotros dependemos de un punto importante de ustedes que nos digan: aquí no hay imposibles, busquemos los baches, las debilidades,

aquí viene Riesgo, viene Alberto, ojo, aquí esto nos puede reventar aquí, okey, va estrategia, va acción específica para ver cómo curamos esa vara.

Y al que le duele, traemos, Dani, pomadita canaria por si se hace una chichota, aquí lo vamos a hacer, ponemos pomadita canaria y jalamos, pero la banca social va y no podemos construirla sola, por eso estamos diciendo: muchachos, ayúdenos, apóyenos, vayan piénsenlo, vengan y se reúnen aquí con doña Iliana, se reúnen con Raúl, aquí está la experta en crédito que les va a decir... se reúnen con doña Genoveva.

¿Saben qué es, señores? Empecemos con chancletas para terminar con tacones altos, en tacones.

Entonces, yo creo señor Gerente, con todo el respeto del mundo, no aceptamos jamás que no haya venido una propuesta, no como la que queremos porque era para recordarla aquí, sino que esto, y es un reclamo, esto tiene que publicitarse, muchachos.

Eso tiene que ser acompañado no de la oficina de comunicación actual, sino de una comunicadora social, de alguien que sepa de antropología, de sociología, de psicología, que impacte a la gente que pueda venir aquí.

Yo solo veo a la gente haciendo fila, yo lo dije ahora en la mañana, el Banco Nacional, que estábamos comentando eso, no, que vengan aquí, señores, "miré, se nos acabó la plata", vamos a buscar otro lado porque estas tasas son envidiables.

Yo no tengo la menor duda que esto puede ser lindísimo, pero no está impactando en la forma en que ustedes lo quieren hacer.

Cierro con don Raúl, perdón, Margarita seguía y luego don Raúl.

#### **La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Yo sí quiero, ellos me conocen, don Abel y compañeros nuevos de la Junta, es un tema que yo vengo insistiendo durante mis cuatro años de gestión pasada, que el Banco no le ha dado el valor social que se merece; cualquier banco se lo desearía teniendo una banca social como la que tenemos nosotros.

Puedo leer, puedo leer, don Abel, si usted me lo permite, es que el señor no ha conseguido el dinero para hacer el arreglo de pago. Un señor frijolero de allá de Upala, que está, y ¿saben por qué no la ha conseguido? Porque el CNP no le ha pagado y ya lo van a ejecutar, el cobro.

O sea, son cosas que yo hablo hasta la saciedad, pero ellos saben que mi mayor pleito ha sido siempre la banca social, por eso, don Abel, gracias por secundarme el perfil del gestor de una banca social, es un desarrollador social, es alguien que va buscando las comunidades, hacer el trabajo con enfoque territorial.

Entonces, yo siento, por eso es que yo dije al inicio, don Marvin, con todo respeto, yo no vi una propuesta.

Que ojalá... hicieron toda la exposición, que yo siento, don Abel, que algunos de los elementos que hay el Banco viene haciendo se pueden rescatar, pero tenemos que tener una propuesta clara, que importa, al final usted le pone una columna; si lo hace en una matriz, le pone en columna cuáles son los riesgos asociados.

Por eso le decía yo que habíamos dejado de percibir 1.700 millones, eso es social, el Banco no está quebrado, el Banco tiene que invertir parte de esas utilidades en la gente.

Entonces, yo soy una abandera, ustedes saben que yo soy una abanderada en el tema social y ha sido como el mayor de mis pleitos. Dios me dio la posibilidad de volver a regresar a la Junta y, don Abel, yo no quiero irme en cuatro años, haber partido ocho años, si esto no se soluciona.

Entonces, yo le agradezco a los compañeros que están apuntados en este tema, realmente, resaltar el valor social que le corresponde al Banco.

#### **El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Gracias, don Abel, muy puntual, son dos cositas.

La primera es que tengamos absoluta certeza de que sí, lo que nosotros no hagamos lo va a hacer la competencia, hablando de competencia y algunos metiéndose en un área que no es la natural.

Y aquí estoy leyendo últimas, últimas noticias del BAC, pero mejor ni las leo, para no seguir en esto. O sea, pasan de tasas fijas de dos años a tasas fijas durante todo el plazo del crédito para mujeres empresarias.

Entonces, lo que no hagamos nosotros, lo va a hacer una cooperativa, lo va a hacer el BAC, lo va a hacer el Nacional, lo va a hacer... ven.

O sea, y eso sería, pues, yo creo muy vergonzoso para nosotros porque somos el banco llamado a dar la mano al trabajador costarricense.

Y la otra cosa es que yo creo que esto está bien para un inicio, pero para mí esto es como el 20% del trabajo.

¿Qué quiero decir con eso? Que falta pensamiento disruptivo.

¿Cómo podemos hacer para lograr el objetivo? No es ¿qué es lo que podemos hacer de acuerdo con las reglas actuales? Y ahí es donde el reto viene para todos nosotros.

Vean, ustedes, cómo va a cambiar el tema de pensiones a partir de... no sé... 24, no sé cuándo dijo la Supén. Van a ser pensiones de acuerdo con los grupos etarios. Uh, qué gran descubrimiento, eso se hace en Europa hace 10 o 15 años, cuando empezaron a haber los problemas de actuariales, con las poblaciones que se estaban haciendo ancianas.

Y yo veo que el Banco apoya mucho a sus ejecutivos, incluso, a personal de planta a hacer pasantías, a capacitarse, etcétera; entonces, la pregunta es ¿qué es lo que traemos aquí de novedoso?, si lo que estamos haciendo es lo mismo.

Esto no mueve la aguja, esto nos mantiene; esto nos mantiene. Y si tenemos una visión de cambios a 3 meses, vamos a aquí estar en una licuadora, donde nos vamos a trabar en los procesos, no en los productos.

Y seguimos con indicadores de procesos, mi cantaleta de toda la vida, no indicadores de impacto; y entonces, seguimos haciendo banca tradicional en donde el problema que temas es más profundo que eso.

Eso no se resuelve con una operación matemática, tenemos que echar mano de todo el ecosistema: el regulador, las leyes, el fondeo. Aquí tenemos que coger el teléfono o montarnos en un avión, depende de lo que sea necesario, para ir a buscar plata barata.

Entonces, yo he señalado aquí, tenemos un apalancamiento casi de la mitad del mercado, ¿cierto o no Esteban?

**El Director Financiero Corporativo, Sr. Meza Bonilla:**

Menos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Menos todavía.

Tenemos una suficiencia patrimonial casi del 15%; tenemos una capitalización de 30.000 millones, producto del aporte patronal, que ningún otro banco tiene acá, es decir, y tenemos, lo acaba de... de decir Miguel y por eso le dimos un voto de apoyo y hasta de felicitación, tenemos un indicador de mora mayor a 90 días de 2,32.

**El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:**

2,27.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

2,27.

Y no es el mejor, no es el mejor.

Estamos bien, pero hay otros mejores, hay otros que están peor. Y como yo dije, tenemos un buen colchón, es un buen inicio.

En otras palabras, las piezas están puestas, ahí, pero, di, seguimos haciendo lo mismo y, entonces, no vamos a tener resultados diferentes.

Si no vamos nosotros por ese porcentaje del pastel que no tenemos, que podemos incorporarlo aquí con un poquito de ingeniería financiera, el Banco va a sostener lo que tiene, más o menos, estable, pero se le va a caer lo que tiene débil porque estamos con visión de corto plazo.

Yo creo que hay posibilidad de hacer algo un poquito más retador que esto y decirle al país: esta es una propuesta de transformación de la banca, esto no es una propuesta para pasar el COVID y no es una propuesta para pasar la, la... ¿cómo se llama? el periodo de alta inflación, ni de la guerra en Ucrania.

El Banco va a hacer una propuesta de transformación de la banca, ¿por qué?, porque una parte de nuestra banca no es banca tradicional; por ende, debe regularse diferente; por ende, debe medirse diferente y, por ende, debe publicitarse diferente.

¿Cuánto tenemos nosotros en fondos especiales recursos ociosos? ¿Cuánto? ¿60%? ¿En bonos, en certificados?

Y eso sale del 15% de nuestras utilidades y cada año vienen aquí a pedir las; el año entrante no las aprobamos, ¿cierto? ¿para qué?

Entonces, nuestros banqueros sociales están pegados del teléfono pidiendo cotizaciones de bolsa, por Dios, ¿qué es eso? Eso es lo que pasa.

Nos quitan el 15% de las utilidades. Okey, el Banco lo tiene por Ley, se da a fondos especiales; fondos especiales no coloca lo suficiente y, entonces, están jugando de banqueros de inversión, cuando lo que necesitamos es impactar comunidades.

Esos son mis pensamientos, no son de ahora, son de siempre; igual que Margarita estoy insistiendo en un nuevo periodo, a ver si me dan pelota porque esto tiene que cambiar. El Banco tiene que cambiar, tienen que ser más eficientes y tienen que ser más efectivos en su misión.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muchas gracias, Raúl, clarísimo. Muchas gracias.

Cierro con Jorge Eduardo y voy a cerrar con esto.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, yo quería decir algo muy, muy breve.

Vean, señores, yo hasta cierto punto los entiendo.

Yo respiré, amanecí, no dormí tratando de cumplir metas de crédito por muchísimos años, don Marvin es testigo. Y sé lo difícil que es para ustedes pensar, como dice don Raúl, de manera disruptiva.

Ya el trabajo está listo, la información que ustedes necesitan para la estrategia aquí está.

Van a tener problemas con la reglamentación interna, con la reglamentación de Sugef, probablemente alguno que otro legal. Anoten, midan, adviertan y pidan lo que necesitan para poder establecer una estrategia que el país, que nuestra gente pobre está pidiendo a gritos.

Y este Gerente es la única oportunidad que tiene, en este momento, para mostrarnos que puede sacar adelante este proyecto y que puede seguir en su posición, igual que todos nosotros, porque todos estamos siendo probados y esta oportunidad es hoy, es única y si no la aprovechamos, yo creo que aquí no vamos a estar sentados mucho tiempo, ninguno de nosotros.

Así que, de quítense el sombrero de la rentabilidad, el sombrero de las metas, el sombrero del cumplimiento y establezcan un plan. Ilusiónense, piensen en el aporte al desarrollo de este país, a la estabilidad de este país y hagamos juntos el trabajo.

Nosotros estamos para apoyarlos, para solventar las carencias que esa estrategia pueda tener, pero, por favor, cumplan con el mandato que se nos está pidiendo desde arriba y desde abajo, que es lo más importante. Es nuestra gente la que nos ocupa.

Así que, de verdad, tienen todo nuestro apoyo y toda nuestra ayuda.

Les agradecería que mediten esta noche y mañana vengan ya... porque ustedes saben cómo hacerlo y creo que pueden generar una maravilla de plan, pero tomemos esto como un momento que no se va a repetir y que no nos vamos a perdonar si no lo logramos.

Gracias, don Abel.

### **El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Yo creo que nadie de los que estamos aquí, en esta Directiva, somos como... así como dentro del rango de la ley de juventud que tenemos en este país.

Y aun así tuvimos que ir, para venir aquí a una entrevista de trabajo. Yo que siempre he trabajado en lo privado la única entrevista de trabajo que tuve fue para venir aquí y pasé la entrevista cuando dije que yo iba a ver cómo el Banco Popular recuperaba el propósito, la visión y la misión.

Antes de eso, nunca había ido a una entrevista, siempre he estado en lo privado, en lo propio.

Y quiere solo, tal vez cerrar con esto: todo en un régimen democrático de cualquier parte del mundo, en los dictatoriales no, pero en lo... nace con una ley.

En el 2008, fui el primero que puse un texto sobre el Sistema Financiero para el Desarrollo y ver que la semana pasada, los que no les costó nada, los que no estuvieron en la génesis, quieren convertir en otro banco estatal y amenazar a este Banco, además, con esa ley. No solo tergiversando, sino manoseando y prostituyendo el espíritu del legislador.

No, no nos puede pasar a nosotros con los legisladores de los años 60, que crearon este Banco con una, con un objetivo absolutamente diferente.

Una de las grandes discusiones que tuvimos en el 2008 fue de que el analista de crédito tradicional no podía tener un mismo corazón que tiene un analista de crédito de banca social.

No podemos nosotros echar a perder algo, en la práctica, que el legislador en los años 60 creó con otro fin totalmente y que cuando me ha tocado estar en ese otro estamento, que es el Parlamento, sin haber estado nunca aquí ni de empleado, ni de directivo, ni de asesor, ni de nada he defendido a este Banco.

Y conté esta historia aquí de que a un gerente de uno de los otros bancos estatales le tuve que decir: "efectivamente, el Banco Popular es un ornitorrinco, pico de pato y no es pato; cola de castor, no es castor; anfibio, mamífero y pone huevos. Así, lo queremos, ¿me entendió?", le dije en una comisión donde trataba de atacar a este Banco.

Entonces, esa diferenciación en, yo digo América, pero estoy seguro que en muchas partes del mundo no hay, es la que tenemos que conservar. Entonces, nos vamos a correr riesgos, sí, pero para eso el día que nos conectó aquí el señor Gerente y el señor Presidente con los que nos estaban viendo y dando la bienvenida al Banco, oficialmente, les dije: "lo mejor de este Banco tiene que ser el capital humano".

Así que debemos de pensar en los que, realmente, ponen sus cuotas para que este Banco existe.

Gracias, Presidente, y perdón la intervención.

### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ustedes van a conocer este documento. Este documento tiene horas, trasnochadas, de mal dormir y todo para poder conceptualizar lo que nosotros queremos.

El mensaje base es muy claro, muchachos. Señor Gerente, la banca social va porque va. Así, va porque va.

Porque mañana esto nosotros lo vamos a aprobar, los directores lo están diciendo porque aquí hay aportes de todos, hasta de alguna gente de otros bancos, que no son costarricenses ni mucho menos, sino aprovechando los amigos en otros lados que nos van a ayudar a eso.

Por mejor que sea esta propuesta, nosotros nunca la vamos a alcanzar sino es con el apoyo que requerimos desde la Gerencia para abajo.

¿Qué significa esto? Ya Raúl lo dijo, transformación de la banca. Nosotros vamos a estar desde muy temprano mañana, yo los voy a invitar, vengan a hablar con nosotros. Es más, no tengamos la reunión mañana, que tenemos prevista para ver presupuesto, no, veamos esto.

Y hacemos un listado de cosas, de todo lo que incluye transformar este Banco por la banca y la metemos aquí de una vez. Entonces, va a ser un trabajo conjunto de buscar eso, como dice Raúl, de esa transformación que sea, aquí lo dice, distinto.

O sea, si hablamos de segmentación, utilicemos la palabra de mercado que es establecer una banca totalmente diferente. Eso viene, muchachos. Eso viene y es un acuerdo unánime de la Junta porque ustedes los vieron, todos estamos hablando el mismo idioma es que todos somos dueños de este proceso y queremos que ustedes se lo adueñen.

Señor Gerente, inaceptable para usted y la propuesta es... y la propuesta no es aprobar, sino que va a hacer rechazar la presentación que contiene las estrategias, así, tajante; y manifestar nuestra insatisfacción porque a pesar de que es muy buena la presentación, con la calma en que la exponen, dije "pero no es eso lo que andamos buscando".

Por eso yo siempre digo "no es que esté malo eso, eso está y está ahí y está perfecto", pero tampoco lo estamos evaluando, pero buscamos esa transformación hacia la sociedad.

Por eso, es que decimos que ahora que hablábamos del perfil, que ustedes no estaban, del perfil de banca social, nosotros de una vez dijimos "no, déjenlo aquí porque lo queremos transformar".

Entonces, ya es una seña de cómo estamos pensando. Rendimientos y todo eso, aquí este Banco está sobrado, está sobradísimo, okey. Con ese lujo que tiene usted de esa morosidad, estamos sobrados, eso es lo que hay que sostener y eso es lo que hay que mejorar.

Que si tenemos que irnos a agarrar, aquí, con don Manuel para modificar todos los reglamentos, no Manuel, venga a acá, hagamos una propuesta, usted, póngase a producir de este reglamento.

Entonces, la parte jurídica, entonces, viene Armando con toda la comisión, con Juan, entonces, ponemos a mucha gente a trabajar porque esto sí tiene que estar listo, muchachos, ya estamos atrasados.

Entonces, decimos "Saquémonos las ideas primarias, un proyectico de cómo lo vamos a hacer". Hasta la propaganda y todo el asunto, traemos a Fernando y al grupo de mercadeo, traemos a la gente de comunicación social y le entramos porque esto sí tiene que ser vox populi; pero ahí se la dejamos picando.

Y termino diciendo: plena confianza en ustedes, muchachos, porque nosotros practicamos la política del décimo hombre, no les voy a decir qué significa, búsqüenla.

Y cuando usted práctica en una administración la política, señor Gerente, del décimo hombre, el más rico en conocimiento y experiencia va a ser usted.

Y les voy a decir algo, hoy en la mañana nosotros nos reunimos para tener una retroalimentación de esta Junta Directiva, para valorar cómo estamos haciendo nuestro trabajo, si vamos por donde queremos y descubrimos que tenemos debilidades porque estamos creciendo, porque estamos inicialmente en esto.

Entonces, ese décimo hombre lo tiene doña Genoveva, lo tiene el otro, y el otro, y el otro, y todos lo tenemos.

Entonces, ese factor crítico viene desde arriba y nosotros queremos inspirarlos. Tengan confianza muchachos, no queremos viajar solos, vengan, convérselos.

Aquí, uno de los que más palo ha llevado es Alberto y ¿usted lo ve que le falta una oreja, o un diente ni una de esas varas?, no está completo. Está saliendo fortalecido porque le estamos dando con cariño palo.

Y el trata de decir "no, es que eso no lo hice yo", no nos interesa, vaya y hágalo; pero se lo decimos fuerte, con cariño y con respeto; y si nos tenemos que golpear la mesa, vamos a golpear la mesa, muchachos, porque somos un solo equipo. Somos un solo equipo y quien no va a trabajar en la filosofía hombro con hombro aquí en el Banco, no sé qué vamos a hacer, no sé qué va a hacer.

Vamos a irnos a reunirnos con el Sindicato, con el otro y con el otro, pero son cosas que necesitamos que ustedes nos ayuden a empujar, es que por mejor Junta Directiva que seamos, sin ustedes no hacemos las cosas, señor Gerente.

Entonces, rechazamos la presentación, que es la oferta donde están y el resto se cancela y listo.

#### **El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Don Abel, una pregunta nada más. Este planteamiento que estamos trayendo acá va para nuestros clientes actuales, de acuerdo, vamos a trabajar la otra propuesta.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ah no, eso sigue. Eso sigue.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Eso no significa no implementar.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, no, es la reestructuración de la cosa. No, eso sigue, eso está perfecto.

Por eso te digo, eso no significa... además, dije que la presentación había sido muy buena, eso sigue.

Pero, entonces, nos vamos a dedicar a la reestructuración de esa banca social que queremos y trabajémosla juntos, lleguen mañana aquí temprano: miren aquí estamos todos y le vamos a ayudar, hacemos un *check list*; *tu, tu, tu, tu* y listo... ya nos vamos; porque tienen la base, miren toda la información que tienen.

¿Estamos ahí?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Rechazar la presentación que contiene las estrategias desarrolladas según lo solicitado en el acuerdo JDN-5941-Acd-724-2022 Art.9 para la atención de clientes:**

- **Actuales con problemas de pago.**
- **Actuales con necesidades de refundición de deudas.**
- **Clientes nuevos que cumplen con el apetito de riesgo con la institución.**

**Lo anterior por cuanto esta Junta Directiva considera que no cumple con lo solicitado en acuerdo JDN-5941-Acd-724-2022 Art.9”. (813)**

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser **las veinte horas con treinta y nueve minutos**, se retiran el Director de Soporte al Negocio, Sr. Juan Carlos Li Guzmán; el Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González; el Director Financiero Corporativo, Sr. Esteban Meza Bonilla; el Subgerente Gente de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; y el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández.

#### **ARTÍCULO 16**

**8.4.3.-** El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita autorización para participación en el Foro de Innovación de MasterCard 2022, foro presencial por realizarse en la ciudad de Miami, Florida, USA, los últimos dos días del mes de noviembre 2022.

Asimismo, se solicita que, en su sustitución, se nombre Gerente General a. i. al señor Daniel Mora Mora. (Ref.: Oficio GGC-1181-2022)

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Solamente, una cosa, ahí, un tema muy personal.

Don Marvin, ¿el motivo del viaje da tanto para que las principales cabezas salgan del Banco, aunque sean tres días?, Subgerente de Negocios, Gerente General, Director de Banca de Personas, los otros están bien, en el tema.

Pero, yo no me meto en temas, planteamientos de la Gerencia en ese, ese... pero ¿no algo más técnico que estratégico para que tenga que trasladarse el Gerente General?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Yo lo vi como un tema de los temas que se van a tratar y la relación que queremos hacer con, con...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Porque yo lo que creía es un curso, o sea, que no es un curso, perdón. Es una capacitación, charlas, charlas, ir a sentarse a escuchar a alguien ahí hablando.

Y después en los *shows rooms* ver un poco ahí de demostraciones.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Y relaciones...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Digo yo, no sé, lo dejo ahí porque me parece que el Banco está pasando por un momento difícil, o sea, hoy llovió tieso y parejo, señor Presidente, yo creo que se explayó bastante y yo creo que refleja un poco las expectativas de todos nosotros porque el tema no es que es importante, es que es urgente.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Ahora, yo no tengo ningún problema en no asistir.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No, no, no digo que sea eso.

Nada más lo pongo como perspectiva de la situación y si usted me dice: "voy a hablar con el CEO de tal..." okey, está bien.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo creo que aquí lo importante es el informe que pueda venir, de la perspectiva que puede generar este tipo de reuniones, como decís vos, para que no se constituya en un ir a un viaje.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Y lo otro era sobre el mismo tema, me parece que hay un criterio jurídico ahí de por medio.

Pregunto, ¿es ético que funcionarios del Banco asistan a un evento con fondos de un proveedor?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Esa consulta la hicimos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo lo sé, yo sé, yo la leí; y hay ahí un asunto contractual.

Un tema, un asunto es que sea contractual de tipo legal y otra cosa es que sea ético. Son mundos diferentes.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Normalmente, todo lo que son viajes lo hacemos con recursos propios. Este en particular, dentro de la contratación tiene un contenido para la parte de capacitación y yo, personalmente, me preocupé de tenerlo y actualizado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

O sea, que es contractual.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Así es.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Es contractual, o sea, es legal.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Es legal, es correcto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿De acuerdo? Eso es un mundo, el otro mundo es lo ético.

Cuando yo veo eso, dice: el *Biling* del contrato permite que yo vaya, funcionario equis vaya, con pasajes y hotel pagado, *okey*.

Eso es una relación, esa es una relación contractual con un proveedor en donde funcionarios van a representar el Banco.

A mí se me hace un enredo esta cosa.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y se adquiere como un compromiso.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Pero por supuesto que se adquiere un compromiso. Desde que el proveedor lo pone a usted subido en el avión, usted ya tiene un compromiso.

Entonces, la pregunta es ¿eso está normado en el Código de Ética? ¿tenemos ese tipo de situaciones resueltas? ¿cómo se da?

Porque, vamos a ver, es un viaje de seis personas a Miami, a un curso donde van tres gerentes de alto nivel, entre ellos el Gerente General Corporativo.

¿Nos estamos exponiendo a algo tan...? No sé si calificarlo de poca importancia... estratégico.

Usted es el que manda, don Marvin, pero nada más siento la obligación y la responsabilidad de poner el tema en la mesa.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Claro, esa fue mi preocupación, precisamente, don Raúl, y por eso pedí el criterio legal.

Tal vez, Armando, si nos amplías. Porque sí es un tema legal.

Ahora es un tema si corresponde o no corresponde.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chichilla:**

La Dirección Jurídica emitió opinión, yo no lo firmé porque en la lista original, que estaban planteando de participantes, estaba yo de suscrito. Entonces, yo preferí no atenderlo, me pareció que era lo éticamente correcto. Lo firma el licenciado Mauricio Muñoz, con la aprobación del Subdirector.

Pero, básicamente, en efecto es contractual, el tema es un asunto que está considerado dentro del contrato con Visa y se asigna un monto por capacitación, en donde se cubren esos costos.

Entonces, no es una dádiva, no es un regalo, no es que se está dando algo para obtener algo porque ya el contrato con Visa existe.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Es Visa – MasterCard, yo lo vi.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chichilla:**

Sí, correcto.

Es una capacitación del producto porque...

Es que el Banco está entrando en el negocio con MasterCard y, entonces, este implica un poco de conocimiento de la marca y justamente la capacitación por ahí va.

Pero, en efecto, el dictamen no encuentra impedimento legal, no analizamos el componente ético y eso tengo que decirlo en esa línea; o sea, no está ese análisis porque eso no se consultó.

Y la verdad es que se limitó, únicamente, a atender la duda legal ¿se puede o no se puede? Sí se puede, o sea, el contrato lo faculta.

Esa es la respuesta.

Repito, yo en lo personal, o sea, lo avalo, pero no lo compartí porque en la lista original estábamos incluidos, después ya no, pero vaya... el dictamen se ajusta a los términos que se plantearon en esa forma de parte de la División de Tarjetas.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

No, que lo ético siempre en los viajes puede estar en tema de discusión, en entredicho, pero vamos a ver, tarjetas en este momento es un tema muy importante para nosotros y si usted no sale, y si no ve lo que están haciendo en el exterior, no lo puede traer al país.

Entonces, yo creo prudente que si está como un acuerdo, que se aproveche, que se aproveche. Son dos días, tres días, no es tampoco una semana.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Cuando regrese le vamos a decir: va a tener que colocar un millón de tarjetas.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Es una relación nueva con MasterCard también.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, y pueden salir negocios, pero en esto, yo creo que es válida las observaciones que se hicieron para tomarlas en cuenta en el futuro para otras cuestiones y esperamos un buen informe.

Mociona para:

**Autorizar la participación del Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderon, en el Foro de Innovación de MasterCard 2022, foro presencial por realizarse en la ciudad de Miami, Florida, USA, los días 29 y 30 del mes de noviembre de 2022.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Autorizar la participación del Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderon, en el Foro de Innovación de MasterCard 2022, foro presencial por realizarse en la ciudad de Miami, Florida, USA, los días 29 y 30 del mes de noviembre de 2022.**

#### **OBJETIVO DEL VIAJE**

El Foro de Innovación de LAC MasterCard en el principal evento para clientes de la región que ofrece la marca. Este es el undécimo año que se realiza y ha ganado el reconocimiento como uno de los principales eventos de la industria privada, atrayendo al grupo de líderes más influyentes de América Latina. Este evento reúne a los líderes de la industria de pagos bajo un mismo techo para aprender sobre las tecnologías más nuevas que están dando forma a la forma en que compramos, vendemos e interactuar entre sí en el comercio.

El Foro de Innovación de MasterCard LAC es una hoja de ruta para explorar el avance que elevan a América Latina como un centro de innovación para el mundo.

#### TEMAS DE INTERÉS INSTITUCIONAL

Los principales objetivos del evento son:

- Mostrar nuevos productos/soluciones y participar en un diálogo de avance de la industria.
- Profundizar las relaciones para hacer conexiones más amplias y abrir oportunidades comerciales.
- Compartir la visión MasterCard para el futuro de los pagos donde se puede trabajar juntos para reconstruir una economía digital, más fuerte, más resistente e inclusiva, que beneficie a todos, en todas partes.

El contrato de incentivos existente entre el Banco Popular y MasterCard se incluyen las capacitaciones y foros de mejores prácticas, seguridad, innovación, cambios de tendencia, nuevos productos y servicios, entre otros. Este contrato está debidamente aprobado por parte de la Dirección Jurídica con oficio DIRJ-0113-2021 en el que se incluye el apartado de la Academia de MasterCard.

Asimismo, mediante el oficio DIRJ-SUB-0951-2022 (adjunto) la Dirección Jurídica brinda el criterio jurídico en donde concluye que los recursos provenientes de los incentivos establecidos en los contratos suscritos y específicamente de los incentivos indicados de soporte académico, pueden ser utilizados en capacitaciones siempre y cuando se cumpla con los términos y condiciones estipulados en dichos documentos, esto es de conformidad con un Plan y el Anexo D del Acuerdo suscrito el 26 de marzo del 2019, y con el consentimiento previo de MasterCard.

#### NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES

Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo

#### LUGAR POR VISITAR

Miami, Florida, Estados Unidos.

#### PERÍODO OFICIAL DE LA GIRA

Del 29 al 30 de noviembre del 2022.

Las fechas de salida y de regreso podrán variarse de acuerdo con la disponibilidad de vuelos.

#### VIÁTICOS

Los que correspondan de acuerdo con la Tabla de Viáticos de la Contraloría General de la República.

#### OTROS GASTOS

Los costos asociados son cubiertos por el Billing de la marca y por lo tanto los costos del Banco son menores, se deberán asumir los gastos de viáticos, que no estén incluidos en la agenda del evento y que correspondan de acuerdo con la Tabla de Viáticos de la Contraloría General de la República.

Se autoriza cualquier costo por traslado terrestre, así como, los traslados desde las terminales aéreas y hacia ellas, impuestos de salida, derechos de aeropuerto, seguros de viaje, trámites migratorios y otros gastos conexos”.

Todo lo anterior de conformidad con el artículo 7 del *Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos* emitido por la Contraloría General de la República, el artículo 8 inciso c) del *Reglamento Para el Desarrollo del Conocimiento y de las Competencias del Personal del Conglomerado Financiero Banco Popular* y la norma de operación No. 16 inciso d) del Procedimiento de Gestión Administrativa para el adelanto y liquidación de gastos del CFBPDC”. (814)  
(Ref.: Oficio GGC-1181-2022)

## ACUERDO FIRME.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Nombrar Gerente General a. i. al señor Daniel Mora Mora durante los días 29 y 30 de noviembre de 2022, dada la participación del Sr. Marvin Rodríguez Calderón en el Foro de Innovación de MasterCard 2022”. (815)**  
(Ref.: Oficio GGC-1181-2022)

## ACUERDO FIRME.

Al ser las **VEINTE HORAS CON CUARENTA Y CINCO MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sr. Abel Salas Mora  
**Presidente**

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

### SESIÓN ORDINARIA 5949

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y NUEVE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones a las **DIECISÉIS HORAS CON DOCE MINUTOS** del **MIÉRCOLES DIECINUEVE DE OCTUBRE DEL DOS MIL VEINTIDÓS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el Presidente, Sr. Abel Francisco Salas Mora; la Vicepresidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Shirley González Mora; la Directora Suplente, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Además, el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Ausente con permiso: la Directora, Sra. Vilma María Campos Gómez.

## ARTÍCULO 1

1.- Aprobación del orden del día.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Someto a aprobación el siguiente orden del día:

“1. Aprobación del orden del día.

2. Aprobación de las actas de las sesiones n.º 5945 (extraordinaria) y n.º 5946 (ordinaria).

3. Correspondencia.

3.1. Informe Legislativo Semanal del 19 al 23 de setiembre.

4. Asuntos de Presidencia.

5. Asuntos de Directores.

6. Seguimiento Plan Estratégico Conglomerar y Planes de Acción.

6.1.- El Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director Consultoría Jurídica, remite propuesta de criterio legal sobre el proyecto de Ley Reforma de los artículos 14 bis y 15 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal n.º 4351 y sus Reformas, Expediente 23.017”. Ref.: Oficio DIRJ-670-2022 y SJDN-838-2022)

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el Reporte de Sostenibilidad del 2021 del Conglomerado Financiero Banco Popular, en atención a los acuerdos 183 de la sesión 5624 y 627 de la sesión 5934. (Ref.: Oficio GGC-1119-2022)

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva. (no hay)

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. (no hay)

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional. (no hay)

8.3.- Comités de Apoyo.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo remite, para conocimiento, el Informe Integral de Riesgo correspondiente a los meses de julio y agosto de 2022. (Ref.: Acuerdo CCR-16-Acd-191-2022-Art-5)

8.4.- Gerencia General Corporativa. (no hay)

8.5.- Sociedades Anónimas. (no hay)

8.6.- Otras dependencias internas o externas. (no hay)

9.- Asuntos Varios. (no hay)".

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria n.º 5949, celebrada el 19 de octubre del 2022”. (816)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión n.º 5945.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Solamente una, en la página 27, de la 5945, en la línea 22, hay una intervención mía que queda en punto suspensivos, es agregarle “organizaciones sociales”

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad de los votantes:

**“Aprobar, con la observación indicada, el acta de la sesión extraordinaria n.º 5945, celebrada el 11 de octubre del 2022”. (819)**

## **ARTÍCULO 3**

2.- Aprobación del acta de la sesión n.º 5946.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Ninguna observación? Para aprobar, ¿estamos de acuerdo?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º 5946, celebrada el 11 de octubre del 2022”. (820)**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Los acuerdos?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Con el acta, aprobada el acta, se aprueban.

#### **ARTÍCULO 4**

**3.1.- Informe Legislativo Semanal del 19 al 23 de setiembre.**

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

En este, don Abel y señores directores, la idea de la administración es, periódicamente, presentar este informe. Este informe tiene algún grado de antigüedad y tal vez valga aquí la pena que, posteriormente, venga un informe más actualizado, pero este sería como darlo por recibido.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey, lo damos por recibido, entonces.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Dar por recibido el informe legislativo semanal, correspondiente al periodo del 19 al 23 de setiembre de 2022.**

**Lo anterior se presenta de conformidad con el artículo 31 inciso 31.6 punto vi) del Acuerdo SUGEF 16-16 “Reglamento sobre Gobierno Corporativo”. (821)**

#### **ARTÍCULO 5**

**4.- Asuntos de Presidencia.**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Tengo dos puntos muy, a ver, hoy en la mañana hubo una reunión muy valiosa con don Marvin y el equipo gerencial ampliado, un grupo grande que me invitaron a participar con ellos para visualizar un poco la estructura de lo que vimos anoche, en términos de la propuesta de reestructuración.

Debo decirles que me agradó mucho el ambiente que tenía la gente, ya tenían bastante avanzado, por lo menos una estructura de donde estamos y yo creo que vamos a tener una buena propuesta para la próxima semana.

La participación... mucho a que los muchachos y las que estaban, las compañeras ahí preguntaran sobre todo cuál era la... que se quería, y para mí, por lo menos, fue muy valiosa y yo le agradezco a don Marvin que me haya invitado.

Y de aquí surgió la idea de recibir, de parte de ellos, una retroalimentación de cuál es el estado de ánimo, cuál es el estado, hablar un poco de los sentimientos y lo que ellos creen que debería hacer el Banco, lo cual me pareció, porque estuvimos ahí en algunos aspectos importantes y don Marvin nos sugiere que nos reunamos el próximo, ¿tienen la fecha, por ahí? El martes 25, a la una de la tarde, con todo el grupo.

Es decir, eso es importante para que nosotros conozcamos, a petición de ellos, qué están, cómo están, cómo perciben el Banco, qué les está pasando, qué está sucediendo, exclusivamente con la Junta Directiva, entonces yo creo que es un buen momento... para poder reunirnos y queda ahí planteada a los que, ojalá podamos venir todos. Yo creo que este equipo necesita mucho respaldo de nosotros, entonces, el martes, y después de ahí, vamos a sesión.

Nada más ese punto tengo.

#### **ARTÍCULO 6**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

El otro es la próxima sesión. Ustedes tienen un documento que está en borrador, ya ese documento está, muchas gracias a nuestra compañera, que hizo de filóloga, ya lo corrigieron, ya les quitaron las tildes que..., bueno, ya listo.

¿Qué va a pasar el viernes? Vamos a ser conducidos por el Área de Planificación con don Manuel Rivera y su equipo. Ellos van a estar distribuidos como facilitadores en 10 mesas con una computadora, y vamos a someter a discusión este informe, digamos, estas directrices, que ojalá ustedes me digan que recogieron todas las ideas que ustedes tienen y, si hay alguna cuestión de fondo, díganla ahora o, si no, la llevamos para el viernes. Esa flexibilidad es para ponerla ahí, o sea, el documento es una guía apenas. Entonces, yo creo que ahí espero haber recogido todo lo que ustedes nos han dicho, yo por lo menos me siento muy satisfecho por ese aporte.

Y luego, vamos a iniciar con un desayuno a las siete de la mañana, el que quiera llegar a las siete y media y desayuna un poco, estaría bien. Por favor, señores directores, es casual; quítense corbata, quítense todo, traigan tenis, traiga... y las muchachas, chancletas o tacones.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Yo llego después de ordeñar las vacas.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, sí, entonces, lleguen ahí bien cómodos, porque van a pasar cosas muy bonitas y nosotros esperaríamos que, dado el entusiasmo que vi hoy en la gente, tengamos buenas vibras, tengamos muy buenas vibras para eso. Entonces, se va a hacer, ya con Luis Alonso y con Manuel hemos estado organizando, casi minuto a minuto, a mí me gustaría que cuando me pasen la palabra, yo inmediatamente los voy a presentar a ustedes para que ustedes se presenten directamente. Preparen un discurso bonito, motivador, para la gente, y después ya arrancamos.

¿Qué significa "arrancamos"? Yo les voy a explicar a todos qué es la prospectiva estratégica que, dicho sea de paso, el Banco no la practica, era una de las insistencias que tenía la Auditoría Interna, que ahí lo vimos e incorporamos esta imagen. Esto, digamos, es lo más usual que usan las organizaciones hoy, de prospectiva.

Entonces, los planes estratégicos cambian la forma en que piensa para convertirse en estrategia global, elementos globales, para que sean camisas bien grandes y la gente pueda transitar por ellos. Y esto hay que tener buen pulso, que es lo que nosotros, diríamos, estaríamos cambiando radicalmente en el Banco.

Y después va a venir una dinámica de grupo muy interesante que es donde vamos a entregar las gorras y a construir.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Presidente, nada más para una acotación, es que cuando usted dijo esa fecha, yo no dije nada, nada más, porque tengo otra cosa, si es que el huracán lo permite... yo tenía algo ese día, pero lo tiraré para más adelante, ¿terminamos qué, tipo cuatro de la tarde? Para yo disponer de ese, si el huracán no me ataja, tengo que hacer algo personal que lo pasé para arriba lo más que pude.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

La idea es que nosotros, como directores, no estemos en una sola mesa, entonces, vamos a establecer, si nos va a alcanzar porque podemos rotar cada 45 minutos...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Eso le iba a decir, para estar en varias mesas, ¡genial!

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Claro, para que ustedes compartan con la gente, escuchen a la gente, vean cómo piensan. Y yo creo que para nosotros va a ser un buen aprendizaje, porque esto es mente de estrategia. Sí, vamos a tener esa parte, yo creo que con el entusiasmo que hay en el grupo vamos a tener cosas muy buenas.

Así es que, ahí estamos y con todo el optimismo de esa parte, ya quedan enterados, ¿verdad? Si alguien tiene alguna observación de forma, la vemos ahí mismo, o sea, siéntanse en esa parte, llevarla, "mire, deberíamos incluir esto, esto y esto", porque el documento es una guía en borrador, todavía.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Don Abel, ¿y en qué momento tenemos la última versión? Porque yo escuché a más de una...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Eso es muy importante. Todo lo que ahí se diga va a venir con los muchachos, ellos van a tener al día lunes, después del viernes, para que en la tarde estemos viendo todo junto por área, todas las partes. Entonces, van a estar trabajando en depurar las cosas que se repiten. Para estar ahí en esa parte y luego, cuando producimos el documento final, viene aquí como propuesta, eso se aprueba por la Junta, porque va a ser el plan estratégico, y después de ahí, lo vamos a convocar, ¿te acordás de la fecha? Creo que es el, 15 días después, vamos a juntarlos a todos, en una sesión aquí especial, no sé en cuál garaje, en cuál zona, en cuál parqueo, dentro de este edificio, a los mismos que participaron y les vamos a decir, oficialmente, y a mí me gustaría que, si no fuera yo, que fuera alguno de ustedes que dijera "esto fue lo que aprobamos, ¡manos a la obra!". Entonces, nuestra gente lo agarra y ya comienza... entonces, todo esto... para el viernes.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Sí, pero la pregunta es, es que no sé, porque ahí noté un error en la versión, yo se lo escribí ahí en el WhatsApp, que no venía punto; venía dos...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ya en el original viene corregido.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Esa versión es la que quisiera que me mandes.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Esa es la que, ahorita se las distribuyo, es que esa fue la que, los errorcillos filológicos que nos corrigieron. Doña Shirley ya lo había visto... es que yo tengo varias filólogas.

Entonces, tomémoslo con entusiasmo, yo creo que esto es aprender también, ¿verdad? Y va a ser un aprendizaje para todo el ...

Además de que, aclaro esto y tome nota, señor Auditor Interno, que esto es prospección estratégica, deriva una estrategia global y de ahí vamos a la operación del negocio.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

¿No podemos tener el documento, don...?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, aquí les traigo, para ustedes, una copia, ya se los voy a pasar para que lo tengan.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Gracias.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Estamos? Eso es lo que tengo. Asuntos de directores, ¿no tenemos? Entonces vamos con, don Armando, seguimiento a la parte de ley de reforma de los artículos 14 bis...

## **ARTÍCULO 7**

**6.1.-** El Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director Consultoría Jurídica, remite propuesta de criterio legal sobre el proyecto de Ley *Reforma de los artículos 14 bis y 15 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal n.º 4351 y sus Reformas, Expediente 23.017*". (Ref.: Oficio DIRJ-670-2022 y SJDN-838-2022)

### **El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Bueno, muy buenas tardes, nuevamente. Lo que presentamos es un análisis a un proyecto de ley, que pretende reformar el artículo 14 bis y establecer o dictar un artículo 14... para darle algunas nuevas atribuciones a la Asamblea de Trabajadores y al director de la Asamblea de Trabajadores.

Básicamente, la motivación está asociada a que se trata de establecer el derecho de propiedad, de frente a lo que se estableció por la OCDE con las directrices sobre el gobierno corporativo de las empresas públicas, que se emitieran en el año 2015, y que, en el caso del Banco, requieren cierto matiz, porque, porque en estas directrices lo que se reúna, o lo que se recomienda, o lo que se sugiere a los entes asociados a la OCDE es básicamente en cuanto a empresas propiedad del Estado. El Banco Popular no es un ente público que sea propiedad del Estado, porque es un ente propiedad de los trabajadores.

Entonces, aquí se habla que se requiere cierto matiz para ejercer el derecho de propiedad de frente a estas directrices. Entonces, lo que se propone es una serie de cambios que lo que vienen a hacer es cambiar la composición del Directorio, para que tenga ahora cinco miembros. Básicamente, funcionaría como órgano colegiado que tiene la potestad, la posibilidad de supervisar, en nombre de la Asamblea, el funcionamiento del Conglomerado.

La Junta Directiva deberá rendirle informes; en general, cuando aquí se designe, se fortalecen temas que son de aporte económico del Banco, se piden una serie de informes que ya hoy están. El Banco por ley, la Junta Directiva, el Banco y la Junta Directiva tiene que informar a la Asamblea cada año este, pues, su situación financiera; además, un informe que presenta la entidad, o sea, la Sugef, la Superintendencia General de Entidades Financieras. Esto se hace anualmente en las asambleas de medio periodo.

Cambian los plazos de nombramiento de los directores o proponen cambiar para que sea por dos años, no como al día de hoy está, que en este momento son en forma anual. Siguen siendo *ad honorem* los miembros del directorio, pero tienen una función que es algo confusa, porque pareciera que entra en el campo de la administración o en el campo administrativo, al punto de que se propone que la Asamblea tenga la potestad reglamentaria, o sea, que pueda dictar reglamentos como si fuera un ente administrativo, algo así como hoy lo hace el Banco a través de esta Junta Directiva, porque así lo establece en su propia ley orgánica el artículo 24 y 25, pero además en el artículo 103 de la Ley General de la Administración Pública, creando una confusión, porque se estaría reglamentando lo que regularía los propios procesos de selección de la Asamblea de Trabajadores.

Evidentemente, pareciera inconveniente por un palpable o lo que parece ser un conflicto de interés. Entonces, aquí lo que decimos es, parece que no hay conexidad en la propuesta o la motivación del proyecto que se está aquí planteando, repito, con fundamento en las directrices de la OCDE, básicamente, para lo que al final se propone es un fortalecimiento a la figura del directorio para que tenga la función de fiscalizador de esta junta directiva, sí, en donde, además, a la administración y no solo a la administración, en general, el Conglomerado, todas las empresas del grupo, pues, deberán rendir informes.

Hay un punto que dice puntualmente la propuesta el L del 14 bis, "Fiscalizar el desempeño del Conglomerado Financiero del Banco, así como las labores de la Junta Directiva Nacional"; o sea, ya no es un deber de informe, es una fiscalización. Entonces, entramos ahí en conflictos que afectan el buen gobierno corporativo, porque incluso si este Banco fuera una sociedad mercantil, o sea, que tiene accionistas de carácter privado, en estos esquemas y como parte del buen gobierno corporativo, los accionistas no son parte de ese gobierno corporativo como tal, vamos a ver, son interesados y son los accionistas, son los que reciben utilidades, los que establecen el objeto de la empresa, los que, día y, crean la empresa para que tenga un fin determinado, pero no intervienen en la gobernanza como tal. Para eso, hay una junta directiva, hay una administración, que tienen esas competencias y responsabilidades establecidas por diferentes normas.

Si fuera, como dije antes, una sociedad anónima, esto está así dispuesto en el Código de Comercio, aquí estamos en actividad de derecho bancario, además, es un banco público que tiene una regulación muy marcada por su propia ley orgánica, pero que, además, le aplica la ley orgánica del Sistema Bancario Nacional, la ley orgánica del Banco Central y otras leyes que sean pertinentes; porque, cuando el Banco entró a formar parte pleno del Sistema Bancario Nacional en el año 96, entró con todos los deberes, derechos y atribuciones que el resto de bancos.

Hoy este banco puede hacer lo que puede hacer cualquier otro banco público, perdón, cualquier otro banco comercial, rectifico. Entonces, no tiene ninguna limitante, o sea, para actuar en esta materia por ser una entidad bancaria no regulada.

Entonces, para hacer la presentación un poco corta, siguiendo el consejo del señor presidente, que fuéramos ejecutivos, traía una presentación, pero no la voy a proyectar, creo que no es...

### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Es, básicamente, la recomendación es que el Banco se oponga, a este proyecto de ley, porque no hay conexión entre el motivo que se establece, que lo que se busca es fortalecer el derecho de propiedad, ¿sí? De los trabajadores, de frente a las leyes del OCDE con lo que realmente se hace, que es un fortalecimiento, si se quiere un empoderamiento, al Directorio para lo que antes estábamos comentando que, además de la fiscalización, la potestad reglamentaria y otras cosas más que ahí están.

Igual, eso es un tema interno y es político, pero desaparecen, se eliminan algunos comités que hoy existen, como el Comité de la Mujer, o sea, ya no va a estar, sino que esto lo va a asumir el propio Directorio con funciones propias y son situaciones que realmente en la motivación no se encuentra ningún sustento para la propuesta.

En resumen, señores directores, la recomendación va en que el Banco, si ustedes comparten lo que establece el dictamen, sería oponerse o manifestar una posición negativa a esta propuesta de proyecto de ley. El Banco Popular, la Junta Directiva Nacional del Banco Popular es el máximo jerarca, o sea, es el responsable de la dirección del Banco. Y el proyecto lo que propone también es que ahora la Asamblea le va a definir las políticas al Banco, ya no las va a orientar, las va a definir.

*Definir* es decir qué es lo que tienen que hacer, o sea, no es una mera orientación, entonces esto es importante.

Ahí en el dictamen hacemos un comparativo de un proyecto previo del año 2014 que buscaba más o menos lo mismo, ¿verdad? En cuanto a que la Asamblea definiera las políticas de esta organización y fortalecía el Directorio, también tenía la potestad reglamentaria. Ese proyecto, en aquella época, fue propiciado por el Diputado, Víctor Hugo Morales Zapata, cuando él fue diputado, y no tuvo éxito.

Este proyecto superó, el que está en este informe, superó la fase de comisión, pero de ahí no pasó. Al final, se archivó el de la corriente legislativa. Este nuevo no es que sea igual, pero sí tiene algunas semejanzas, particularmente en el punto en cuanto a que se le va a definir a esta junta directiva lo que tiene que ver en el tema de políticas y eso es contrario a las reglas de gobernanza e incluso lo que establece en las directrices macroprudenciales, a manera de ejemplo, la SUGEF 16-16, en cuanto a las responsabilidades de un órgano de dirección en cuanto a la definición de las diversas políticas de organización y funciones de la entidad.

En resumen, don Abel, señores directores, directoras, la propuesta es, para que, si ustedes comparten, se manifieste una posición negativa a este proyecto de ley.

Quedo atento a cualquier duda o pregunta que ustedes tengan en relación con esta breve exposición.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Me parece que, como para agilizar esto, lo conveniente y más acertado sería solicitarle a este señor, Asesor Jurídico, que redacte algún estado de posición en cuanto a esta propuesta, esta ley propuesta, o esta modificación en la ley, porque es un asunto muy de legal, para que más bien nos colabore con eso, lo revisaremos y luego lo aprobamos, si les parece.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, no, me parece lo más acertado. Ahora, esta posición surge a raíz de una consulta propia de la Asamblea Legislativa. la comisión que está viendo eso.

Estoy viendo acá que se está solicitando o se solicitó con fecha 10 de octubre la solicitud de prórroga, que en la misma nota original se planteaba. Esta solicitud, Luis, ¿fue acogida?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, señor, acogida, planteada y acogida.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Pero decía, creo que eran como 5 días nada más...

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Ocho, ocho.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Ocho días?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí, señor. Ocho más, ocho más.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Y cómo estamos con el plazo, entonces?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Como dice la nota, creo que es 24. Estamos en tiempo...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

... el criterio respectivo antes del 27 de octubre y hoy es 19 de octubre. Entonces, me parece que el planteo de doña Shirley es correcto y que, con base en eso, tomemos un acuerdo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Qué comisión mandó eso?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Luis, ¿cuál comisión fue la que vio esto?

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Armando, perdón, ¿eso no fue lo que estuvimos hablando ayer que también le íbamos a pedir a don Jorge, con la experiencia que él tiene, que si él nos puede asesorar o dar instrucciones?

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Perdón... es que estuvimos viendo cada uno, en diferentes estados que está, grave, regular o mucha afectación, digamos, ¿este en qué comisión está, me dice?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Ya le averiguo.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Ya estamos en eso.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Tranquilo, no es tanto, eso es para luego humanizar a quienes están.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

En un minuto le decimos.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Es que, después de... ¿se acuerda que yo me había ofrecido aquí para ir a hacer un trabajito ahí *ad hoc* con el equipo que tienen, que yo dije que era muy bueno? Nada más que hoy nos reunimos con el equipo del Banco a hacer el análisis de los proyectos.... Pero nada más

estábamos, como que yo pedí que me hicieran como la matriz que tenían de uno en uno, lo que recuerdo es que no llegamos a eso, porque estábamos, empezamos por ver la amenaza del Sistema de Banca para el Desarrollo, para los bancos del Estado.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

El documento trae una matriz, don Jorge. Trae una comparación de lo que hay hoy con lo que se propone e incluso el nuevo agregado. Ahí viene incluso marcado en negrita todos los temas que representan algún tipo de observación.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

O sea, ¿la ruta es que nosotros tenemos tiempo hasta el 27 de pronunciarnos? O sea, hay que ver en una próxima sesión la propuesta. ¿Esa es la ruta, doña Shirley? Que tiene que haber una respuesta nuestra a la consulta, pero tenemos que verlo aquí en Junta, entonces es válido lo que vos planteás, que nos traigan la propuesta de respuesta o el pronunciamiento nuestro, y después ya se va antes del 27.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sin embargo, perdón, don Jorge, nada más, acá está, el 10 de mayo el proyecto fue pasado a estudio e informe de la Comisión Permanente Ordinaria de Gobierno y Administración; ese es, ahí es donde está ahorita. Y Servicios Parlamentarios ajustó el texto, digamos en términos de ....

Leyendo el criterio jurídico, a mí me parece que el planteamiento, por lo menos yo estoy ya claro de que no conviene el proyecto de ley, tal como está planteado, a los intereses del Banco. Y me parece que también, además de inconexidad, también, digamos, sobrepasa el ámbito de acción de la Asamblea de Trabajadores.

Desde ese punto de vista, me parece que puede ser por la ley orgánica del Banco Popular, tal y como lo indica don Armando. Si la Junta Directiva acoge el criterio del Asesor Jurídico estaríamos, por ende, ya rechazando, tomando un acuerdo para rechazar ese proyecto y que se manifieste de esa manera a la solicitud de criterio que hace la Comisión. Y se adjunta el criterio jurídico como fundamento de ese, de esa...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo creo que recoge también esto el espíritu de que no estamos de acuerdo con... ¿Mantenemos o vamos de una vez con el...?

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Vamos a ver, es que yo estoy... porque simplemente es cumplir con el plazo con respecto a la consulta que estamos en contra, a favor o qué, como son las consultas obligadas que se hacen ahí. Después de eso, ya nosotros hablaremos bien, por qué proceso va y qué es lo que se puede hacer, depende de si es un proyecto, que en ordinaria se empieza el proceso normal; ahorita, en un mes, cambia a extraordinarias, entonces ver dónde queda, entonces a veces uno, la estrategia es no inmolarse si no conoce bien el procedimiento para no retar más a los detractores que no conocen la idiosincrasia y la naturaleza del Banco y que por eso es la posición que vamos a tomar, ¿me explico? La oficial, la posición oficial.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Don Abel, o sea, yo creo que, si la Junta está de acuerdo hoy con lo que presenta la parte legal, lo que hay que hacer es, con los acuerdos, ya remitir eso a la Asamblea Legislativa. O sea, no entiendo para qué va a ir otra vez a redactar, si ya ahí en los acuerdos está bien redactado, la posición, y que una vez vaya con este criterio jurídico para que, más bien, tenga sustento la Asamblea Legislativa con todo este trabajo que realizó nuestra parte legal para poder decidir mejor sobre ese proyecto de ley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Pues sí, a eso me refería yo, como del encabezado para adjuntar el estudio legal y darle forma a la respuesta.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces, ¿estamos de acuerdo con el acuerdo está aquí redactado, en la forma en que ...? Ahí la recomendación es que le des forma a esa parte. Gracias, don Armando.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por recibido el oficio DIRJ-670-2022, mediante el cual el Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director de la Consultoría Jurídica, remite el criterio legal sobre el proyecto de Ley Reforma de los artículos 14 bis y 15 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal n.º 4351 y sus Reformas, Expediente 23.017.**

Lo anterior se conoce de conformidad con lo establecido en la Norma de Operación 4 del Procedimiento para la Atención de requerimientos de información internos y externos por parte de la estructura de Gobierno Corporativo de la Institución y el artículo 31 inciso 31.6 apartado vi) del Acuerdo SUGEF 16-16.

**2. Manifiestar a la Comisión Permanente de Gobierno y Administración de la Asamblea Legislativa, con fundamento en la opinión legal, la oposición a la modificación propuesta a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**3. Autorizar a la Secretaría General para que remita a la Asamblea Legislativa el criterio institucional sobre el proyecto de Ley Reforma de los artículos 14 bis y 15 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal n.º 4351 y sus Reformas, Expediente 23.017, haciendo énfasis en que la Junta Directiva Nacional rechaza la propuesta de reforma a la Ley Orgánica”. (817)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 8**

6.2.- El Sr. Marvín Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el Reporte de Sostenibilidad del 2021 del Conglomerado Financiero Banco Popular, en atención a los acuerdos 183 de la sesión 5624 y 627 de la sesión 5934. (Ref.: Oficio GGC-1119-2022)

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Vamos a ingresar a doña Maybelle y a don Alonso, doña Maybelle es del Área de Gestión. Adelante doña Maybelle. Y nos van a presentar el Reporte de Sostenibilidad 2021 del Conglomerado.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta minutos**, ingresan la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti, y el Jefe de la Unidad Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Alonso Jiménez Zúñiga.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Hola, buenas tardes a todos, mucho gusto.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Y nos van a presentar un Reporte de Sostenibilidad 2021 del Conglomerado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Bueno, buenas tardes doña Maybelle, gusto en saludarla.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Igualmente, don Abel, ¿cómo está?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Quiero presentarle a la Junta...

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Alonso.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Alonso, quiero que conozcan a, a nuestras Directoras y Directores, es un placer recibirlos acá y siempre serán bienvenidos.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Muchas gracias.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ya conocen ustedes aquí, empecemos con doña Margarita.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Mucho gusto.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, para servirles.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Mucho gusto.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Jorge Eduardo Sánchez, Director, para servirles.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de nuevo, qué gusto saludarla.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Qué gusto don Raúl.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Buenas tardes, Shirley González, a la orden.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Buenas tardes, Maybelle y Alonso, Iliana González, para servirles.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Muchísimas gracias, para los que no me conocen mi nombre es Maybelle Alvarado, soy la Directora de Gestión y entre las dependencias que tengo a mi cargo, tengo el tema de Responsabilidad Social.

Alonso Jiménez es el Jefe de Responsabilidad Social y él nos va a hacer la presentación. Yo voy a hacer una breve descripción de lo que vamos a ver.

Hicimos en la presentación una breve descripción para los que no conocen qué es el tema del GRI; entonces, para que se ubiquen, nos ubiquemos un poquito en el tema de GRI y también cómo el Banco ha evolucionado en su Reporte de Sostenibilidad, para qué reportamos, cuáles son los beneficios del reporte, y traemos un pequeño video de un compañero que es persona ciega, Erick Chacón, él nos colabora en Capital Humano.

Este Reporte de Sostenibilidad de este año tiene la particularidad que es 100% accesible. Realmente para nosotros es muy bueno el tener este elemento diferenciador con un Reporte de Sostenibilidad de este tipo, en donde todas las personas con discapacidad visual lo van a poder ver, es que esa es tal vez la paradoja de este reporte.

Vamos a ver en el video que les traemos de Erick a través de los ojos de él. Erick no ve el reporte, pero hoy va a demostrarnos cómo él lo ve, y después vamos a hacer una breve descripción de tal vez los puntos de la memoria o del reporte que son más relevantes y don Marvin se lo sabe ya de memoria porque ya ha visto el video que se va a utilizar para el lanzamiento que va a ser el próximo 27. Entonces, le doy la palabra a Alonso.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Buenas tardes, un gusto estar por acá. Este Reporte de Sostenibilidad GRI 2021 del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Aquí empezamos con una pregunta básica: ¿por qué reportar?

El tema de generar un reporte de sostenibilidad nace de que, como entidad financiera del Conglomerado Financiero Banco Popular, ya desde hace años asumí dentro de su orientación estratégica y política, la Responsabilidad Social como tal.

La Responsabilidad Social toma como marco de referencia la norma ISO 26000 y en ella se habla de que tenemos que hacernos responsables de los impactos que generamos con nuestras actividades y nuestras decisiones. Entonces, el reporte gira en torno a eso.

Hay principios que rigen la Responsabilidad Social y uno de ellos es el de rendición de cuentas.

Acá el fundamento es que, como, como entidad financiera, nosotros en el documento incorporamos los diferentes elementos en materia económica, social y ambiental de la gestión de un periodo que comprende entre el 1º de enero y el 31 de diciembre. En este caso, es del 2021.

A nivel de contexto, la utilización de este tipo de herramientas ha venido en un incremento año con año, donde hemos venido, a nivel general, pasando de lo voluntario a lo obligatorio.

Nosotros como entidad financiera hacemos este reporte de manera voluntaria desde hace, desde hace varios años; sin embargo, en otros países y en otros ámbitos, los marcos normativos vienen exigiendo hacer este tipo de rendición de cuentas.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Tal vez estamos muy próximos a que pronto los entes reguladores ya no nos comiencen a exigir como país el reporte.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Y, obviamente, la amplitud de temas hace referencia al tema de sostenibilidad, pues trasciende lo meramente financiero. Entonces, cómo incorporar las variables sociales, las variables ambientales en un documento.

Ahí es donde surge esta iniciativa global de reportes, el GRI. El GRI nace hace 25 años, es una entidad que está con sede en Ámsterdam y desde ahí se establecieron como, como las guías generales para establecer un marco unificado de cómo hacer un Reporte de Sostenibilidad.

Este tipo de documentos ayuda a las empresas a enfocar la gestión desde estas tres variables y ofrece un marco de indicadores y un marco de un formato que a nivel general es el más utilizado. Alrededor del 67% de las empresas más grandes y líderes que reportan sostenibilidad, lo hacen con GRI.

Existen otras herramientas, existen otros instrumentos; sin embargo, en el caso nuestro nos hemos tomado, digamos, desde el 2010, 2011 que hicimos el primer reporte, tomamos de base el GRI.

Aquí, algo importante. ¿Por qué tomar como guía una metodología de este tipo? A nivel del valor de informar, realmente existen beneficios hacia lo interno de la organización y hacia lo externo en relación con este tipo de herramienta; cuando generamos este tipo de informes a lo interno nos permite establecer y clarificar la visión y la estrategia consolidada en un documento, y nos ayuda también a medir el desempeño, contribuye a una gestión de riesgos y a motivar a los empleados en dar a conocer lo que se realice.

Y a nivel externo, por supuesto, el tema de la confianza y la reputación. Un documento que integra todo lo que la institución efectúa, facilita construir esa confianza.

Atracción de capital también, los entes internacionales cada vez que quieren generar algún tipo de negociación, bueno, cuénteme qué es lo que hace usted en materia social, qué es lo que hace usted en materia ambiental, cómo gestiona usted las diferentes prácticas y GRI es una forma de hacerlo.

Nos comprometemos con las partes interesadas y también contribuimos al tema de cumplimientos normativos y regulatorios.

La guía del GRI establece principios para elaborar el reporte; entonces, no es que vamos a hacer una memoria y poner solo lo que nosotros queremos, sino que nos establece una serie de principios que son precisión, exhaustividad, equilibrio, contexto de sostenibilidad, claridad, puntualidad, comparabilidad y viabilidad.

Entonces, la metodología nos orienta en cómo hacer el documento y el ámbito de los estándares que estamos utilizando tiene, pues, tres grandes ejes temáticos, hay unos estándares universales donde se incorpora el cumplimiento de los requerimientos de GRI, los contenidos de, digamos, cuáles son las características de esa empresa; después, información sectorial y estándares temáticos en materia ambiental económica y social.

Entonces, este es el entorno del documento.

Nosotros esta aventura, porque ha sido una aventura realmente el tema de la reportería, lo empezamos ya hace bastantes años, tenemos once reportes, creo que somos bastante fuertes en este tema, once reportes y siete como Conglomerado.

Ustedes van a encontrar muchas empresas que reportan, pero solo la casa matriz y las otras empresas no. Nosotros hemos sido pioneros en ello y desde el año 2016 reportamos como Conglomerado en este sitio, incorporamos la información en materia económica, social y ambiental del Banco Popular y de cada una de las Sociedades Anónimas.

Y en estos años, lo que ha sido el año anterior y este, impulsamos un elemento que es diferenciador. Los documentos, en general, la mayoría de empresas, casi que todas reportan los temas de GRI, todos reportan temas sociales, todos reportan temas ambientales, unas tienen más avance en unas temáticas, otras menos, pero no existe, por lo menos en Costa Rica, alguien que se haya puesto la meta de que este tipo de información que sea accesible para personas de hoy, para personas que tienen alguna discapacidad visual.

Entonces, el año, en el año 2021 que hacíamos el reporte 2020, dimos el primer paso, un paso que fue agregar un, un resumen en Word, pero accesible para personas no videntes.

#### **La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Cuando hicimos el reporte el año pasado, hicimos el resumen, le pedimos a Erick que, que nos lo revisara, que verificara si lo podía leer. Él me dice: *¡qué bonito!, qué dicha que hicieron un reporte, pero a mí me gustaría tener acceso a todo el documento. ¿Por qué no hacen todo el documento?*

Entonces dije yo: *bueno, vamos a analizarlo el próximo año.* Realmente fue una tarea titánica porque van a ver ustedes ahora el trabajo que tiene, pero el escuchar a una persona no vidente o a una persona con discapacidad fuerte.

Digamos, aquí hay muchos que tenemos discapacidad, todos los que tenemos anteojos tenemos discapacidad porque si nos los quitamos comenzamos a tener problemas para poder leer, pero ya una persona del todo ciega, verdad, una persona ciega ya es otro mundo totalmente diferente.

Importante, hay 300.000 personas en Costa Rica con problemas de discapacidad visual, o sea, no son pocas, de las 700.000 personas con algún tipo de discapacidad, sea motora o auditiva, 300.000 son con problemas de discapacidad visual.

#### **El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Entonces, el elemento nuevo, novedoso, que realmente cuando lo pensamos cómo agregarle valor a esto que hemos venido haciendo tantos años y, justamente, cómo generar esa diferencia, ese marcar esa pauta y ahí es donde dimos este paso contra el contrato incluso porque no lo querían así, tuvimos que correr a hacer ajustes en el camino y este año 2022 dijimos, bueno, hagámoslo 100% accesible.

100% es que todo el documento pueda ser leído por una persona ciega. Entonces, utilizamos unas pautas, que se llaman las WCAG, que lo que buscan es estandarizar la forma como hacer un documento para ser leído por una persona ciega.

Entonces, este es el gran aspecto que desde esta convicción social que el Banco tiene de inclusión, busca plasmar en este reporte.

No perdamos, recordemos que el reporte es la gestión de todo el Conglomerado, verdad, pero entonces, eso es solo accesible para los que ven y los que escuchan, pero quienes no ven, ahora, ya a partir de esta ocasión sí.

Entonces, nosotros queríamos compartir con ustedes una experiencia que para nosotros ha sido muy enriquecedora porque realmente desconocíamos el trasfondo y le pedimos al compañero Erick Chacón que hiciera una demostración, una demostración de cómo él, como persona ciega, puede navegar, ver el documento y que ustedes pudiesen tener de primera mano esa, esa experiencia.

Voy a, él nos va a exponer acá el informe.

Creo que hay un problema de... ¿Podemos compartirlo?

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

No, es otro video. Sí, de este lo importante, si no se pudiera ver, es cómo el reporte le dice a él cada uno de los elementos que tiene, no sólo las palabras, sino que interpreta el conten... las fotos, le dice lo que hay en las fotos, le dice los gráficos, los infogramas, las tablas, es así como las personas ciegas pueden acceder o pueden decir, por ejemplo, cuando una página web es accesible, es cuando ellos tienen posibilidades de navegar como cualquier otra persona.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Maybelle, ¿esta presentación es diferente, porque aquí no veo, a la que nos pasaron?

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

No, es la misma. Nosotros lo que hicimos fue un video e incorporamos el video en la presentación.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Es que lo que viene en la agenda es una presentación súper corta.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Es más corta, no viene completa.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Ah, okey.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Sigamos y... sigamos y la tratas de presentarla ahí a través de Luis.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Sí, aquí lo que hace es que la herramienta que va, conforme él le da accesibilidad en su computadora, la persona ciega tiene que tener ciertos programas en la computadora, pero si el documento no es un documento elaborado para que sea leído por esas herramientas, no se puede acceder; entonces, desde la forma en que redactamos el documento, las palabras tienen que ser más sencillas para que no cueste la comprensión, el interlineado, la forma en que se parten las palabras no puede ser la misma, la tonalidad de los colores tiene que verse, porque hay diferentes tipos de discapacidad, entonces, hasta en eso tenemos que ver.

Entonces, por ejemplo, si tuviéramos ahorita la herramienta, la herramienta le estaría diciendo a Erick, que sería el que está escuchando, le dice que hay una gráfica, una fotografía en donde se ve un paisaje y se tienen manos sosteniendo una lámina.

Si nosotros seguimos más adelante y adelante hay una fotografía de una persona ciega haciendo uso de un cajero automático, eso se lo describe; entonces, ellos ya van alineando todo lo que se dice.

Cada uno de los gráficos, cada una de las, de las, de los infogramas tiene esa connotación.

Lastimosamente no se pudo hacer la demostración, se las pasamos.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Sí, para complementar lo que dice doña Maybelle, justamente aquí el gran trabajo y el reto es que cualquiera de las imágenes que ustedes ven, digamos sea texto, sea una tabla, sea una fotografía, un título, hay que agregarle un texto alternativo para que el lector de pantalla de él, digamos, pueda leer justamente eso que aparece ahí.

Entonces tiene, dependiendo del tipo de lector que tenga, pues algunos van a incluir algún tipo de error, facilidades, pero normalmente, lo que hace es que en una estructura de arriba hacia abajo o de derecha a izquierda, según como se haya programado, él va a ir viendo cada detalle del documento; entonces, cada uno de estos, un infograma y aquí el trabajo, digamos, en la puesta de nosotros es que si vamos a incluir una tabla o una fotografía.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Sí, más bien vamos al documento y decimos los elementos más importantes que trae el documento.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Por ejemplo, acá, el lector ... con los teclados, flechas derecha, izquierda, arriba, abajo, a lo largo del guion y se puede desplazar por medio de comandos hacia los diferentes segmentos.

Entonces, por ejemplo, si él se ubica acá, empieza que es una portada, el lector le va a decir: *fotografía*. Nosotros le añadimos ahí que es una fotografía de una muchacha, de una persona con su perro guía, que está siendo atendida en una oficina del Banco por una colaboradora.

Eso ya a él está... a puro oído, le hace entender qué es la imagen que está ahí. Entonces, ese es el gran aspecto.

Ya el documento en sí, en general, nosotros hacemos un abordaje de todo lo que la institución ha venido haciendo, se habla de quiénes somos como entidad financiera, se explica la razón de ser, el tipo de las, las empresas que conforman el Conglomerado, los datos generales sobre la cantidad de oficinas que tenemos, cantidad de agencias y los diferentes elementos de atención a clientes que tenemos, los segmentos que atendemos.

En el caso del Banco, el Banco atiende a toda, a toda la población en general, y como Conglomerado tenemos pues una amplitud de empresas.

Se incluyen elementos de la acción estratégica: misión, visión, el propósito, los diferentes productos que cuenta la organización, la forma, la estructura de gobernanza, cómo estamos conformados y ya después se incorporan elementos propios de lo que tiene que ver con la sostenibilidad.

El Banco cuenta con un Consejo de Sostenibilidad Corporativo que es como la entidad o la figura que lleva esa gobernanza interna de estos temas desde el año 2014. Los diferentes ejes y temas focalizados en los que estamos trabajando en cada uno de los tres ejes, los diferentes grupos de interés con los que la institución interactúa y cómo esto está a nivel del mapa estratégico plasmado y año, proceso con proceso pues es una información que debe irse actualizando.

Los compromisos de cada año se incorporan en el documento, compromisos son de la gestión que la institución impulsa en diferentes temas y que luego se vea en el reporte del año siguiente, se plasme cómo nos fue con esos compromisos.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Lo que no tiene un *check* fue porque no lo cumplimos, o sea, en el Reporte de Sostenibilidad no se dice sólo lo que hicimos bien, se dice también lo que no hicimos tan bien, porque los compromisos se ponen, en el reporte de este año vienen los compromisos que la institución adquiere para el próximo año. Entonces, lo que tiene *check* fue lo que se cumplió y lo que no tiene *check* fue lo que no pudimos cumplir.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Y eso responde a uno de los principios que es que tiene que haber un equilibrio en la información que se incorpora, así con cada uno de los ejes.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Ta vez la esencia, digamos, del reporte, no....

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Sí, es que no, no, no me está dejando pasarla.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Tal vez para ir adelantando, si se puede, ¿qué cosas positivas podríamos rescatar de este esfuerzo a la luz del informe del 2021, qué tareas tenemos pendientes y cómo todo eso está impactando el valor social ambiental dentro del esquema de triple utilidad que tenemos?

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Temas positivos estaba el, todo el trabajo que se hizo con las OES el año pasado, quedó plasmado dentro del reporte y el tema de la contribución que dio la institución en todo el tema de pandemia, digamos, se refleja claramente. El tema positivo es social y es económico.

¿Qué elementos sentimos nosotros que estamos un poquito atrás en la gestión de los riesgos ASG? Esa es una, esa es una deuda que tenemos y que hay que trabajar duro porque cada vez que viene cualquier institución a la entidad, lo primero que preguntan es qué tanto hemos avanzado en los riesgos ASG.

El buen lector, el conocedor de los temas de sostenibilidad, coge el reporte y siente la carencia de esos temas.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Siguiendo un poco el planteamiento de don Abel de ayer con respecto a la cultura de riesgo, que conversábamos anoche, esta vertiente de la gestión integral de riesgos, que son los riesgos ASG, ¿cómo estiman ustedes que estamos desde un punto de vista cuantitativo, qué tan lejos estamos del ideal y cuál debería ser ese ideal?

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Bueno, yo le diría que, que esa respuesta es más una respuesta que también nos tiene que dar Alberto, porque realmente estamos con un modelo de riesgos ASG muy bajo, a un nivel muy básico para la institución, o sea...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

En cuanto a madurez estamos al inicio, pero se rescatan logros importantes, desde el punto de vista del informe.

Lo que a mí me cuesta es como pasar eso a un valor. Es la parte que me...

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Sí, esa es la parte que nos cuesta más a nivel de la institución porque no tenemos muchos datos, cuantificar es algo que nos cuesta en la institución y que ahora, con la incorporación de una persona más en temas de Responsabilidad Social que tenemos para la construcción de indicadores y la búsqueda de la información en la institución, que existen algunos datos que pudiéramos extraer, poder montar los indicadores, definitivamente es una falencia que tenemos en la institución.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sobre ese punto, doña Maybelle. Yo he visto que en otras instituciones bancarias tienen esos parámetros, no los....

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Tienen una mayor cultura del dato mayor que la que tenemos nosotros, por un lado, y por otro, se les facilita, por herramientas tecnológicas, el extraer la información.

Nosotros tenemos muchos datos, pero están muy dispersos y no tenemos, como institución, la facilidad de extraerlos. Entonces, es parte de lo que se está trabajando, poder buscar la misma tribu de datos, buscar la forma en cómo extraer esta información, por un lado.

Por el lado de los temas de los riesgos ASG, por ejemplo, en los temas ambientales, no hay una valoración de los proyectos en temas ambientales o sociales que realmente se diga es una valoración exhaustiva de esos créditos que estamos dando.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Me parece interesantísimo y me emociona saber que esta área está en desarrollo.

Quisiera saber ¿cuáles han sido las barreras para no poder cumplir esas metas que están pendientes y qué necesita el área para poder llegar a un nivel de madurez como el que se requiere?

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Nosotros por muchos años hemos tenidos solo dos personas, realmente, en Responsabilidad Social, eso a nivel del área, de la dependencia.

Ya el año pasado hicimos un estudio en el que arrojó que la mínima cantidad de personas que necesitábamos a nivel de la dependencia eran cinco. Ya gracias a Dios a finales de agosto ya contamos con los cinco recursos; entonces, esto nos va a ayudar un poco a poder gestionar.

Pero a nivel interno, el tema de Responsabilidad Social y Sostenibilidad no se lleva en una sola dependencia, es un tema transversal, es un tema de que la organización asuma muchos compromisos.

Por ejemplo, el tema de educación financiera, nosotros llevamos el plan, levantamos un plan y demás, pero muchas de las acciones son acciones de negocio, son acciones que se deben de dictar desde las bancas; entonces, ¿qué es lo que nos falta?, la posibilidad, también, de que las dependencias tengan a alguien pensando en temas de Responsabilidad Social y no lo vean solo como temas de voluntariado, de campañas, no, el tema de Responsabilidad Social y Sostenibilidad es un tema económico y eso ha costado que permee en la organización.

Entonces, hay muchos temas en el tapete de la organización, en el que la priorización es importante y los temas transversales, como el de sostenibilidad, es importante que se vean como un elemento necesario y, en la medida de lo posible, diferenciador.

Nosotros tenemos muchas características buenas como organización, pero difícil de poderlas cuantificar, como dice don Raúl, con números.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sin embargo, en la página 20 del reporte hay una referencia a ese tema, dice: *medimos para mejorar*, y se refiere a un trabajo que se llevó a cabo con la División de Inteligencia de Negocios. Es un estudio con relación al servicio al cliente y hace referencia a los indicadores clave de desempeño, y hubo un reporte, y ese reporte se presentó a la alta gerencia, a alta administración y directores del Conglomerado, entonces, teniendo ese ejercicio no hace referencia a los hallazgos, a los números en general... en particular.

Pero, haciendo la analogía con este servicio...con el estudio del servicio al cliente podríamos hacerlo, tal vez, construyendo ahí algún tipo de indicador con base en dimensiones para ver en qué medida el Banco está influyendo en conciencia sobre la cultura de la sostenibilidad, impacto de los productos verdes, por ejemplo, que tenemos en el Banco, que se ha venido haciendo un esfuerzo ahí en materia de, creo yo, productos tanto en la parte pasiva como en la parte activa. ¿De qué manera eso influye y abona a ese famoso indicador?

Porque nosotros decimos: tenemos un indicador con tres vertientes, tres pilares, pero únicamente medimos con certeza uno que es el económico y si somos banqueros...

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Justamente, don...yo no sé por qué siempre pienso que usted se llama don Guido. Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Es que es mi segundo apellido.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Segundo apellido es Guido y no sé por qué siempre lo relaciono con Guido.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Si decís Guido, Raúl estás en lo cierto.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Por ejemplo, estamos variando en este sentido de temas verdes, de colocación, estamos variando el indicador a que sea cantidad de productos colocados, por ejemplo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Eso es un indicador de proceso?

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Sí, le voy a decir por qué.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No es de impacto.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

No. Más o menos, le voy a decir por qué. Porque nos escudriñamos en la cantidad de millones de colones colocados y cuando vamos a ver cuántos créditos son, son tres. No puede ser que una institución de este tamaño sea...

Yo le digo a usted: sí, no, no es de impacto, es de proceso, pero es de...más allá de eso, porque no puede ser posible que una institución de este tamaño esté gestionando tres créditos verdes. Claro, son créditos enormes, pero son tres.

Por ejemplo...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Qué prioridad percibe usted, doña Maybelle, que tiene este proceso... (ahora le voy a conversar algo) dentro de todo el mundo financiero?

¿Su mundo, qué significa para el Banco?, ¿su mundo sostenible, donde usted está sumida?, ¿qué valor tiene para el Banco?, ¿qué valor tiene para el equipo gerencial?

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Yo pienso que...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es más, le voy a dar la escala de Likert: ninguno, más o menos, ni fu ni fa, muy alto y altísimo.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Más o menos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Más o menos.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

No puedo decir que ni fu ni fa, porque sí...cuando logramos dar datos, cuando logramos enseñarles cosas, la gente dice: *no, no, todos queremos ayudar, todos queremos hacer*. Pero el problema es que...lo vuelvo a repetir, porque ya lo dije, es que hay demasiados temas en el tapete. Entonces, cuando usted llega a las áreas de negocio y les comienza a hacer cuestionamientos de este tipo y ellos dicen: *vea, es que tengo...no sé, ochenta mil metas que cumplir, entonces, dónde dejo las de sostenibilidad*. Y parte de los no compromisos que tuvimos fue que no logramos que todas las oficinas tuvieran bandera azul.

Y cuando uno llega y se enoja, y va donde el director o va donde el jefe regional y demás, me dice: *no, no se pudo, porque eso no está dentro de mis prioridades*. Entonces, queda mucho a nivel de... hay oficinas que logran comprar la idea y alguien en la oficina que lo impulsa, pero no necesariamente todos llevan el mismo pulso.

Y la bandera azul no es más que ir a lo interno haciendo una sensibilización, porque realmente como institución nosotros no somos un negocio altamente contaminante, es una oficina grande, un BP Total, un edificio, no tenemos gran impacto ambiental, pero si va haciendo mella hacia adentro buscando la posibilidad de que con eso haya una sensibilización hacia la colocación de productos y servicios en temas, por ejemplo, ambientales.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuántas banderas azules debería usted haber acumulado con este programa ahora?

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

En este momento tenemos matriculadas setenta y resto de oficinas.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

En realidad, ha sido... el caso de bandera azul es un eslabón dentro de los temas ambientales...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A ver, a ver, al grano.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

...y vamos en un proceso gradual...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuántas deberían de haber tenido a hoy?

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

A hoy... el periodo anterior, se inscribieron cincuenta y tres.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y ¿el logro?

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Treinta y tres.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Okey.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Y nosotros hemos estado midiendo... dando un margen desde el primer año... es como de aprendizaje, y entonces, este año que pasó, este año 2021, se incorporaron veintidós agencias. Tenemos los veinticuatro BP totales y las cuatro sociedades. Y obtuvimos treinta y tres.

### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Cuando decís: incorporar, ¿es voluntaria esa incorporación o es un asunto obligatorio?

### **El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Si se incorpora como meta, entonces, se establece una cantidad de oficinas, se establecieron las listas de cuáles eran las oficinas, se inscriben en marzo, viene todo un proceso que la oficina tiene que desarrollar. Y aquí hay un tema parte estructural, por ejemplo, el año 2021, nosotros solo somos dos personas en la unidad, entonces, la capacidad nuestra de darle un seguimiento, un acompañamiento a esas cincuenta y tres oficinas es disminuida.

Gracias a Dios a partir de agosto de este año, ya hoy contamos con dos muchachas en el área en el tema ambiental y la diferencia es notable. Estamos encima de la oficina facilitándole todo desde la parte de nosotros para que ellos obtengan su bandera, facilitándole charlas, materiales, cómo hacerlo, asesoría, que antes ellos no tenían ese servicio, y eso es fundamental.

Lo otro es en relación con esto, y voy a tocar un tema ambiental igual, que es un tema económico. Parte de los hallazgos nuestros... porque es una gestión de ir creciendo, el Banco da un paso acertadísimo en materia de ese compromiso con el tema de sostenibilidad y dice: *vamos a hacer una emisión de bonos verdes*, lo cual financieramente es muy positivo para el Banco, porque le permite obtener recursos, viene un tema metodológico de cumplir con principios de bonos verdes, excelente, pero a la hora de que ya nosotros, como área, y este año el trabajo con estas muchachas se ha reforzado, nos topamos con algunas deficiencias que son aspectos de mejora.

¿Qué pasa? Esa cartera de proyectos que respaldan esos bonos verdes, tenemos que ir a medir, cosa que anteriormente no se hacía, ahora por ser participantes de los principios tenemos que ir a medir cuáles son los beneficios ambientales de los proyectos que respalda la emisión. De esos indicadores, hacemos una selección, buscamos parámetros, vemos reportes de otros países, hacemos un análisis, pero resulta que las cláusulas contractuales en ninguna parte dicen que yo tengo que llamar a y decirle: *vea, ¿cuál fue el beneficio del proyecto tal?* Entonces, ahí hay que ir en un proceso de trabajo permanente.

Ya en este momento, prácticamente ya las consultamos a todas y prácticamente ya hicimos la identificación de hallazgos, de beneficios de esos proyectos. Esa es la información, si usted se va y revisa un informe de Davivienda, Bancolombia, lo encuentra, porque iniciaron el proceso antes. Ya ellos tienen emisiones y entonces, es algo que le agrega valor al documento, pero nosotros no lo veníamos haciendo, y así un montón de aspectos, implica procesos de este tipo.

Hay voluntad en las áreas. Nosotros, por ejemplo, con el tema de los bonos verdes, nosotros como RS nos incorporamos en una comisión de trabajo... un equipo de trabajo y ahí nos acompañan los compañeros de Riesgo, está la gente de normativa, está la gente de la Banca Empresarial. Como equipo hacemos sinergia y vamos a sacar el tema del informe para esta calificación de la emisión que hay que hacer ahorita.

Hay trabas y nos ponemos la meta de solventar esas trabas, hacer ajustes en la normativa para que ahora los futuros créditos sí se le pueda pedir al cliente ya en la cláusula, que yo en algún momento les pueda a consultar y conocer cuál es ese impacto positivo de materia ambiental. Pero, si quisiéramos hacer proyectos con una emisión de bonos sostenibles o bonos sociales, por ejemplo, si el Banco hoy financia un proyecto de vivienda comunitaria cualquiera hay cláusulas para yo ir con esa parte a ver cuál es el beneficio, habría que hacer identificación de nuevos indicadores.

Todo eso desde el punto de vista de nosotros, el contexto de hoy, la sostenibilidad ocupa un nivel de prioridad en el mundo. Si vemos a BlackRock, las famosas cartas de Larry Fink, posiciona el tema. Cada año es recurrente que se debe medir ese impacto que generamos.

Muchas veces, también, el impacto tiene limitaciones de presupuesto, de viabilidad y nos vamos a quedar con indicadores de resultados, porque es imposible (en algunos de los temas) querer medirlo todo, pero ahorita justamente estamos trabajando en una identificación más profunda de los posibles indicadores para elevarle el nivel. O sea, hay mucho para subir en la información que podemos publicar, pero también hay una que hay que ir a generar.

Otro aspecto es que estos dos años base no son la mejor referencia para establecer comparaciones, por ejemplo, en materia ambiental encontramos reducciones en algunos rubros, pero nos estamos comparando con un año que la gente no estaba yendo a las oficinas y ya ahora con solo un poco más de actividad empiezan esos indicadores a subir y ahí van.

En materia ambiental, tenemos indicadores sobre la parte interna, si en materia de negocios podemos ponernos metas de crecimiento en volumen de operaciones, tal vez los montos no es suficiente e ir un poco más allá de las mediciones. Pero viene la pregunta: ¿quién va a hacer esa admisión? Hay que ir empresa por empresa y levantar esa información y ahí a veces los procesos se hacen más lentos.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Los felicito, porque... es más le haría una pregunta: ¿cuántos bancos en el país tienen bandera azul?

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Bandera azul prácticamente yo creo que todos están metidos, ahorita, a nivel de la Cámara de Bancos nosotros somos parte de la firma de un protocolo verde que se firmó en el 2019. Prácticamente, todos están ahí impulsando la gestión sostenible, no solo lo verde. Una buena práctica es el tema que no es normativo, es voluntario, es bandera azul. Bandera azul lo que nos ha facilitado es que es un elemento que acerca a las personas del negocio al tema verde. Tenemos PG ahí que cumplimiento normativo y el tema de carbono neutralidad que ya es un paso más. Pero, prácticamente, todos han pasado por ahí, algunos...el Banco Nacional recuerdo...entró y después lo dejó.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sé que el BAC tiene un buen programa y tiene bastantes estrellitas. Yo se lo digo, porque yo soy muy probandera azul, es más, precisamente este año yo gané bandera azul en organización y sé lo que cuesta ganar una bandera azul. Es un estrés terrible. Por eso le puedo hablar con un poquito de criterio, pero es una cuestión donde usted me da las cifras de que entraron cincuenta y pico, pero que se inscribieron solo veintipico, algo fue así el dato.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

En realidad, hemos venido en un proceso de siete un año, dieciséis el siguiente...

Ahorita tenemos setenta y nueve inscritas.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Yo creo, lo veo muy interesante, que se ofrecen los servicios financieros precisamente en esa línea, también. Entonces, todavía deberíamos de ser motivadores en nuestra casa, para venir y ofrecer ese asunto, porque si no, no hay congruencia.

Tengo entendido que lo de bandera azul lo ha llevado prácticamente una muchacha, tengo entendido, que ha trabajado muy fuerte con ese asunto. Creo que deberíamos de empujar más y motivar más para que todo mundo se involucre. Es voluntario, totalmente, pero yo creo que el Banco... ustedes como departamento buscar cuál es esa motivación, ese enganche que hay que darle a los demás departamentos o a todos esos, porque no han querido, y principalmente, yo lo recomendaría en lo que son las sucursales, porque precisamente ahí es donde hace más falta.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

En cada sucursal o en cada oficina tiene que haber un comité de bandera azul. Una muchacha, no sé a quién se refiere, si es la que está llevando el Programa Bandera Azul para este edificio, pero solo ve este edificio.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ah, no, no, ella solo ve solo ese.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Ella forma parte del comité.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, no, no, ella me explicaba, pero, yo les diría que sí motivar más a todos los que no se han querido integrar, porque verdaderamente si estamos ofreciendo los servicios financieros y que ojalá mucha más gente entrara en este asunto de la bandera azul... de los servicios financieros y que nosotros pudiéramos darle ese ejemplo como institución, pues, téngalo por seguro que estaríamos ganando las cinco estrellas.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

La meta es que lleguen a estar los ciento y resto de edificios, no solamente las oficinas, sino también los edificios administrativos. La meta la hemos ido haciendo por partes, entonces, entra un grupo y ese grupo le llamamos *kindergarden*, porque esos entran al programa a conocer el programa, pero para efectos del Programa Bandera Azul ellos están jugando. Para efectos de nosotros, internos, tienen un periodo de gracia de un año, ya en el segundo año que están en el programa ya ahí sí si no la ganan, ya entonces sí les repercute en sus metas.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Cuántas personas o cuántas organizaciones se han acogido a comprar con sus servicios que ofrece el Banco... esos servicios financieros para estos programas de sostenibilidad? ¿Tienen ustedes algún inventario o algo? Por ejemplo, gente... qué les digo... que tiene una plantación a, b o z y le quiere meter iluminación con paneles solares. O sea ¿qué cantidad? ¿Tienen más o menos un rubro ahí? ¿Tienen ese conocimiento ustedes? ¿Tienen ese dato?

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

El año pasado el banco colocó once mil millones.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Once mil?

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Once mil millones de colones para proyectos con enfoque ambiental. La mayoría de esos en créditos personales, créditos que son para paneles, este tipo de cuestiones en el hogar, también, a nivel de vehículos el Banco ha venido incursionando ahí. Donde tal vez la cifra no subió tanto fue precisamente en los que están destinados a mipymes, obviamente el 2021 yo creo que fue un año...no el mejor ejemplo para reflejar un resultado ahí. Y luego, en la parte corporativa, pues, el Banco ha venido financiando todo este tiempo bastantes proyectos, proyectos hidroeléctricos, proyectos de energía, proyectos de... asadas por ejemplo, ejemplos muy buenos.

Y parte, también, de impulsar bandera azul es que nosotros queríamos acercar el tema ambiental a la oficina, porque al final el negocio se genera en cada oficina. Lo hacemos con un instrumento que es este que facilita esa cultura, porque bandera azul mide educación ambiental en los diferentes temas. Gradualmente, hemos llegado a setenta y nueve oficinas, o sea son setenta y nueve equipos que han estado pensando en el tema ambiental... en lo que tiene que ver con la obtención de la bandera.

Pero, la bandera en sí no es un fin en sí mismo, sino que acerca el pensamiento de toda la batería de colaboradores... se acerque a la materia verde y nos facilite generar condiciones para luego impulsar negocios verdes.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y los mismos clientes.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Y los clientes ya identifican al Banco.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Me gustaría complementar, porque estamos con el tema de bandera azul. Hemos venido trabajando, las sociedades anónimas también tienen bandera azul y son carbono neutral. De hecho, Popular Pensiones fue la primera entidad pública en tener carbono neutral.

Pero el año pasado hicimos una colocación de cincuenta mil millones de colones en... es la primera emisión de bonos verdes del país. Hicimos una emisión de cincuenta mil millones para refinar los proyectos verdes que ya teníamos en nuestra cartera y se colocó al 100%. La acción se hizo en dos tramos y se colocó al 100%.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Qué rendimientos dan?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Estábamos hablando... me parece que era la tasa TRI más punto... más ciento sesenta puntos base, me parece. Puedo estar errado, sí es tasa TRI, pero en el margen. Se colocó el 100%, de hecho, las operadoras de pensiones compraron bastante de eso. La Bolsa, incluso, nos dio un reconocimiento a nivel local y a nivel regional por ser el primer banco en el país que hace esa colocación.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Los demás no han invertido nada en eso?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

No, señor, ninguno lo ha hecho. Después lo hizo ahora... que también sacó una emisión para proyectos propios, pero en ese momento fuimos la primera.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Marvin, y eso ¿lo hemos cacareado?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

En su momento, lo cacareamos, yo creo que nos falta hacerlo más.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Sí, sí, podemos repetirlo en este momento.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Don Abel me lo está diciendo en este momento, también.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo le agregaría ahí algo, que en su momento yo mencioné cuando se hizo ese anuncio, de que deberíamos tratar de acercar la oferta con la demanda, en el sentido de que, si estamos captando bajo mecanismos de instrumentos financieros verdes, deberíamos empatar esa captación con una colocación igualmente dirigida a la materia verdad, ¿no? De manera que, podamos tener esa simbiosis y, además, esa simetría financiera que hace falta también. Pero, yo creo que esa parte del ejercicio todavía está...

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Todos los proyectos sí son verdes, porque de hecho tienen que ser certificados por dos auditorías externas. Pero tenemos que seguir en ese proceso.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Marvin, y eso ¿Mercadeo no lo puede poner como un sello en toda nuestra comunicación o publicidad? Si tenemos la certificación... qué importa que otros la tengan como ahora. El primer banco en Costa Rica... y ponerlo en todo el mercadeo, porque así atraemos un mundo diferente.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, ponerle un sello.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Porque la Operadora sí lo usa. Los tres galardones de la Operadora.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

La Operadora sí lo usa.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Muy marginal.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Es qué?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Es muy marginal desde... como importancia relativa en cuanto a...

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Son cincuenta mil millones.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Son cincuenta mil millones nada más, pero resuena. Sí dio un banderazo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Nos dieron un premio.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Es un reconocimiento.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Es como un sello para nosotros, porque podríamos jalar la estructura ya montada, podríamos jalar un montón de ese tipo de fondos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Don Abel, yo quería hacer un comentario, tal vez, general sobre el tema, del informe y esto. Yo creo que el tema de sostenibilidad pasa como por muchos otros temas: transformación digital, cumplimiento normativo y regulatorio, es decir, nos toca la tarea de formar cultura, y si eso no viene desde arriba con absoluta decisión ningún programa va a ser exitoso.

Entonces, escuchando a Alonso yo lo que percibo ahí es mucha traba administrativa, o sea hay gente que no se está comprando esto, y si eso no viene directamente instruido por la alta administración, incluso, por la Junta Directiva que lo tiene y lo adoptó en su modelo estratégico como parte de la triple utilidad. Ahí está la dirección.

Si eso no se aplica desde la alta administración y permea a las diferentes... estratos y líneas de negocio del Banco no vamos a lograr esto en veinte años. Entonces, que los objetivos y las metas sean suficientemente retadoras, pero tienen que estar en concordancia con el compromiso de la alta administración, en este y en otros temas.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Así es, estoy de acuerdo. Yo tengo una pregunta, en los programas de inclusión social ahí hablamos del caso de un no vidente, ¿qué se hace con la población autista? ¿Cómo el Banco está tocando ese punto?

¿Qué está haciendo el Banco para poder contratar o qué programa hay? Porque estoy viendo que en inclusión social hay varios temas, pero, por ejemplo, ya hay algunas empresas en Costa Rica que están trabajando seriamente con la población autista para programas especiales. Por ejemplo, los autistas son tremendamente buenos en tecnologías por la concentración que la misma discapacidad los tiene. Nosotros tenemos una empresa donde iniciamos todo un proceso con un equipo español, pero había una meta concreta de tener ese tipo de personas dentro del Banco, dando un proceso ejemplar.

¿Qué hay en materia de inclusión de personas?

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

En realidad, no es mucha. Sí se ha hecho... en el último año, se ha hecho más que años anteriores en que simplemente lo que se decía era que había mucha traba interna, que el sindicato no permitía que entrara, porque eso es una meta que tiene la regulación que nos dice que deberíamos de tener un 5% de los nuevos ingresos en personas con algún tipo de discapacidad. Nosotros no llegamos a tener ese 5%.

Pero sí le puedo decir que en el último año Capital Humano se ha preocupado por hacer contrataciones de ese tipo y se ha logrado hacer algunas cuantas, no le voy a decir que son montones, pero sí por lo menos muchísimo más que lo que hace cinco, siete años se decía.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Pero, no tenemos un dato.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Yo no manejo el dato, lo maneja Capital Humano exactamente, pero sí por lo menos ya hemos comenzado a participar en ferias especiales para personas con discapacidad. O sea, ya eso es un logro que ha ido haciendo poco a poco. Ahora, adicionalmente, hay que revisar a lo interno, ¿hoy por qué no pudo estar Erick aquí... con nosotros? Erick no tiene una laptop, Erick lo que tiene es una máquina de escritorio y también, no cuenta... muchas de las herramientas que él tiene son propias, no se las proporcionó el Banco.

Entonces, nosotros hemos estado ya revisando con Capital Humano que hay que revisar ese tipo de cosas, porque hoy le pedimos a Erick que nos ayudara a hacer la revisión de este documento... identificar, y ¿cuál fue nuestra sorpresa? que los programas eran de ellos... de él, no eran programas suministrados; y como entidad deberíamos de tener... darle todas las herramientas necesarias para que la persona ejecute. Entonces, hay detalles que tenemos también que revisar desde...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Cambiémosle el nombre de Capital Humano.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Yo quería agregar un aspecto que don Erick mencionaba en el video, que lastimosamente no pudimos ver. Decía don Erick que parte del problema de la discapacidad está por dos factores, algo propio que él tiene, en este caso, que no tiene visión, y elementos de barrera. Entonces, a nivel del Estado lo que se busca... lo que se esperaría es que haya más elementos que le faciliten a esa persona el acceso... al no vidente que accede que es cliente que accede a los servicios del Banco por medio de la aplicación, a Erick que es funcionario que pueda leerlo, etcétera.

Nosotros...estos procesos...también, tienen su tiempo, son muchos temas amplísimos. El año pasado recibimos un reconocimiento que realmente es también motivo de orgullo y la coherencia de ese impulso del Banco, y es que obtuvimos el primer lugar en el índice de discapacidad que elabora el Conapdis. A nivel de todo el país participan diferentes empresas, obtuvimos el lugar número uno y del sector financiero el número uno. Pero, esa es una cara de la moneda, la cara bonita.

Siendo realista hay un margen de puntos que todavía hay que elevar, entonces, también hay problemas, Conapdis varía la metodología de un año al otro, entonces, resulta que el año pasado eran cuatro variables, ahora metieron seis. Entonces, agregan dos variables nuevas que hay que gestionar y que no se gestionan de la noche a la mañana.

Dentro de eso, está el facilitarle al funcionario y a la persona que tiene discapacidad elementos que faciliten hacer su labor, pero igual implica procesos complejos, que si de pronto el Banco tienen teclados y los compra una empresa, hay que incorporarle a los catálogos nuevos tipos de teclados, borradores, etcétera, etcétera.

O sea, meterse en ese mundo...

Si queremos que la página web del Banco sea coherente con que somos accesibles, igual, hay que entrar en ese proceso y yo creo que hay que verlo en ese balance.

Tenemos resultados muy buenos, tenemos brechas... y, y establecer el horizonte de aquí a cuándo queremos mejorar ese, ese, esas valoraciones, pero tampoco se puede lograrlo todo de un año a otro porque son muchas variables de temas y, bueno, este es importante, indudablemente.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Otra pregunta, pero primero vos.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, Presidente, a mí es que estos temas me apasionan, honestamente, se los digo.

Y ahorita estoy viendo aquí en la parte de inclusión que el 38% de la cartera total del Banco son adultos mayores; me encantaría, si en algún determinado momento me regalaran el dato, qué porcentaje de ese mismo 38% verdaderamente se han visto beneficiados, verdad, con los servicios que da el Banco.

Se lo digo por lo siguiente: porque yo doy clases en una universidad y logré, gracias a Dios, venderle la idea a la rectora de que por qué no hacíamos un programa para adultos mayores, un programa para desarrollarles proyectos de pymes, proyectos...

Y así vamos a ayudar al país, ¿en qué?, en que menos personas van a estar yendo a los hospitales, los psiquiátricos y toda esa cuestión, si trabajamos con los adultos mayores, se van a sentir ocupados.

Entonces, precisamente, me decía la rectora que qué bonito sería hacer un convenio con un banco, ¿por qué?, porque precisamente si hay algo que se, que reclaman los adultos mayores como los discapacitados es que no tienen acceso al crédito ya por vejitos y los otros porque están discapacitados y, entonces, ¿qué van a hacer?

Yo creo que es que nadie piensa que va a llegar a viejo... y todo el mundo piensa... y ya estamos ahí.

Pero yo llego a pedir un crédito y yo estoy segura que no me lo dan por mi edad y así, conozco al muchacho de los que tienen los de sillas de ruedas, ahorita... tienen un nombre ellos.

Me decía Ramsés que él fue a tratar de que le dieran un préstamo para poder tener un carro que él quería y las condiciones para poder movilizarse, y lo hizo... bueno, fue al Banco Nacional, no sé, no se lo... terminó en el BAC, ahí fue donde le ayudaron.

Pero, porqué nosotros no nos ponemos así, como la bandera azul, el liderazgo de la bandera de que nosotros vamos a ayudar a esa gente, no le digamos adultos mayores, digámosles en la edad de la sabiduría, por ejemplo, que suena más bonito.

Estamos ahí, por algo estamos sentados aquí.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Ahora ya no se habla de adultos mayores, sino solo de personas mayores.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y suena todavía horrible.

Así es que, doña Maybelle, vea, usted tiene aquí una aliada, desde ya. Les ofrezco todo mi apoyo en lo que quieran, a parte que soy media loca para esas cosas porque me fascinan.

Y podemos hacer convenios con universidades, que fortalezcan a la capacitación y entonces, el Banco crea programas, no sé... "creciendo con la sabiduría", no sé... cualquier cosa de esas.

Gracias, Presidente.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Aquí lo anoté y le tomo la palabra, porque sí tenemos un modelo especial de atención de las personas adultas mayores y es el único banco que tiene ese modelo.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Eso es como de atención, cuando... pero es... que ellos se sientan que todavía pueden y tienen derecho.

Miren, hay un porcentaje, una estadística, perdón, en AGECO increíble. Si ustedes supieran la cantidad de dinero de hijos, que les quitan la plata a los adultos mayores para que no inviertan en un negocio porque si no, no les van a quedar nada para la herencia.

Ustedes no tienen idea. Hasta que dan ganas de quemarlos.

#### **El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Cuando hacíamos la Ley de Banca para el Desarrollo lo que más costaba conceptualizar y que este Banco ya lo tenemos muy avanzado era los temas de acompañamiento.

Pero si nosotros, nuestra ley nos lo permite y podemos hacer este tipo de convenios con universidades, es un tipo de acompañamiento que a la universidad le da un plus porque da un resultado hacia algo; y al Banco, ni qué decir porque nos facilita...

Me acuerdo que en la Ley lo poníamos, incluso, con la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Costa Rica, como uno de los que deberían hacer... poner a toda la Escuela en pequeñas microempresas de acompañamiento.

Sé que aquí en los programas de Banca Social tenemos, incluso, empresas dedicadas a eso... pero sí, el acompañamiento como uno de los requisitos para dar cierto tipo de créditos, pero... uno de los de los fondos especiales.

Pero si nosotros pudiéramos tomarle la palabra a universidades que, como son más flexibles porque son privadas, pero que quieren ponerse esa flor en el ojal de captar ese tipo de público que... ustedes tienen que tener las estadísticas de lo que significamos de estos años en adelante en el tema de adultos mayores.

Entonces, creo que podríamos lograr algo cualitativo y cuantitativo para el Banco porque seríamos como un resultado efectivo para algo que es un simple estudio.

Porque si usted va a ir a la universidad y después quién... todavía tengo que ir a comprobar aquello a un ente financiero, diay, qué pereza; pero si el ente financiero tiene un convenio donde va estudiando con esa entidad educativa los productos, verdad.

Yo no sé si con la UTN se pueden hacer cosas de ese tipo, pero... también fue el espíritu... me tocó convertirlos en ley y votar para que fueran... perdón, votar la ley para que se convirtieran en universidad porque ellos ya eran los CUC y eran todo ese tipo de lugares que fueron tan exitosos, siguen siendo exitosos, me parece a mí.

Entonces, aprovechar ese tipo de cosas.

Yo creo que no me puedo quedar sin secundar a Raúl, en el sentido de que en el tema de lo de Bandera Azul y de otros programas, dijo Raúl, de aquí para abajo tiene que nacer como una directriz para que la gente no crea solo que es una opción, sino que es un camino rumbo a tener una cualidad que nos genera en el mundo financiero.

A mí me tiene impresionado el dato que seguro por no haber leído suficiente sobre la institución, yo lo andaría aquí guindando, ¿me explico? como Banco o usándolos en el eslogan de mercadeo: el primer banco premiado en inversión de bonos verdes. El primer banco, habrá el segundo, el tercero, el cuarto y nos ganará, qué importa; pero fuimos el primero.

Entonces, usar ese tipo de cosas y que vayan de acuerdo a que de verdad es una política y una constante porque usted puede dictar una directriz, valga la redundancia, pero usted sabe que es un proceso.

En este país, somos exitosos por un proceso. Nos pueden ganar en carreteras, en torres, edificios, en lo que sea. Panamá no nos puede ganar en el proceso educativo que empezó en los años cuarenta, cincuentas.

Porque hay cosas, una carretera es de la noche a la mañana, pero hay cosas que no nos pueden ganar.

Me acuerdo todavía la resistencia que tenemos nosotros al tema de educación vial y ahora si no me pongo el cinturón, me caigo, pero, pero tuvo que ser un proceso que, al principio, empezara duro y ahora lo ve uno...

Diay sí, a los perros también hay que andarlos protegidos en el porta esto y lo otro, o sea... es un proceso.

Gracias, Presidente, era solo para eso.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo creo que, a ver... aparte de lo que vamos a dar por recibido vamos a terminar aquí con prospectiva, doña Maybelle, y lo que le quería decir era que voy a confesarme porque me advirtieron que este tema tenía que estar para el viernes, se me olvidó.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Pero sí está. Yo esperarí que esté, ¿sabe por qué?, porque nosotros hicimos el ejercicio de materialidad y se lo pasamos a Planificación y, en teoría, Planificación tiene que tomarlo como uno de los insumos para la elaboración...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Pero como usted todavía no recibe el... y conociéndola muy bien, no quiero que se me frustre, por eso yo me declaro culpable de que no lo incluí.

Y no es un error involuntario, no, es un error de coco, aquí. Se me olvidó, se me olvidó y yo asumo toda la responsabilidad.

Consecuentemente, voy a asumir un rol con usted el viernes y yo quisiera que usted, mi querida Vicepresidenta, trabajemos esto en función de algunas cosas.

Vamos a dar por conocido, por recibido el Informe. Lógicamente, felicitaciones. Este trabajo intangible, que ustedes lo tangibilidad de esta forma, yo creo que merece nuestro reconocimiento, tal y como lo mencionaban nuestros directores.

Y realmente esa parte es interesante porque este mundo no es todo finanzas. Yo creo que dentro del contexto de la nueva estrategia yo voy a agregar al acuerdo:

Dar por recibido el oficio tal y tal, el cual adjunta los reportes tales y tales, que se remite el Reporte de Sostenibilidad 2021 del Conglomerado Financiero Banco Popular, considerando que este tema será prioridad dentro de los lineamientos de la estrategia 2322, con sus respectivos parámetros de medición y sentido de logro.

Eso, para poder traerlo a los niveles que ustedes quieren y apoyarlos de aquí arriba y meterle fuertemente desde lo que nosotros queremos.

Porque yo creo que, si es un trapito de dominguear, ese trapito de dominguear lo vamos a cacarear y yo creo que no solo se trata de "ay, lo logramos"; no, no. Eso es, hay que seguir insistiendo somos esto, somos lo otro.

Al estilo de un banco, que no quiero decirlo, esto lo maneja una sola persona y es uno de los más exitosos en esta parte.

Yo creo que eso lo vamos a hacer así y el viernes, cuando nosotros vamos a distribuir los grupos, usted se viene con nosotros dos y yo le voy a pedir a Manuel que nos pase esto para llevarlo ya incluido; y después, le vamos a explicar con detalle.

Yo creo que esto es una versión bonita, una versión distinta y que nos genera muchísimo valor agregado.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Yo le agradezco mucho, don Abel, su sinceridad, yo pensé que habían tomado en cuenta, dentro de los insumos, el ejercicio de materialidad para que realmente los temas de la sostenibilidad estén incluidos.

Yo creo que es muy importante cacarear, pero yo creo que también es más, es muy importante realmente ser.

Es que yo me emociono donde los oigo a ustedes hablar, pero esa es la parte visible, pero tenemos que realmente ser para poder cacarear y hay temas, como decía don Raúl, se necesita mucho de la cultura que la institución lo absorba.

Y esa es la parte, o sea, tener 50.000 millones en bonos verdes es muy importante, pero escuchemos que es lo que dijo Alonso, cuando vamos a revisar la naturaleza de cada uno de esos créditos, efectivamente son créditos verdes, pero no tenemos un montón de variables que deben estar incluidas.

¿Cuándo es que deben estar incluidas? Cuando hacemos los análisis de crédito y demás.

Entonces, hay que trabajar mucho en esa parte, esa parte no se ve, pero para poder sostenibles, entonces después decir: ya no van a ser 50.000 millones, van a hacer 100.000, van a ser tres emisiones al año, o lo que sea, hay que trabajar hacia lo interno.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Le voy a lanzar otro reto. Yo mañana estoy trabajando con el equipo en la tarde, que vamos a ver esta parte. Tráigame todo eso y lo vemos y lo revisamos porque todavía estamos a tiempo de poder llevar como un anexo, ¿por qué?, porque ahí se va a discutir la prospectiva.

Y como lo dije a todo el equipo en la mañana, esto es prioridad para nosotros y es la oportunidad de poder revertir esa parte.

Y si lo podríamos adelantar, yo la invito a que vengan a trabajar con nosotros mañana, la invito a un café a las dos y media de la tarde, pero traiga todo, eso sí. Vamos a tomar decisiones, pensamiento futuro.

El que quiera acompañarnos, venga.

Muchísimas gracias, reiterando las felicitaciones, gracias por darnos alegrías de este tipo, de verdad.

Y yo creo que aquí nos dejó sembrada una semilla, doña Maybelle, esperamos ver que eso crezca; echémosle agüita.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

El video, apenas puedan, nos lo envían.

**El Jefe de la Unidad Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Nada más una observación, en esto, realmente, de parte de nosotros el cierre es... el agradecimiento en realidad es para todo el Banco porque cuando, cuando veamos una Bandera Azul, ahí están compañeros de Nosara, compañeros de Limón, al final es todo el Banco el que gestiona las acciones que se convierten en resultados; que nosotros hacemos el ejercicio de ponerlo en este formato, pero, realmente, el esfuerzo viene de todas las áreas.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Por supuesto, sobra decirles que cuando vayan a eso, invítenos, por favor, nosotros los acompañamos.

Muchísimas gracias.

Entonces, ¿estamos de acuerdo con la propuesta?

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. Dar por recibido el oficio GGC-1119-2022, el cual adjunta los oficios DIRGC-490-2022 y DIRG-308-2022, con los que se remite el Reporte de Sostenibilidad 2021 del Conglomerado Financiero Banco Popular.**

**Lo anterior, considerando que este tema será prioridad dentro de los lineamientos de estrategia 2023 con sus respectivos parámetros de medición y sentido del logro.**

**2. Dar por atendidos los acuerdos JDN-5924-Acd-183-2019-Art-16, inciso 23 y JDN-5934-Acd-627-2022-Art-12, inciso 2”.** (822)

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y ocho minutos**, se retiran la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti; y el Jefe de la Unidad Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Alonso Jiménez Zúñiga.

Finaliza la sesión al ser las **DIECIOCHO HORAS CON TREINTA Y DOS MINUTOS**.

Sr. Abel Francisco Salas Mora  
**Presidente**

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

### **SESIÓN ORDINARIA 5950**

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y DOS MINUTOS** del **MARTES VEINTICINCO DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTIDÓS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el Presidente, Sr. Abel Salas Mora; la Vicepresidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, y la Directora Suplente, Sra. Margarita Fernández Garita.

Asimismo, el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Ausente con permiso: la Directora, Sra. Vilma Campos Gómez.

#### **ARTÍCULO 1**

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión ° 5947.

3.- Correspondencia.

3.1.- Informes Finales de Gestión de los integrantes propietarios y suplentes de la Junta Directiva del periodo 2018-2022.

3.2.- Informes Finales de Gestión del Presidente, Vicepresidente y Vocal de la Junta Directiva de Popular Pensiones

3.3.- Informes Finales de Gestión del Presidente y Vocal de la Junta Directiva de Popular Seguros.

3.4.- Informes Finales de Gestión del Presidente y Vocal de la Junta Directiva de Popular SAFI.

3.5.- La Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. eleva, para conocimiento, el Informe del Fiscal correspondiente al I semestre del año 2022. (Ref.: Acuerdo JDPV-711-Acd-350-2022-Art-6)

3.6.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, el Informe de avance en la implementación de la Metodología de capacidad de pago diferenciada para el sector informal, en atención de los acuerdos: inciso 3) del acuerdo 237, JDN-5905-2021 e inciso 2) del acuerdo 463, JDN-5922-2021 Art. 15. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-73-2022-Art-10)

3.7.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, el informe de ejecución del Plan de Trabajo de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos para el segundo trimestre de 2022. (Ref.: Acuerdo CTAJ-13-ACD-58-2022-Art-5)

3.8.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional. (Ref.: Acuerdo JDN-5943-Acd-737-2022-Art-8b)

3.9.-La Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. traslada, para conocimiento, el Informe de viajes al exterior correspondiente al primer semestre del 2022. Lo anterior en atención del inciso 14 del acuerdo JDPS-372-Acd-238-2022-Art-11 y del inciso 4 del acuerdo JDN-5291-Acd-428-Art-7. (Ref.: Acuerdo JDPS-378-Acd-321-2022-Art-18)

3.10.a.- La Junta de Crédito Local de BPT Multicentro de Desamparados invita a la Junta Directiva Nacional a una de las sesiones de trabajo que se realizan los días jueves a las 3:30 p. m., para compartir los resultados y el impacto que se ha tenido en las diferentes comunidades de la zona, como Desamparados, Aserri y Acosta.

3.10.b.- El Sr. Oscar Mario Vargas Artavia, Gerente de BP Total San Carlos, invita a la Junta Directiva Nacional a que visiten BP Total San Carlos, con el objetivo de que, en conjunto con la Junta de Crédito Local y Gerencia del BP Total San Carlos, se visite a las cooperativas: Coocique R. L., Coopelesca R. L. y Consorcio Eléctrico (Coneléctrica). (Ref.: Oficio BPTMD-1319-2022 y BPTSCA-481-2022)

3.11.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para conocimiento, el Informe trimestral sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo del 2022 del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, correspondiente al segundo trimestre de 2022. (Ref.: Acuerdo CCNR-12-ACD-65-2022-Art-2)

3.12.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite a la Cámara de Bancos, para valoración y resolución, gestión en conjunto ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) respecto a la plataforma tecnológica denominada Centro de Información Conozca a su Cliente (Cicac). (Ref.: Oficio GGC-976-2022)

3.13.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, brinda información al Sr. Daniel Quesada Mora, Presidente de Conadeco, en relación con el estudio de Auditoría realizado al Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular 2022-2026. (Ref.: Oficio AG-185-2022)

3.14.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Permanente de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa, que no se tienen comentarios ni observaciones en la fase del proceso legislativo en relación con el expediente n.º 23.295, titulado "Ley de alivio para los deudores en dólares". (Ref.: Oficio GGC-1213-2022)

3.15.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Especial Provincia de Limón, que no se tienen comentarios ni observaciones en la fase del proceso legislativo en relación con el expediente n.º 23.117, titulado "Ley de zonas económicas especiales para generar inversión y empleo". (Ref.: Oficio GGC-1214-2022)

3.16.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Permanente de Asuntos Económicos, que no se tienen comentarios ni observaciones en la fase del proceso legislativo en relación con el Expediente n.º 23.237, "Ley para eliminar abusos en cobros por mora". (Ref.: Oficio GGC-1253-2022)

3.17.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, felicita a los señores de Junta Directiva Nacional por su nombramiento y les desea el mayor de los éxitos en beneficio de los clientes y trabajadores en sus funciones. (Ref.: Oficio PEN-909-2022)

3.18.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, remite, para conocimiento, el acuerdo JDPP-692-Acd-442-2022-Art-5, tomado por la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, mediante el cual se aprueba la integración de los Comités de Riesgo e Inversiones. (Ref.: Oficio PEN-910-2022)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos, así como el oficio de la Gerencia General Corporativa que remite la propuesta de calendarización para la atención de los acuerdos pendientes, en atención al acuerdo JDN-5943-ACD-740-2022-ART-12. (Ref.: Oficios SJDN-854-2022 y GGC-1221-2022)

8.3.- Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Auditoría

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, los estados financieros trimestrales con corte a setiembre de 2022. (Ref.: Acuerdo por distribuir)

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

8.3.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para aprobación, la propuesta de cronograma de actividades sobre el proceso de integración de las Juntas de Crédito Local, así como la propuesta de publicación, para el nuevo período que corresponde de marzo de 2023 a febrero de 2025 de las 22 sucursales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo CCNR-12-ACD-68-2022-Art-3 y SJDN-864-2022)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRSA-428-2022 que informa sobre las acciones que se han desarrollado a lo largo de los años, especialmente, la partida de gastos en alquileres. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5934-Acd-621-2022-Art-3. (Ref.: Oficio GGC-1076-2022)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRGC-547-2022, para valoración, con los datos del salario de los puestos de Alta Gerencia y órganos de fiscalización superior, que incluye los resultados del informe de mercado, a fin de analizar si procede el aumento salarial. (Ref.: Oficio GGC-1230-2022)

8.4.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicito a la Junta Directiva Nacional valorar, autorizar que, por esta única vez, se exceptúe el cumplimiento de la política de vacaciones tanto a él como al Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández. (Ref.: Oficio GGC-1243-2022)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Del punto 8 voy a excluir el 8.4.3. sobre la parte de valoración de vacaciones.

¿Estamos de acuerdo?

Al respecto la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Excluir del orden del día de la sesión ordinaria 5950, celebrada el 25 de octubre del 2022, el punto 8.4.3.**

**El resto de la agenda se aprueba sin cambios.” (824)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 2**

2. Aprobación del acta de la sesión ° 5947.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Hay alguna observación al acta 5947?

Si no hay observaciones la damos por aprobada.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Hay de redacción, pero se las voy a hacer llegar a don Luis, porque son, que sé yo, en lugar de “fatal”, “falta” y cosas de esas.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Listo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º5947, celebrada el 12 de octubre del 2022”. (832)**

### **ARTÍCULO 3**

**3.1.- Informes Finales de Gestión de los integrantes propietarios y suplentes de la Junta Directiva del periodo 2018-2022.**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Correspondencia? Luis Alonso.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Buenas noches. En esta parte de correspondencia tenemos 18 puntos. Vamos a pasar lo más rápido posible de una manera muy ejecutiva.

Primero están los informes de gestión de los integrantes propietarios y suplentes de la Junta Directiva del periodo 2018-2022. Ahí vienen todos los informes y se propone darlos por recibido y autorizar a la Secretaría a remitirlos a quien correspondan, en caso de que no hayan sido remitidos de la manera normal.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocidos los Informes Finales de Gestión de los integrantes propietarios y suplentes de la Junta Directiva del periodo 2018-2022.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 12 inciso e) de la Ley No. 8292 General de Control Interno y las Directrices emitidas por la Contraloría General de la República que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-1-2005-CO-DFOE.**

**2. Autorizar a la Secretaría General para que remita los informes a quien corresponda”. (833)**

### **ARTÍCULO 4**

**3.2.- Informes Finales de Gestión del Presidente, Vicepresidente y Vocal de la Junta Directiva de Popular Pensiones.**

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Posteriormente los informes finales de gestión de la presidencia, vicepresidencia y Vocal de la Junta Directiva de Popular Pensiones de ese mismo periodo. El acuerdo, en este caso viene actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas esta Junta Directiva y viene en los mismos términos: dar por recibido y autorizar a la Secretaría en caso de que no estén bien dirigidos.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocidos los Informes Finales de Gestión del Presidente, Vicepresidente y Vocal de la Junta Directiva de Popular Pensiones.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 12 inciso e) de la Ley No. 8292 General de Control Interno y las Directrices emitidas por la Contraloría General de la República que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-1-2005-CO-DFOE.**

**2. Autorizar a la Secretaría General para que remita los informes a quien corresponda”. (834)**

### **ARTÍCULO 5**

**3.3.- Informes Finales de Gestión del Presidente y Vocal de la Junta Directiva de Popular Seguros.**

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.3 se refiere, de una manera similar, a los informes de final de gestión del presidente y vocal de la Junta Directiva de Popular Seguros y el acuerdo propuesto es similar también: darlos por recibido y autorizar remitir los informes a quien corresponda, a la Secretaría.

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 conocidos los Informes Finales de Gestión del Presidente y Vocal de la Junta Directiva de Popular Seguros.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 12 inciso e) de la Ley No. 8292 General de Control Interno y las Directrices emitidas por la Contraloría General de la República que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-1-2005-CO-DFOE.**

**2. Autorizar a la Secretaría General para que remita los informes a quien corresponda”. (835)**

## **ARTÍCULO 6**

**3.4.- Informes Finales de Gestión del Presidente y Vocal de la Junta Directiva de Popular SAFI.**

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.4 Informe final de gestión del Presidente y Vocal de la Junta Directiva de SAFI. Y el acuerdo también, actuando en acciones de Asamblea de Accionistas y de la misma manera autorizar en caso de que no sean remitidos al lugar correspondiente.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A., acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocidos los Informes Finales de Gestión del Presidente y Vocal de la Junta Directiva de Popular SAFI.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 12 inciso e) de la Ley No. 8292 General de Control Interno y las Directrices emitidas por la Contraloría General de la República que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-1-2005-CO-DFOE.**

**2. Autorizar a la Secretaría General para que remita los informes a quien corresponda”. (836)**

## **ARTÍCULO 7**

**3.5.- La Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. eleva, para conocimiento, el Informe del Fiscal correspondiente al I semestre del año 2022. (Ref.: Acuerdo JDPV-711-Acd-350-2022-Art-6)**

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.5: La Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa eleva, para conocimiento, el Informe del Fiscal correspondiente al I semestre del 2022. También se propone dar por recibido. Y en la misma forma se autorizaría enviarlo si fuera el caso.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el Informe del Fiscal de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. correspondiente al I semestre del año 2022.**

**Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 197 inciso h) del Código de Comercio.**

**2. Autorizar a la Secretaría General para que remita el informe a quien corresponda”. (837)**  
(Ref.: Acuerdo JDPV-711-Acd-350-2022-Art-6)

## ARTÍCULO 8

3.6.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, el Informe de avance en la implementación de la Metodología de capacidad de pago diferenciada para el sector informal, en atención de los acuerdos: inciso 3) del acuerdo 237, JDN-5905-2021 e inciso 2) del acuerdo 463, JDN-5922-2021 Art. 15. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-73-2022-Art-10)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.6: La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, el Informe de avance en la implementación de la Metodología de capacidad de pago diferenciada para el sector informal, en atención a los acuerdos 237 de la sesión 5905 y 463 de la sesión 5922.

Acá se propone dar por conocido el informe de avance en la implementación de la Metodología de capacidad de pago diferenciado para el sector informal, referente a estos acuerdos que recién mencioné.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el Informe de avance en la implementación de la Metodología de capacidad de pago diferenciada para el sector informal, en atención del inciso 3) del acuerdo 5905-Acd-237-2021-art. 10 inciso 3) y del inciso 2) del acuerdo 463, JDN-5922-2021 Art. 15”. (838)**  
(Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-73-2022-Art-10)

## ARTÍCULO 9

3.7.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, el informe de ejecución del Plan de Trabajo de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos para el segundo trimestre de 2022. (Ref.: Acuerdo CTAJ-13-ACD-58-2022-Art-5)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

La correspondencia... 3.7: el Comité Técnico de Asuntos Jurídicos remite para valoración el informe de ejecución del Plan de Trabajo de esta Comisión y se propone dar por recibido el informe:

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el informe de ejecución del Plan de Trabajo de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos para el segundo trimestre de 2022.**

**Lo anterior, en atención de lo dispuesto en el artículo 23° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (839)**  
(Ref.: Acuerdo CTAJ-13-ACD-58-2022-Art-5)

## ARTÍCULO 10

3.8.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional. (Ref.: Acuerdo JDN-5943-Acd-737-2022-Art-8b)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.8.: el informe semana enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional.

Acá la propuesta es actuando en funciones de Asamblea de Accionistas de esta Junta Directiva, dar por recibido esos informes correspondientes a la semana del 10 al 14 de octubre y del 17 al 21.

La Junta Directiva Nacional actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido los informes semanales enviados por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional, correspondientes a las semanas del 10 al 14 y del 17 al 21 de octubre del 2022.**

**Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5943-Acd-737-2022-Art-8". (840)**  
(Ref.: Acuerdo JDN-5943-Acd-737-2022-Art-8b)

## **ARTÍCULO 11**

**3.9.-** La Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. traslada, para conocimiento, el Informe de viajes al exterior correspondiente al primer semestre del 2022. Lo anterior en atención del inciso 14 del acuerdo JDPS-372-Acd-238-2022-Art-11 y del inciso 4 del acuerdo JDN-5291-Acd-428-Art-7. (Ref.: Acuerdo JDPS-378-Acd-321-2022-Art-18)

También en el 3.9 la Junta Directiva de Popular Seguros traslada para conocimiento el informe de viajes al exterior. Este es un informe que debe llegar acá por un reglamento que existe en este Banco y la propuesta es darlo por recibido en funciones de Asamblea de Accionistas.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., acuerda por unanimidad:

**"Dar por conocido el Informe de viajes al exterior de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., correspondiente al primer semestre del 2022.**

**Lo anterior en atención del inciso 14 del acuerdo JDPS-372-Acd-238-2022-Art-11 y del inciso 4 del acuerdo JDN-5291-Acd-428-Art-7". (841)**  
(Ref.: Acuerdo JDPS-378-Acd-321-2022-Art-18)

## **ARTÍCULO 12**

**3.10.a.-** La Junta de Crédito Local de BPT Multicentro de Desamparados invita a la Junta Directiva Nacional a una sesión de trabajo los días jueves a las 3:30 p.m., para compartir los resultados y el impacto que se ha tenido en las diferentes comunidades de la zona como: Desamparados, Aserrí y Acosta.

**3.10.b.-** El Sr. Oscar Mario Vargas Artavia, Gerente de BP Total San Carlos, invita a la Junta Directiva Nacional a que visiten BP Total San Carlos, con el objetivo de que, en conjunto con la Junta de Crédito Local y Gerencia del BP Total San Carlos, se visite a las Cooperativas; Cooquite R.L, Coopelesca R.L y Consorcio Eléctrico (Coneléctrica). (Ref.: Oficio BPTMD-1319-2022 y BPTSCA-481-2022)

### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

3.10: la Junta de Crédito Local de Multicentro de Desamparados invita a esta Junta Directiva a una sesión de trabajo, algún jueves que sea factible a las 3:30 para compartir resultados y el impacto que se ha tenido en las diferentes comunidades de la zona como Desamparados, Aserrí y Acosta.

También está el 3.10.b y es una invitación que extiende el señor Oscar Mario Vargas Artavia, Gerente de BP Total San Carlos, que invita a esta Junta Directiva a que visiten el BP Total de San Carlos, con el objeto de que, en conjunto con la Junta de Crédito Local y el Gerente de este BP Total se visiten las cooperativas Cooquite, Coopelesca y Consorcio Eléctrico.

Yo creo que esto es...

### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Aquí es importante dejar constando que el 17 de noviembre vamos a tener la oportunidad de conversar con el Presidente de la Junta Directiva del Multicentro de Desamparados y el 11 de noviembre estamos visitando San Carlos. Entonces, para dejar constancia.

### **El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Cuándo la de Desamparados?

### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

El 17, aquí está.

### **La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Es un jueves, Presidente?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, correcto.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Me excusó de antemano.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo creo que a las tres de la tarde vamos. Nada más para dejar constancia en el acta.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Y la de San Carlos qué día van?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

El 11, es viernes.

Continuamos.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Pero, esa reunión es aquí?

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Cuál?, no. ¿La de San Carlos?

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

No, la de Desamparados.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

La de Desamparados es en Desamparados.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el oficio BPTMD-1319-2022, mediante el cual la Junta de Crédito Local de BPT Multicentro de Desamparados invita a la Junta Directiva Nacional a una de las sesiones de trabajo que se realizan los jueves a las 3:30 p. m., para compartir los resultados y el impacto que se ha tenido en las diferentes comunidades de la zona como Desamparados, Aserri y Acosta.**

**2. Dar por conocido el oficio BPTSCA-481-2022, mediante el cual el Sr. Oscar Mario Vargas Artavía, Gerente de BP Total San Carlos, invita a la Junta Directiva Nacional a que visiten el BP Total San Carlos, con el objetivo de que, en conjunto con la Junta de Crédito Local y Gerencia del BP Total San Carlos, se visite a las cooperativas: Coocique R. L., Coopesca R. L. y Consorcio Eléctrico (Conelétrica).**

**3. Solicitar a la Secretaría General que dé acuse de recibo a las Juntas de Crédito Local de BPT Multicentro de Desamparados y BP Total San Carlos y les indique, en el caso de Desamparados, que el 17 de noviembre habrá una reunión con los Presidentes de las Juntas de Crédito, y en el caso de San Carlos, que la Junta Directiva visitará la zona el 11 de noviembre”. (825)**

**ACUERDO FIRME.**

## ARTÍCULO 13

3.11.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para conocimiento, el Informe trimestral sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo del 2022 del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, correspondiente al segundo trimestre de 2022. (Ref.: Acuerdo CCNR-12-ACD-65-2022-Art-2)

### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

La correspondencia 3.11 proviene del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, el cual traslada para conocimiento el informe trimestral sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo del 2022 del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones y acá la propuesta es recibirlo en funciones propias de Asamblea de Accionistas este informe trimestral.

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:

**“Dar por conocido el Informe trimestral sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo del 2022 del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, correspondiente al segundo trimestre de 2022.**

**Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 23 del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y a la actividad n.º17 del Plan de Trabajo del Comité”. (842)**

(Ref.: Acuerdo CCNR-12-ACD-65-2022-Art-2)

## ARTÍCULO 14

3.12.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite a la Cámara de Bancos, para valoración y resolución, gestión en conjunto ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) respecto a la plataforma tecnológica denominada Centro de Información Conozca a su Cliente (Cicac). (Ref.: Oficio GGC-976-2022)

### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.12: el Gerente General, don Marvin, remite a la Cámara de Bancos, para valoración y resolución, gestión en conjunto ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) respecto a la plataforma tecnológica denominada Centro de Información Conozca a su Cliente, esto en respuesta a un acuerdo que tenía pendiente y la propuesta sería dar por recibido ese oficio.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio GGC-976-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite a la Cámara de Bancos, para valoración y resolución, gestión en conjunto ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) respecto a la plataforma tecnológica denominada Centro de Información Conozca a su Cliente (Cicac).**

**Lo anterior se conoce de conformidad con el artículo 31 inciso 31.6 punto vii) del Acuerdo SUGEF 16-16 “Reglamento sobre Gobierno Corporativo”. (843)**

## ARTÍCULO 15

3.13.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, brinda información al Sr. Daniel Quesada Mora, Presidente de CONADECO, en relación con el estudio de Auditoría realizado al Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular 2022-2026. (Ref.: Oficio AG-185-2022)

### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.13, don Manuel González Cabezas, Auditor General, brinda información al Sr. Daniel Quesada Mora, Presidente de CONADECO, en relación con el estudio de Auditoría realizado al Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores del Banco.

Esta es una copia para esta Junta y la propuesta sería dar por recibido el oficio AG-185.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio AG-185-2022, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, brinda información al Sr. Daniel Quesada Mora, Presidente de CONADECO, en relación con el estudio de Auditoría realizado al Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular 2022-2026”. (844)**

## **ARTÍCULO 16**

**3.14.-** El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Permanente de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa, que no se tienen comentarios ni observaciones en la fase del proceso legislativo en relación con el Expediente n.º 23.295 y titulado, “Ley de alivio para los deudores en dólares”. (Ref.: Oficio GGC-1213-2022)

### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.14, don Marvin comunica a la Comisión Permanente de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa, que no se tienen comentarios ni observaciones en la fase del proceso legislativo en relación con el Expediente n.º 23.295 y titulado, “Ley de alivio para los deudores en dólares.

Acá la propuesta es dar por recibido este oficio donde comunican a esa Comisión que no se tienen comentarios ni observaciones en la fase del proceso legislativo en relación con este expediente.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio GGC-1213-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Permanente de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa, que no se tienen comentarios ni observaciones en la fase del proceso legislativo en relación con el Expediente n.º 23.295 y titulado, *Ley de alivio para los deudores en dólares*.”**

**Lo anterior de conformidad con el artículo 31 inciso 31.6 punto vi) del Acuerdo SUGEF 16-16 *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*”. (845)**

## **ARTÍCULO 17**

**3.15.-** El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Especial Provincia de Limón, que no se tienen comentarios ni observaciones en la fase del proceso legislativo en relación con el expediente n.º 23117 titulado “Ley de zonas económicas especiales para generar inversión y empleo”. (Ref.: Oficio GGC-1214-2022)

### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.15: Don Marvin también, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Especial Provincia de Limón, que no se tienen comentarios ni observaciones en la fase del proceso legislativo en relación con el expediente n.º 23117 titulado “Ley de zonas económicas especiales para generar inversión y empleo” y la propuesta es dar por recibido este oficio mediante el cual don Marvin comunica a esa Comisión especial que no tiene comentarios ni observaciones en la fase de proceso legislativo del expediente antes mencionado.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio GGC-1214-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Especial Provincia de Limón, que no se tienen comentarios ni observaciones en la fase del proceso legislativo en relación con el expediente n.º 23117 titulado *Ley de zonas económicas especiales para generar inversión y empleo*.”**

**Lo anterior de conformidad con el artículo 31 inciso 31.6 punto vi) del Acuerdo SUGEF 16-16 *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*”. (846)**

## **ARTÍCULO 18**

**3.16.-** El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Permanente de Asuntos Económicos, que no se tienen comentarios ni observaciones en la fase del proceso legislativo en relación con el Expediente N.º 23.237, *Ley para eliminar abusos en cobros por mora*. (Ref.: Oficio GGC-1253-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Siguiendo, el 3.16, Don Marvin comunica a la Comisión Permanente de Asuntos Económicos, que no se tienen comentarios ni observaciones en la fase del proceso legislativo en relación con el Expediente n.º 23.237, *Ley para eliminar abusos en cobros por mora*.

Acá la propuesta también es dar por recibido ese oficio en la cual comunica a esa Comisión Permanente de Asuntos Económicos que no tiene comentarios ni observaciones en esta fase del expediente.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio GGC-1253-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Permanente de Asuntos Económicos, que no se tienen comentarios ni observaciones en la fase del proceso legislativo en relación con el Expediente n.º 23.237, Ley para eliminar abusos en cobros por mora.**

**Lo anterior de conformidad con el artículo 31 inciso 31.6 punto vi) del Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo”. (847)**

## **ARTÍCULO 19**

**3.17.-** El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, felicita a los señores de Junta Directiva Nacional por su nombramiento y les desea el mayor de los éxitos en beneficio de los clientes y trabajadores en sus funciones. (Ref.: Oficio PEN-909-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.17, don Róger Porras, Gerente de Popular Pensiones, felicita a los señores de esta Junta Directiva por su nombramiento y les desea el mayor de los éxitos en beneficio de los clientes y trabajadores en sus funciones. La propuesta es darlo por recibido.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio PEN-909-2022, mediante el cual el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, felicita a los señores de Junta Directiva Nacional por su nombramiento y les desea el mayor de los éxitos en beneficio de los clientes y trabajadores en sus funciones”. (848)**

## **ARTÍCULO 20**

**3.18.-** El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, remite para conocimiento, el acuerdo JDPP-692-Acd-442-2022-Art-5, tomado por la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, mediante el cual, se aprueba la integración de los Comités de Riesgo e Inversiones. (Ref.: Oficio PEN-910-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Por último, ya el 3.18. don Róger también, remite para conocimiento el acuerdo de la Junta Directiva de Pensiones mediante el cual se aprueba la integración de los Comités de Riesgo e Inversiones. Entonces aquí la propuesta es recibirlos en funciones propias de Asambleas de Accionistas.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio PEN-910-2022, mediante el cual el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, remite para conocimiento, el acuerdo JDPP-692-Acd-442-2022-Art-5, tomado por la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, mediante el cual, se aprueba la integración de los Comités de Riesgo e Inversiones”. (849)**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, doña Iliana.

**La Directora, Sr. González Cordero:**

Sí, yo no tengo comentarios, estoy de acuerdo con recibirlos, solamente con el informe AG-185-2022 me parece que el tono se exasperó un poco de la nota y que precisamente era respuesta a una nota de CONADECO, entonces yo pienso que lo mismo que dice el informe se pudo haber dicho de una manera más respetuosa.

Es un sector, recordemos que CONADECO recoge la aglomeración de todo lo que son las ADIs, que son aproximadamente 3.500 personas de las Asociaciones de Desarrollo y que es un órgano representativo, entonces deberíamos tenerle en ese tipo de notas un respeto adecuado, de utilizar un lenguaje que no confronte, sino que responda lo que se le está solicitando de una manera adecuada.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Más asertivamente.

¿Estamos de acuerdo? Don Juan.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Gracias. Tal vez hacer una reflexión sobre algunos temas que hemos venido conversando. En este órgano de dirección están los presidentes de cada una de las Sociedades Anónimas y cada uno de los coordinadores o presidentes de las Comisiones Corporativas.

Mucha de la información que llega aquí y viendo estos temas que son de carácter informativo, estoy seguro que hay algunos que, en la discusión de cada una de las comisiones o de las Sociedades quizá no necesariamente tengan que ser elevados a este órgano de dirección, sino que puede haber un filtro, de acuerdo con el normal funcionamiento de estos órganos de dirección.

Esto nos ayudaría mucho en ese proceso de adelgazamiento que estamos realizando, no solo para que vengan lo estrictamente normativo, sino que temas que, como se ha comentado, también agreguen valor en la toma de decisiones de este órgano de dirección. Entonces, quería hacer la reflexión, que podía ser un ejercicio, máxime que aquí están las máximas autoridades de estos órganos, que pudieran informar a cada uno de esos comités o sus Sociedades sobre la importancia de escalar, elevar o agendar en la Junta Directiva Nacional, temas que le agreguen valor y que sean considerados realmente necesarios para la discusión de los temas que aquí se presentan.

Quería hacer, señor presidente, esa observación.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muchas gracias, ¿Alguna otra observación? Entonces estamos dando por recibida la debida correspondencia.

## **ARTÍCULO 21**

### **4.- Asuntos de Presidencia.**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

En asuntos de presidencia, muy completo, yo le voy a pasar...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Puede hacer un receso de 10 segundos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí señor.

Se procede con el receso.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Nada más quiero que agreguen dos cosas, por ahí lo vamos a tener. Del 24 al 28 de octubre, mañana vamos a estar recibiendo la tabulación de la información del taller del día viernes pasado.

La Unidad de Planificación está trabajando en eso y es un bonito informe, yo creo que nos vamos a llenar mucho de la información que tuvimos y van a tener una exposición del 31 al 4 de octubre.

La Junta va a estar analizando todo esto para proceder a la aprobación y dar el visto de salida. El 30 de octubre tenemos el encuentro, que es domingo, yo creo que el próximo domingo para el sector comunal que es en Abangares.

En esto la líder de nuestro proceso va a ser Iliana, que nos va a comandar a su sector, que desde ya le deseamos muchos éxitos.

El 2 de noviembre la capacitación de vocería a la una de la tarde. El 3 de noviembre, anótenlo, porque ahí no está, la reunión con las subsidiarias.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Cuándo es, perdón?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

El 3 de noviembre, que es jueves, en la mañana, de 8 a 12. Parte don Raúl, usted recuerda que cuando estuvimos en la Comisión, ellos nos pidieron que nos reuniéramos por aparte para poder ver los resultados.

Entonces ahí vamos a ver —Señor gerente, tome nota— ...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿A qué hora es?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

De 8 a 12, salvo que ustedes me digan que lo hagamos en la tarde, lo pasamos a la tarde.

Vamos a ver, ¿en la mañana, tarde? De 8 a 12.

El 4 de noviembre vamos a tener el segundo encuentro con todo el equipo de constructores, ahí dice constructores, que son estas 100 personas, que la vamos a entregar y le vamos a decir qué es lo que vamos a proceder. En este sentido, lo vamos a coordinar con la gerencia.

El 4 de noviembre...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Ese dónde va a ser?, perdón, el del 4 de noviembre.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ese va a ser aquí.

Y el 4 de noviembre por la tarde, vamos a tener el primer encuentro con auditorías internas, que ese lo vimos ayer. Todo el equipo de auditorías, don Manuel, vamos a tener este encuentro para revisar los planes y todo, que fue también una iniciativa suya, en perspectiva poder relacionar todo este tema con todas las auditorías.

El 10 lo haríamos con Riesgos, de 8 a 12. El 12 de noviembre estamos en la visita a San Carlos, liderado por la Junta de Crédito. El 17 de noviembre, reunión con los presidentes de la Junta de Crédito, esto viene de la Comisión de Nominaciones.

El 18 vamos la visita regional al Sur. Del 7 de noviembre al 18 de diciembre está todo un plazo de elaboración de los planes operativos, después de la aprobación de la Junta y del 1 al 30 de noviembre vamos a trabajar sobre la parte preliminar del diseño estructural y organizacional.

2 de diciembre visita regional a Alajuela y el 8 de diciembre visita regional a Puntarenas.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Y a Pérez cuándo vamos?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

El 18 de noviembre. Eso por lo que nos planteó Saúl, ¿te acordás?, que nos había invitado.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Ah, bueno para yo hacer almuerzo en la casa.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ah, excelente.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Chicharrones y esas cosas. Nada de salmón y esas babosaditas.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Estamos de acuerdo con esto?

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Puntarenas está incluyendo Paquera, Jicaral, toda esa...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo creo que sí.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Y el tamal de Navidad?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No es que ya eso esta fuera.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Estamos, entonces? ¿Estamos de acuerdo?

Don Manuel, esto es mucho de lo que usted ha solicitado, que es la parte fundamental de las actividades, esto aparte de todas las acciones de Junta Directiva, que estamos cargados, pero esto nos da una visión por lo menos de aquí a fin de año de qué tenemos que hacer.

Muy bien, ¿Asuntos de Directores? Ah perdón, algo importantísimo, para esto necesitamos fondos, señor Gerente, entonces, por favor.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Me disculpo porque esa pantalla no está conectada, entonces la que tengo es esta. Este es un oficio que estamos haciendo o que quiero entregar el día de hoy que me lo acepte esta Junta Directiva, dirigido a don Abel, al cual le estoy pidiendo que me autorice reforzar la partida 01.07.02, se llama Actividades protocolarias y sociales, del centro de costos 420000, que es esta Junta Directiva, por un monto de ₡10.000.000, lo anterior con el propósito de gestionar todos los procesos que acaba de anunciar don Abel, espero me alcance.

Estos recursos serán cedidos de la Unidad de Bienestar del Personal de la Dirección de Capital Humano. Viene firmada por doña Graciela y por mí.

Es decir, es una modificación presupuestaria. Cualquier modificación presupuestaria, cualquier reforzamiento que se haga al presupuesto de esta Junta Directiva tiene que venir aquí y tiene que ser aprobada.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Estamos de acuerdo con eso? Esto se acompaña de esta dotación de fondos.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Se incluye en agenda y lo votamos a favor.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Exacto, se incluye en la agenda.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

¿Estamos de acuerdo?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

En firme.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

De acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar la modificación al Presupuesto 2022 de la Junta Directiva Nacional, aprobado en la sesión ordinaria No. 5847 del 4 de agosto del 2021, según el siguiente detalle:**

**Justificación Reasignación:**

**a. Dotar de recursos presupuestarios a la partida 010702 Actividades Protocolarias y Sociales, del Centro de Costos 420000, por un monto de ¢10.000.000.00. Lo anterior, con el propósito de gestionar los procesos de contratación que requiera la Junta Directiva Nacional para realizar las sesiones de trabajo y talleres estratégicos que permita coadyuvar con las funciones de este órgano de dirección.**

**b. Los recursos serán cedidos por la Unidad Bienestar al Personal de la Dirección de Capital Humano, Centro de Costos 430107, para lo cual se tiene con el visto bueno de dicha dependencia”. (823)**  
(Ref.: oficio SJDN-890-2022)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 22**

**5.- Asuntos de Directores.**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Directores, ¿don Raúl? ¿doña Genoveva?

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, lo mío es chiquitito.

Señores, nada más solicitar la aprobación y el voto de confianza de ustedes de que hoy en reunión de TI, le hice una propuesta al señor Gerente, con una situación que tenemos ahí de un juicio con un antiguo expleado.

Entonces yo le hice una propuesta al señor Gerente para tener una reunión con él y le pedí que si podría yo acompañarlo, esa es la idea, acompañarlo. Entonces, ahí hubo comentarios de que mejor yo no fuera, para hacer primero como una negociación con el señor, pero yo considero que sí debo de estar y creo que hasta el mismo don Jorge que es el otro miembro, si no el Presidente o cualquiera de la Junta Directiva que me quiera acompañar, pero lo que quería es someter a mis estimados compañeros que se aprueba de que yo esté en esa reunión con el señor Gerente.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Me permite nada más?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, don Jorge.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

En realidad, el comentario se lo hice yo, simplemente viendo cómo era mejor, si tenemos que dar una segunda instancia para saber cuál es la estrategia, pero es un tema que no era desplome. Lo que yo creo es que sí es un tema que hay que resolver, que hay que ver cómo se resuelve...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

De inmediato.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

...y entonces por eso fue que más bien secundé...

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Sí, tal vez una aclaración. En ese tema, que creo saber cuál es, se trata de un cobro que el Banco le está haciendo a un exfuncionario que se le pagaron aproximadamente ₡70 millones de más en una liquidación que tuvo en algún momento, producto de que él había demandado previo al Banco. Después nosotros contrademandamos, tuvimos razón, y tuvimos que ir a recuperar lo que ya le habíamos pagado.

Se ha intentado cobrar, pero no tiene bienes que se le puedan embargar. O sea, todo lo que el Banco le pagó con la liquidación, porque él renunció al Banco y tiene ahora trabajo en otra empresa de carácter privado, lo tiene cubierto con otras personas, o sea, no se le ha podido embargar absolutamente nada, ni se le va a poder embargar, porque nunca, creo yo, va a poner nada a su nombre.

El tema es que estamos igual en una entidad pública y tenemos que hacer el cobro, o sea, es algo a lo que estamos obligados a hacer. Yo creo que, no por quitar impulso a la reunión y que hablen con él, seguir intentando...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perdón, tal vez lo voy a ampliar un poquito. El problema es muy serio: si en este momento ese señor se muere, el Banco se paraliza, así se los digo. ¿Cierto, señores? Se paraliza, porque él es el único que tiene el pleno control de SIPO.

Entonces, yo lo que le decía era que precisamente parece que es imposible cobrarle a este señor. Entonces, hacer una negociación con él, porque, como decía don Rolando, muchas veces no se puede ni cerrar las cuestiones financieras, porque han intentado varios empleados y no pueden, viene él, hace así y se cierra.

Él parece que tiene dominio de ciertas clavecitas y nunca las ha dado, no sé si es que no se las han pedido como tiene ser o alguien se le ha pegado como tiene que ser. Solo Dios y los que están ahí lo sabrán.

Entonces, precisamente, es negociar con este señor, buscar dos, tres personas y decirle —No sé cuál es el procedimiento, don Armando, pero tiene que existir algo de negociar con él— “Mire, quitamos esa”... ¿Qué es, una querella?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

No, es un cobro judicial.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es un cobro judicial: "Usted nos entrega exactamente esto", porque no es posible que ese señor, tras que ha pasado lo que ha pasado, todavía le estemos aparte... Él viene, trabaja con la competencia y viene aquí y se le esté pagando. O sea, es un desastre, la idea es llegar a hacer una solución salomónica en beneficio del Banco.

Buscar esta reunión con él y yo creo que debería de acceder, ¿A quién se le va a quitar que él no pague \$60 millones?

Es más, me gustaría que usted fuera don Armando.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Hagamos un receso para... lo que estamos haciendo aquí.

Se procede con el receso.

¿Doña Genoveva?

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Presidente, yo estoy de acuerdo, principalmente con la última manifestación de don Manuel, muy asertiva, dicho sea de paso, pero yo no perdería la reunión. Yo insisto en que la reunión se haga.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y voy a agregar a eso que presenten un informe de finiquito de esa situación y sobre todo esto que mencionaba usted, don Marvin de cuál es, digamos, la alternativa de solución para este caso ya sea "olvidémonos de eso" y cuál es la contingencia que se propone, como decía don Manuel en este asunto.

¿Estamos de acuerdo? Acuerdo firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**"Autorizar a la Sra. Genoveva Chaverri Chaverri para que acompañe, en su condición de presidenta del Comité Corporativo de Tecnología de Información, al Gerente General Corporativo en una reunión con la persona que desarrolló el sistema SIPO, con el propósito de mantener un diálogo sobre contingencias legales". (826)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 23**

**5.- Asuntos de Directores.**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Algo más de Asuntos de Directores? ¿Don Raúl?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, Presidente, se acerca ya el vencimiento de los nombramientos de los compañeros de juntas directivas de las sociedades, me parece que a mediados de noviembre. Quince, dieciséis por ahí, y la de Seguros hasta marzo si no me equivoco.

¿Cuál va a ser la estrategia? ¿Cuál va a ser la dinámica que vamos a seguir? ¿Vamos a hacer publicaciones o vamos a ser nosotros los que recomendamos personas para integrar esas juntas directivas? Yo, en lo particular, quisiera proponer que se busquen personas que tengan

perfiles, además deben tenerlos, para que cumplan ahora con la normativa 15-22, que vengan a elevar el nivel de las juntas directivas de las Sociedades. Ojalá personas que sean expertas en la línea de negocio de la Sociedad, que las cuatro tienen perfiles financieros y el área de seguros.

La pregunta es abierta: ¿Qué es lo que vamos a hacer en ese sentido y cuál papel vamos a tener nosotros como directores?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entiendo que nosotros tenemos para el próximo lunes la reunión del Comité donde vamos a llevar ese punto. Yo creo que ahí hablaríamos —Margarita, usted que la preside— llevaríamos esa parte de la recomendación, yo creo que es muy sano hacerlo en la vía más expedita, don Raúl, y abierta de poder uno hacer recomendaciones directas de gente que sea afín al proceso de la estructura que estamos llevando. Yo creo que esto es importante, tu propuesta, no sé te sugiero que la tomemos en cuenta para que, de hoy en ocho, el próximo martes, ya traigamos la estrategia de cómo lo vamos a seguir, pero yo lo vi de punto de agenda.

En el punto de agenda estaba esto del proceso, pero entonces vamos a llevar la recomendación para verla aquí y lo traemos. Esto es bueno manejarlo abiertamente.

Yo creo que debemos de tener gente, inclusive, de nuestra confianza ahí que nos permita avanzar hacia el punto que queremos, que nos haga más expedito, por eso es que secundo la propuesta de Raúl para que eso sea así.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Sí, yo lo tenía como punto vario, se me adelantó don Raúl; siempre tenemos buena conexión con los temas.

Quiero agregar tres cosas: una, aparte de los atributos que mencionó don Raúl, yo quisiera proponer que sea gente profesional, acorde con el perfil bancario y de riesgos, puede ser todo lo que queremos, pero que sea gente joven, gente de una generación anterior a nosotros para que venga aportar más dinamismo. Yo en lo particular he estado pasando a don Luis Lizano currículums, uno es una persona que conozco, pero que han sido recomendados por Conadeco.

Recordemos que somos Banco Popular y de Desarrollo Comunal, entonces yo le pedí al sector comunal que, por favor, me pasara currículums que tuvieran esas características y nos han pasado tres. Los está valorando don Luis Lizano porque tienen que hacerles también evaluaciones en cuanto a si tienen deudas de crédito, todo eso y es un proceso largo.

Hay tres comunales, por si ustedes lo tienen a bien en sus juntas directivas. Recuerden que las juntas directivas tienen que tener un equilibrio, ojalá alguien de profesional, alguien de comunal, así se ha hecho históricamente para que esté en representación de los sectores.

Están esos tres currículums ahí de comunales por si ustedes los quieren revisar y tengo dos de sectores profesionales que vienen de colegios profesionales que también ya están ahí en la base de datos para que, si quieren echar mano de esos currículums, pues ahí están.

Eso quería comentar.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, en eso, yo creo, deberíamos tener la confianza de hacer los aportes. Yo también he recibido algunos que, pues Jorge Eduardo me ha enviado.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Quería agregar que cuando hice un comentario, que hasta se me había olvidado cuál era la fecha del cambio, este ritmo que llevamos, pero yo estoy de acuerdo, nada más que hay que buscar, con lo que decía Raúl, pero hay que buscar nada más un equilibrio, pero ese equilibrio es dentro, me parece a mí, de los perfiles.

Yo primero pedí a la subsidiaria, a la SAFI, el perfil y después el perfil general de aquí, de la reglamentación y de acuerdo a eso un día hice una pregunta y me dice: "mandámelos a mí, hay que poner a todo el mundo dentro de la opción", pero me parece que sin renunciar a lo que la ley nos da como potestad que es elegirlos nosotros como se ha hecho anteriormente.

Me parece a mí que la legalidad no nos permite elegir nada que no tenga los requisitos y que no dé el aporte y facilite la gobernanza, así de sencillo. Me parece que sería ir como contra natura de nosotros mismos en la dirección de cada una de las subsidiarias, pero lo que llegue directamente pasará por el tamiz de la comisión y lo que llegue abierto también pasará por ahí.

A mí me parece que es importante, yo, por ejemplo, decía: "yo siendo abogado, digo yo, como todo es una legalidad, cojamos a alguien que sea abogado dentro de la Junta Directiva".

Como todo es un tema económico, no, no, fulano no, el otro no; es un tema de alguien que sea economista, que sea financiero o alguien que sea de proyectos que entienda de proyectos, porque eso es lo que estoy viendo que se ve en la Junta. Primero se ven temas legales, primero que todo. Segundo tema, financieros; y luego temas de inversión, por poner un ejemplo.

Es muy parecido en las otras porque con 2.400 millones fuera del país. Primero es la legalidad, cómo hacemos para usarlos nosotros mismos, el Conglomerado que nos lo están prohibiendo los organismos de fiscalización.

Hay que convertirlo, no puede ser posible que esté alimentando otra economía, nuestros propios fondos, sino la economía de nosotros en materia de inversiones, pero no podemos usar lo que tiene pensiones.

Por poner un ejemplo de cómo tiene que estar compuesto para avalar lo que decía, tiene que permitir la gobernanza, tiene que ser legal y tiene que estar dentro del entendimiento de la naturaleza de cada una de las sociedades. Creo yo.

Yo, señores, eso que conste en actas –siempre me andan corrigiendo– pero yo nunca elegir lo mejor mío, pero en contra tampoco y el puesto es para ejercerlo y este puesto nos lo dieron para ejercerlo.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, don Abel, don Raúl, yo también tenía una anotación para incluir eso.

A mí me parece que aquí es importante que el Comité de Nominaciones nos guíe y de que... en los procedimientos internos que se tienen para este tipo de nombramientos.

Yo creo que nosotros no nos deberíamos de encargar, únicamente si tenemos un currículum o algo así, pero Recursos Humanos debe tener una base y Nominaciones debería poder acceder a ella y, pues los que conocen el procedimiento que lo ejecuten tal cual.

Yo sí, en lo personal y por responsabilidad, necesito gente que se me monte al tren que va a 200 por hora, que no necesite inducción, que sepa de pensiones y, pues evaluarlo previo a los nombramientos, obviamente, con la gente correspondiente.

Yo creo que sí hay que tener cuidado, ahorrar tiempo y dárselo a los que tienen a cargo el proceso.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Tomamos nota, Margarita. Estamos de acuerdo con las sugerencias.

**ARTÍCULO 24**

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Este tema me urge que es de la Sociedad de Seguros. La Sociedad de Seguros, igual que algunas de las sociedades de ustedes, solamente dos sesiones de Junta Directiva al mes, pero nosotros estamos con el tema de cambio de core, no tenemos Comisión de TI, así como tienen, por ejemplo, Popular Pensiones.

Lo de TI de la Sociedad de Seguros se ve en TI corporativa, pero nos queda la rendición de informes mensuales, se van atrasando, entonces solicitamos criterio para poder realizar una sesión extraordinaria al mes y poder ir valorando los temas de TI en esa sesión.

Lo que pasa es que TI, es un tema ordinario que se vería en una extraordinaria, sin embargo, Popular Seguros ya ha tenido problemas con el core, incluso, perdieron una demanda en un proceso legal que le costó muchísimos millones de dólares al Banco.

El gobierno corporativo de un proceso de cambio de core le corresponde a la Junta Directiva que esté a cargo de ese proceso de cambio de core, pero esta Junta Directiva de Popular Seguros no tiene el tiempo para poder cumplirlo.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Hay un proceso para convocar una extraordinaria, ¿cierto?

**La Directora, Sra. González Mora:**

Es un proceso interno, pero también tiene que traerse aquí, me parece.

Quería consultarlo con...

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Señores directores, aquí hay un tema que tienen que tomar en cuenta: la Junta Directiva Nacional anterior dictó algunas reformas a varios reglamentos, uno de ellos es el Reglamento de Juntas Directivas, tanto la Nacional como de las sociedades.

A partir de ahí, se estableció un tope de sesiones ordinarias y en las sociedades quedó establecido en dos. Las sociedades tienen autorización de esta Junta Directiva de dos sesiones ordinarias mensuales y en forma extraordinaria se puso que una, aunque yo les debo decir que cuando eso se sacó a consulta, lo revisamos personalmente y en la Dirección Jurídica lo objetamos porque *extraordinario* pueden ser muchas cosas.

Pueden darse no solo un evento, sino varios eventos extraordinarios dentro de un mes, pero fue una cuestión que se manejó en esos términos con la asesoría externa de la empresa KPMG que se contrató para desarrollar ese producto.

En efecto, una sesión extraordinaria es para conocer temas extraordinarios, no son asuntos ordinarios, para eso son las sesiones ordinarias. Nada le impide a la sociedad, la que sea, Seguros, cualquiera, si hay temas extraordinarios por vencimiento de plazo, no sé, lo que haya a lo interno, el poder sesionar de esa forma.

En el tema de Seguros, lo que hicieron para superar ese riesgo, como no podían crear una comisión de carácter interno para esos fines, además, de que les rebasaba el tope que los directivos podían estar en comisiones, no pueden estar en más de dos, según la Contraloría, crearon una comisión administrativa a cargo de la Gerencia.

En efecto, ya aquí está establecida la Comisión de TI que no solamente ve temas del Banco, ve temas también de las sociedades. En principio, la compra o lo que es la implementación de ese *core* de Seguros debería pasar por la Comisión Corporativa del Banco, para eso es corporativa, ahí llegarán los gerentes, el Gerente de Seguros y las personas que tengan la competencia para opinar.

No sé qué fue lo que pasó ahora o qué cambio hicieron a lo interno que están planteando la situación, pero sí se podría si el tema es extraordinario, porque hay fecha fatal de vencimiento de algo, el que la Junta dicte esa reunión extraordinaria.

El pedir permiso no está en el Reglamento, porque no está establecido en esos términos, tal vez, don Luis Alonso, que se sabe ese Reglamento de memoria, podría ampliar lo que yo estoy diciendo, porque él lleva el control y él es el que le autoriza sí o no, la puede o no la puede hacer, según los términos de esta normativa.

Como les digo, hay temas en donde, incluso, hay situaciones opuestas. Los estatutos de las sociedades permiten hasta seis sesiones al mes, no lo que está establecido, pero es un asunto que ustedes pueden revisar.

La Junta Directiva Nacional, dentro de su competencia como Asamblea de Accionistas, puede revisar la razonabilidad de esa reglamentación y si requiere algún ajuste, eso usted lo puede indicar. No hay nada a nivel legal que lo impida, pero eso está así hoy porque así lo acordó la Junta Directiva Nacional anterior con el apoyo de la KPMG.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Lo apunta bien don Armando, las razones para hacer una extraordinaria tiene que ser justificada con un tema que... también doña Iliana lo dijo muy bien, es un tema ordinario que quieren tratarlo en una extraordinaria y si es un tema ordinario, la respuesta es simple: no se puede hacer una sesión con un tema como el *core* que es ordinario, que debería verse dentro del tiempo que la Junta Directiva de Seguros lo tiene.

Lo que sí veo que tal vez no... ellos pueden hacer una comisión... lo que sí tiene que venir aquí es si tienen el plan de hacer una comisión *ad hoc* para eso, porque eso es una comisión que se puede justificar y que tiene un inicio y tiene un final. Eso sí está dentro del Reglamento que es dentro de las cosas posibles.

Sí hay un acuerdo de la Junta donde justifica esa comisión, donde proponen las personas y los integrantes, se puede hacer. Se abre un libro y se atiende, pero eso sí lo tiene que revisar la Junta.

La Junta Nacional no tiene que revisar cada vez que hacen una extraordinaria, eso lo plantean a lo interno.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Yo estoy teniendo informes que se me están acumulando ya del mes de agosto que no se han podido ver; para mí eso es urgente.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Tal vez para contribuir con el tema que está manejando doña Iliana, nosotros tenemos la misma situación en la Operadora a raíz de que... por el cambio de Junta... hemos tenido dos agendas larguísimas y la de ayer fue particularmente especial.

Consultamos, hicimos un receso, consultamos con don Luis, con el señor abogado y con el Auditor Interno de la Operadora y justificamos, mediante un artículo, la celebración de una próxima extraordinaria para sacar todos los temas pendientes de octubre y poder empezar a sesionar en noviembre normalmente.

Ayer, por ejemplo, la minuta tenía 12 páginas y llegamos a la mitad; fue una sesión rica en discusión y demás que eso colaboró con el atraso de los temas, pero ya quedó justificado.

Así lo hicimos, doña Iliana, podríamos incluso ver la redacción del acuerdo por si es de utilidad y bien justificado con la opinión de las tres personas que nos podían instruir en el momento.

Sí, hay que ponerse al día.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Gracias. Vamos a ver: en resumen, lo que han indicado, en general, está bien. Nada más tener claro dos cosas: hoy día tenemos una gobernanza que está amparada en el Reglamento de Comités y Comisiones y en el Reglamento de Junta Directiva donde se estableció, para las sociedades, una sesión ordinaria y otra si el juicio del presidente lo consideraba así para efectos de las comisiones.

Originalmente, el proyecto que decía Armando establecía solo una ordinaria, los dos tuvimos el desacuerdo porque eso es un tema, incluso, de Ley General de Administración Pública.

Las sesiones extraordinarias no se pueden limitar, surgen de acuerdo a la necesidad de cada órgano. Se logró al final sacar del Reglamento, se rige por la Ley General de Administración Pública y por el Reglamento de la Ley Orgánica del Banco Popular.

¿Qué significa? Que cuando cada órgano tiene la necesidad de ver un punto que definitivamente no puede ser analizado en otra sesión ordinaria, sí se justifica como lo han analizado porque hay un riesgo importante de no verlo que puede atrasar una serie de situaciones y en esos casos excepcionales.

Más allá de eso, hoy día tenemos dos sesiones al mes, tanto para comités como para las sociedades.

¿Cómo podría eventualmente analizarse o mejorarse eso? Que ustedes como Órgano de Dirección consideren que de acuerdo a las competencias y a las necesidades propias de la labor de las sociedades y de las comisiones, ampliar la posibilidad de que se realice una sesión adicional ordinaria de forma tal de que no estén en esos apuros, en esas congojas, si ustedes lo consideran.

Es un tema ya de decisión que se puede analizar.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Tengo una propuesta concreta, si viendo eso de forma en que tráiganos para mañana una propuesta. Le voy a decir por qué, porque aquí apretamos el acelerador en todo lo que nos obstaculiza. Para dar es agilidad en lo que hacemos hay que analizarlo, usted analiza la función legal para darnos esa agilidad que queremos.

¿Sí le parece?

Para mañana mismo traes una propuesta.

**ARTÍCULO 25**

**La Directora, Sra. González Mora:**

Esto tiene que ver con los comités de apoyo, pero lo incluyo en Asuntos de Directores porque es más que todo comunicarle al resto de mis compañeros lo que nosotros estamos tratando de hacer en los comités de Auditoría y de Riesgo para, incluso, puede colaborar en este tema que estamos hablando de las sesiones tan largas de las juntas, tanto de la Nacional como de las subsidiarias.

En el Comité de Auditoría ya tenemos programada una especie de convivio para trabajar en el tema y también de Riesgo, que quisiera que los compañeros que integran los comités de Cumplimiento, Remuneraciones, cuál se me queda, el de TI, lo consideren, lo tomen en cuenta.

¿Qué hemos visto? Presentaciones muy largas, intervenciones de los que presentan larguísimas, informes con demasiado detalle que no aporta gran valor y, de paso, reiteración en Junta Directiva de las presentaciones y de los informes completos. Eso nos está recargando muchísimo las sesiones, sobre todo en Junta Directiva.

Ahora, ¿cuál es la solución? Para efectos de las sesiones de subsidiarias y de esta Junta, si el Comité de Riesgo, pongámoslo como ejemplo, hace su trabajo adecuadamente y responsablemente, esos informes que se ven ahí no deberían verse aquí completos.

La persona encargada debería venir y decir: "se hace entrega o se da por conocido el informe que ya vio Riesgo". Si el director, que no participó, lo leyó y tiene dudas, se le aclare. Repetir, por ejemplo, ayer a mí me tocó ver en la Operadora todos los informes de Auditoría y todos los de Riesgo que vi por la mañana, completos.

Yo creo que eso no debe ser así si confiamos en que la función de los comités de apoyo se está desarrollando de una manera responsable.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Perdón, sí confiamos en nuestros compañeros directivos, primero, y ayer les sugerimos tráiganos una página y ahí comprendemos cómo está el asunto, aparte de lo legal porque es un asunto de informes.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Por ejemplo, si doña Genoveva leyó el informe trimestral de Riesgo, del sistema integral de riesgos y algo le llamó la atención, nos lo indica y se lo aclaramos, pero hay que confiar en que los que estamos integrando esos comités, estamos dándole seguimiento y haciendo la labor que nos corresponde.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

En la misma línea de doña Shirley, la anterior Junta Directiva, la parte de la preocupación fue esa y antes de decir que son dos sesiones al mes, se vio todas las agendas de las juntas directivas y se hizo un planteamiento donde iban a llegar los temas mínimos, el mínimo que tenía que llegar de los temas y se hizo una limpia.

Había muchos temas dentro de cada sociedad anónima que no tenían razón de ser, por ejemplo, en Popular Seguros tenían informes como muy administrativos y se llegó a eliminar esos informes reiterativos que tenía cada junta directiva.

Se hizo un esfuerzo interesante y yo creo que esto que acaba de decir doña Shirley tal vez no ha calado mucho.

Seguimos mal.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Hay otro detalle y es la estandarización que deben tener, por ejemplo, todas las subsidiarias envían sus estados financieros, unos incluyen sesenta... otros incluyen ochenta. Yo creo que eso se puede estandarizar obviamente guardando las particularidades de cada negocio. Lo mismo que los informes de Riesgo y los informes de Auditoría, cada una lo presenta de acuerdo a lo que su auditor y su departamento estableció como necesario y como suficiente, pero eso hay que estandarizarlo corporativamente, tomando lo mejor de cada uno.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Tengo una propuesta concreta, como doña Iliana nos maneja a nosotros la parte de la agenda y con don Raúl, por qué no se juntan ustedes tres y nos presentan una estrategia tal cual las están diciendo.

Se reúnen con Luis Alonso para ver esta experiencia, para hacer mucho más ágil la sesión, por ejemplo, si ya yo vi algo en tal lado, yo podría confiar de que el director diga: "ese informe, no tengo nada extraordinario". Listo... pero si hay algo extraordinario, lo metemos en esa junta.

Para que lo piensen, ¿les parece?

Por otro lado... ya lo último, ya no hablo más.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

No, nada más para secundarte. Vean: es que está bien... no lo voy a decir aquí, todo lo graban, pero estamos perdiendo espacio de la toma de decisiones... en la otra pasa igual.

Usted tiene que quitar políticas desde el Órgano Colegiado, pero como por la legalidad tenés que cumplir el montón de cosas legales que hay que cumplirlas todas, entonces hay que ver cómo se cumplen lo más ejecutivamente posible para que quede espacio para el Órgano Colegiado para discutir políticas hacia dónde debemos ir, cómo vamos a ir ejecutando eso.

Si no tenemos espacio para pensar y lo poquitillo que nos pagan es para pensar, estamos listos.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Lo que he observado es también en relación con los comités, ya Riesgo ha presentado informes aquí en Junta, ya Auditoría ha presentado, Cumplimiento, TI y Remuneraciones va rezagadito.

Establezcamos la forma de que vayamos al día para que no tengan presión.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Tomen nota de la sugerencia de crear una alternativa de que lo veamos nosotros en otra instancia. Tomen nota de esto para ir limpiando ese tipo de cosas.

Para pasar al otro punto, necesito recuperar 50 minutos. Este tema nos tomó 50 minutos, hablando de eficiencia, de eficacia en términos de valorar el tiempo, seguimos, pasamos directo a Asuntos Resolutivos.

Luis Alonso, la palabra.

**ARTÍCULO 26**

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos con corte al 30 de setiembre de 2022; así como el oficio de la Gerencia General Corporativa que remite la propuesta de calendarización para la atención de los acuerdos pendientes, en atención al acuerdo JDN-5943-ACD-740-2022-ART-12. (Ref.: Oficios SJDN-854-2022 y GGC-1221-2022)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Don Abel y señores directores, en aras de la ejecutividad aquí la propuesta de acuerdo viene conforme a las propuestas de la nueva calendarización que hace la Gerencia General. Eso es lo grueso dentro de los pendientes que tenía la Gerencia General Corporativa.

Dentro de los otros pendientes está la Secretaría con los informes trimestrales de gestión de la Dirección de Banca y Fodempyme, que eso están para mañana, creo; eso sale.

La Dirección de Riesgo tiene una evaluación de los controles para lo que es la Oficialía de Cumplimiento, que estaba para el último trimestre del año pasado, que todavía no está. También recae sobre la Dirección de Riesgo, la autoevaluación de los documentos y resultados obtenidos de las autoevaluaciones.

También de la Dirección de Riesgo, hay tres de la Dirección de Riesgo, este tercero se trata de la delegación de toda la realización de cambios en la normativa con respecto a una asesoría que hizo KPMG, pero el resto está muy bien, sobre todo en la parte de la Gerencia General y estos tres que le comento de la Dirección de Riesgo y uno de nosotros.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ahí viene de parte de la Secretaría General, los informes que se deben enviar a...

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

A la ATT.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Eso puede venir aquí, no importa si ellos no están, pero de una vez se puede, ya lo vemos, lo sacamos y ustedes lo remitan después.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Exactamente. Sí señor, mañana se...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Otro cuadro definitivamente a lo que vimos inicialmente.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Es correcto, sí señor, está muy bien.

**El Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Navarro Barahona:**

De los... riesgos, uno es... en la evaluación de riesgo propio, que no se puede hacer en el primer trimestre porque no está implementado, hasta ahora está implementado, lo estamos hablando.

El segundo de las evaluaciones, lo estamos enviando esta semana y el tercero que está en relación con lo del cambio del horario de cumplimiento normativo, ya se hicieron las modificaciones a la normativa y lo que falta es presentarlo a Comité de Riesgos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces el acuerdo es: *damos por conocido el informe y se aprueba la siguiente calendarización que está en el acta al 15 de diciembre*, todos los acuerdos que están previstos en eso.

¿Estamos?

¿Estamos de acuerdo?

Perfecto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el Informe de seguimiento de acuerdos asignados por la Junta Directiva Nacional, con corte al 30 de setiembre, actualizado al 21 de octubre de 2022, así como el oficio GGC-1221-2022, mediante el cual la Gerencia General Corporativa se refiere al acuerdo JDN-5943-Acd-740-2022-Art-12.**

**Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 35 del Reglamento para la organización y funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**Se aprueba la siguiente calendarización:**

Acuerdo	Descripción	Plazo en que se atenderá
JDN-5867-2021, ACD-843 2-a	<p>2. Solicitar a la Administración que valore, desde la triple línea base, la conveniencia de mantener la oficina de Huacas en un lugar cercano y comunique a esta Junta Directiva la decisión correspondiente".</p> <p>Esta Gerencia General ya había emitido un informe a Junta Directiva, sin embargo, se solicitó un nuevo análisis, mismo que se está realizando y que según lo señala el área técnica de la Dirección de Gestión estará finalizando a finales del segundo semestre, por lo que se espera atender dicho acuerdo.</p>	15 de diciembre del 2022.
JDN-5923-2022; 483 2a	<p>2. Solicitar a la Gerencia General Corporativa dar prioridad al plan de acción que permita en el corto plazo contar con un servicio BP Salario integral, ágil y que agregue valor al cliente, el cual deberá contener acciones concretas para implementar la estructura soporte del proceso (dueño producto, procedimientos, entre otros) así como el desarrollo y puesta en producción del requerimiento para contar con una web empresarial robusta según las necesidades y expectativas de los clientes, de modo que su cronograma con actividades, responsables y plazos definitivos sea presentado en un plazo de 30</p>	15 de diciembre del 2022.
	<p>días hábiles, para que luego el Comité Corporativo de Auditoría dé seguimiento al tema.</p> <p>Se está en proceso de revisión por parte de las Subgerencia General de Operaciones y Subgerencia General de Negocios el estudio integral BP Salarios; a partir de que haya consenso entre ambas Subgerencias, el mismo se escala a la Gerencia General para su presentación y aprobación; posterior a esto se remitirá a la Junta Directiva Nacional.</p>	
JDN-5898-2022; 172 3ª	<p>3. Acoger las siguientes recomendaciones:</p> <p>Banco Popular</p> <p>Que la Dirección Financiera Corporativa valore con las áreas técnicas competentes la posibilidad de establecer una metodología estandarizada para el cálculo de los impactos financieros que genera las caídas de los sistemas de la institución.</p>	30 de noviembre del 2022.
JDN-5903-2022; 216 1ª	<p>1. Avalar el traslado del Área de Continuidad de Negocio a la Subgerencia General de Operaciones por un periodo de tres meses, a fin de que la Gerencia General Corporativa haga las valoraciones necesarias y presente la propuesta definitiva a esta Junta Directiva.</p>	31 de octubre del 2022.
JDN-5927-2022; 541 2ª	<p>2. Se queda a la espera de los resultados del análisis integral de la estructura organizativa de la Unidad de Comunicación Corporativa solicitado a la empresa externa CDT, los cuales estarán listos aproximadamente en mes y medio.</p> <p>El estudio ya está concluido, se tiene programada sesión de trabajo para que sea presentado a esta Gerencia y al área respectiva, por lo que se estima que para el 31 de octubre se elevará a esa Junta Directiva.</p>	31 de octubre del 2022.

(827)

ACUERDO FIRME.

## ARTÍCULO 27

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, los estados financieros trimestrales con corte a setiembre de 2022.

Al ser las **dieciocho horas con un minuto**, ingresan el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla y el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora.

### **El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Daniel y Esteban, como ya se vio en la Comisión de Auditoría, vamos a las conclusiones.

### **La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Perdón, señor Presidente, pero Esteban hace un buen resumen al final de la presentación, ahí resume todo lo que necesitamos saber.

### **El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla:**

Buenas tardes, señoras y señores, vamos a presentar un resumen de los estados financieros con cierre al 30 de setiembre donde se destaca en primer término, el activo total que alcanza la cifra de 4.000.091.358 al cierre de setiembre.

Como se observa, se presenta un crecimiento en estos nueve meses con respecto al cierre de diciembre de 2021 y con respecto a la proyección financiera al cierre de diciembre de 2022, observamos que el activo, concretamente, el saldo a setiembre ya nos está superando la meta al cierre del año y esto obedece, particularmente, con el comportamiento que ha experimentado la cartera de crédito de ese año, con un crecimiento de 7.03.

Veamos que los tres años previos, 19, 20 y 21, prácticamente no tuvimos crecimiento a nivel de portafolio de crédito. De hecho, en los últimos cuatro años, el crecimiento acumulado fue de ...3,08 y solo en este año, tenemos 7,03. Igualmente, con respecto a la meta de diciembre, se proyectó un 186, se está superando al cierre de setiembre el crecimiento del portafolio de crédito, por el orden de los 155.000.000 que se había establecido en la meta PAO a diciembre.

Igualmente, el pasivo en total tiene una correlación similar al activo. Ahí se evidencia una importante captación a plazo... que tuvimos a inicios, en los primeros cuatro meses de este año, precisamente para compensar una disminución que se tuvo en las captaciones a la vista de entidades a finales del 2021 e inicios del 2022, y yo me he abocado, precisamente, a darle contenido al crecimiento de la cartera, con estas captaciones y también con una disminución en el portafolio de inversiones.

El patrimonio del Banco alcanza la cifra de 848.431.000.000 al cierre de setiembre. Ahí hemos observado cómo las plusvalías en el portafolio de inversiones llegaron a alcanzar casi 70.000.000.000 de colones; ahorita esas plusvalías se han venido reduciendo, de acuerdo con el comportamiento del precio de los títulos. Ya a setiembre se presenta, más bien, una minusvalía a nivel del portafolio de inversiones que no pone en riesgo la estructura patrimonial ni el indicador de suficiencia patrimonial.

La utilidad neta acumulada al 30 de setiembre, 37.433.000.000, que igualmente está superando la... a diciembre de 37,416. Aquí, tenemos una proyección ajustada a setiembre, con 39.463, probablemente estaremos muy cerca de los 40.000.000.000 de colones e inclusive, como lo hemos conversado, se estaría potencializando el reforzamiento de las estimaciones colectivas, que están por el orden de los 25.000.000.000 en este momento, 25.556 millones, y se esperaría reforzar estas... en este último trimestre, producto del registro de algunos ingresos por regulación de cuentas de pasivos, un monto cercano a los 6.000 o 7.000.000.000 de colones y se estarían registrando con un ingreso y que se esperaría reforzar, más bien, las estimaciones colectivas que, precisamente, se tiene previsto en la proyección 2023 aplicar 12.500.000.000 de esas estimaciones colectivas el próximo año, de acuerdo a la expectativa de gasto ... de cartera que tenemos para el proyecto...

Un indicador de eficiencia operativa refleja al cierre de setiembre un 63,01, tal y como lo habíamos referenciado cuando se revisó la proyección financiera, se prevé para este cierre de 2022 un 68,35 en el indicador de eficiencia. Ahí observamos un deterioro. Con respecto al cierre del 2021, se ve un cambio, igual, un deterioro importante, se había cerrado con ...3,27, considerando que en el año 2021, se habían logrado ganancias de capital por 28.000.000.000 de colones; este año se lograron generar... ganancias de capital por 9.200.000.000 en el primer semestre de este año. Y a partir del segundo semestre, ya la posibilidad de seguir materializando ganancias de capital ya no ha sido posible, por el comportamiento de los precios.

Evidentemente, en este resultado también ha sido muy positivo la gestión de las estimaciones de cartera. Eso sí ha contribuido positivamente en el resultado acumulado. Un ROE que se ubica al 5,66 al cierre de setiembre, se proyecta un 4,52 al cierre del año, considerando que estos

son indicadores interanuales. Una mora mayor a 90 días, con un comportamiento muy positivo, 2,27. Ahí vemos el resultado de diciembre del 2021, de 2,64, se ve una mejoría en el indicador de mora mayor a 90 días.

La suficiencia patrimonial que se ubica al cierre de setiembre en 12,73; ahí se ha reducido, que en este periodo, el indicador de suficiencia por el crecimiento, precisamente, en el archivo productivo. Ya está por ingresar en esta junta directiva una propuesta de aumento de capital social del Banco por 70.000.000.000 de colones. En este momento, se están tomando los recursos de las utilidades acumuladas, retenidas, auditadas y esos 70.000.000.000 nos va a permitir elevar ese indicador de suficiencia al nuevo límite de riesgo, de apetito de riesgo, a nivel de capital que estableció la Dirección Corporativa de Riesgo, de tal manera que esperaríamos... indicador de suficiencia, con este aumento de capital social, se ubique entre un 15 y un 16%, de acuerdo a la nueva política de capital que se está revisando... se revisó en el Comité de Riesgo.

El elemento de la cobertura adicional de... sigue siendo una fortaleza para la institución, 52.361.000.000 dentro de los cuales están las estimaciones colectivas y las estimaciones contracíclicas que el Banco Popular... las mantiene en la estructura de balance, no las ha utilizado hasta la fecha.

Un margen de intervención que, igual, presenta un comportamiento de ... 30 al cierre de setiembre, considerando que ya estamos observando... el costo de fondo... particularmente en las captaciones a plazo con la presión que se está ejerciendo a nivel de la curva ... y un apalancamiento para la institución que se ubica al cierre de setiembre en 4,82 y se prevé un 4,67 al cierre de...

Este es el resumen... datos más relevantes a nivel de las principales... al cierre de setiembre, donde se observan resultados positivos en cuanto a utilidades y algunos indicadores... Quedo a la orden.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Esteban, ese ajuste en el patrimonio, en el capital, ¿viene a raíz del cambio en la normativa o es ahorita...?

**El Director Financiero Corporativo, Sr. Meza Bonilla:**

Es algo interno, don Raúl, precisamente capital... del Banco son 245.000.000.000 y cuando el indicador de suficiencia se nos comienza a disminuir, producto del crecimiento del activo productivo, el procedimiento lo que indica es aumentar este capital social, de acuerdo con la normativa vigente para poder, entonces, tomar del capital secundario el equivalente del capital primario. Esa es una restricción normativa que tiene la normativa vigente, en el sentido de que, de los 800.000.000.000 que tiene el Banco en el patrimonio, la mitad, 400.000.000.000 es lo que está considerándose como capital base, por un tema normativo.

La forma de aumentar el capital base es aumentando el capital social para que, de esa manera, tomar del capital secundario la diferencia. Tal vez lo explico en estos términos: capitalizando 70.000.000.000 o aumentando el capital social en 70.000.000.000, podemos tomar del capital secundario... 140.000 y eso no sería aumentar el indicador de suficiencia.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Si ese incremento en el capital lo estamos haciendo por crecimiento en el activo productivo, lo que estamos diciendo es que nos estamos financiando con un patrimonio... pasivo. Eso es lo que estoy entendiendo.

**El Director Financiero Corporativo, Sr. Meza Bonilla:**

No es así exactamente, don Raúl. Básicamente, el tema patrimonial es un asunto de cumplimiento normativo a nivel de, como reitero, el patrimonio son 800, pero, para efectos de suficiencia, el capital base en estos momentos es de 400. Entonces, esta posibilidad de, en realidad, el incremento, tal vez lo planteo así, el incremento en el activo productivo ha sido financiado con pasivo y con una disminución en el portafolio de inversiones, en este periodo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ya me queda claro, es una reclasificación...

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, tal vez don Esteban, si es usted tan amable y enfatiza en las fortalezas que identificamos ayer para los... señores directores, relacionadas con el estado de la cartera de crédito, con la morosidad mayor a 90 días, con la suficiencia patrimonial, la cobertura de estimaciones y, además, con el apalancamiento.

Y el punto del cabo que encontramos ahí, relacionado con la eficiencia operativa y la forma en que lo vimos, para ver de qué manera podemos ir mejorando ese indicador que va para arriba. Tal vez si nos ayuda, porque tal vez eso fue lo relevante de lo que compartimos, en relación con este tema, para que los señores directores estén enterados y el resto de miembros de la administración.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Mi pregunta es, obviamente que el activo productivo, que se hace un desbalance en todas las razones que tiene el activo en el denominador, entonces hay que hacer ajustes financieros que son muy obvios. Mi duda es, de esta suficiencia patrimonial y de la base que se toma para la suficiencia patrimonial, ¿cuánto al año es de aporte patronal, cuánto entra?

**El Director Financiero Corporativo, Sr. Meza Bonilla:**

30.000 millones.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Y no está siendo suficiente para equilibrar el crecimiento, entonces, del activo productivo.

**El Director Financiero Corporativo, Sr. Meza Bonilla:**

En realidad, en términos de suficiencia, este punto 25 no está sumando todavía a la suficiencia patrimonial. No suma hasta que podamos aumentar el capital social y podamos entonces tomar del capital secundario para aumentar el capital base y mejorar la suficiencia. No sé si queda claro ese concepto.

Ahorita, la suficiencia del Banco, si capitalizáramos todo el capital secundario, llegaría a un 23%... esa sería la suficiencia del Banco con el nivel patrimonial que tiene la institución en este momento. Solo que... la normativa nos ubica la suficiencia en un nivel menor por la normativa de capital base... primario y secundario.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Una pregunta, ¿cuánto anda el patrimonio de los bancos del Estado?

**El Director Financiero Corporativo, Sr. Meza Bonilla:**

Está por el orden de los 700.000.000.000. El Banco sigue manteniendo, en el *ranking* patrimonial, es el banco con mayor patrimonio del Sistema Bancario.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

En sentido total, el Nacional tiene el doble de nosotros, el BCR tiene 6.000 y nosotros 4.000...

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Faltan las respuestas para las preguntas de doña Shirley

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Tal vez ahí, Shirley, a nivel de indicadores, uno puede ver un comportamiento bastante adecuado para la situación en la que nos encontramos. Si uno quisiera sacar una conclusión, es que nos vemos sanos, pero nos vemos ineficientes; más bien: nos vemos sanos, pero somos ineficientes, eso es lo que dice esto, y bastante ineficientes.

Y de lo poco sé de banca, la relación de eficiencia es de las más relevantes, porque eso es lo que te da justamente la rentabilidad en un negocio bancario, que es la intermediación. Si después lo medimos a nivel de utilidad operativa, ahí no nos vemos bien, esa foto definitivamente, no nos vemos bien. Lo que es peor: se viene deteriorando.

Entonces, aquí hablábamos Shirley y yo, ¿cómo podemos atacar el rubro de gastos, de gasto operativo? A nivel de minucia, es decir, meternos a fondo en ese tema. Yo le decía, para el futuro cercano, tenemos una enorme posibilidad, que es la del presupuesto, la revisión del presupuesto, que nosotros quedamos en revisar el presupuesto y yo creo que ya el tiempo se va acercando... Entonces, esa es una

gran oportunidad, así es que, yo diría que, antes de gastar tiempo aquí en la sesión, ojalá que venga ese presupuesto bien, pero bien filtrado de parte de la administración y ojalá, ahora que hablábamos un poco del rol de los comités, ojalá que pasara al Comité de Auditoría antes de venir, para que ahí también le den una buena revisión a fondo, porque, si nos descuidamos, esta es una bola de nieve. El problema del indicador de eficiencia es que, si el ingreso se va y el gasto ni siquiera se altera, el indicador se dispara. Y si estamos ante un panorama de dificultad en la colocación y, con mucho más razón, en la generación de ingresos por servicios en lo cual el Banco es muy deficitario, pues entonces ese indicador se nos va a venir totalmente... se va a ir al cielo, se va a subir...

#### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ayer con nuestra presidenta hicimos, salió, le decía a los compañeros que uno aquí ve el panorama del Banco... ciertas cosas. Entonces, ayer, desde un punto de análisis de la gestión, hay un error estratégico, Raúl, que hace que esto se cumpla. Vean qué interesante.

Aquí está el PAO 2022 y uno lo relaciona, ¿cómo venimos...? Pero cuando usted hace ese análisis, justamente se programó de que fuera así. Entonces, uno dice, vamos a ver, ingresos por servicios, ¿dónde estaba ese rubro, si ayer lo vimos? Entonces, dice uno, aquí estamos creciendo vía cartera de crédito... por intermediación. Y es lo que vos decías.

Entonces, ayer veíamos que los ingresos por servicios, uno esperaría que estos, yo siempre lo digo así: esta curva siempre tiene que ir en crecimiento y esta otra curva, de los gastos, siempre tiene que ir para abajo.

Entonces, yo le decía a ... que uno a ojo... podría plantear, leí la cifra, que hiciera un análisis de disminución de los gastos a un 10%. Pero un 2% es un cachimbo de plata, estamos hablando, vos me dijiste algo así, a ojo... no sé cuántos millones. Entonces uno dice ¡ah, qué interesante! Porque entonces, si decimos nosotros, para hacer lo que estamos haciendo, vaya donde Beto le Presta, vaya a la Financiera X, Y o Z, porque eso es lo que ellos hacen. Entonces, cuando uno encuentra un vacío, una oportunidad de mejora, quiero verlo ahí, de que los ingresos por servicios, yo ayer lo dije en voz alta, ¡qué dicha que se reunió el Gerente para la actividad de fin de mes!... tarjetas de crédito, porque nosotros queremos colocar un millón, un millón de tarjetas, hablando en esos términos, que los ahorros, que decía... de esta vaina.

Entonces, yo creo que aquí no tanto es, en este presupuesto que decía don Raúl, es ver una buena estrategia, consistente, en ambas vías, frente al nuevo plan. Es que esto es lo interesante, porque el nuevo plan plantea, justamente, una mayor explotación de los servicios para poder garantizar eso, pero también, a ojo de... que es un tema tuyo, Daniel, en términos de definir los gastos drásticamente, no frenarlos. Con una propuesta que vos decís "en tanto tiempo, yo me voy a permitir hacer esto, esto y esto", porque lo mejor es, yo voy a poner un caso, una empresa que le dijeron "mire, necesitamos que usted disminuya los gastos en 28.000 millones de dólares", estamos hablando de una corporación enorme, y usted ve a ver como hace. Entonces, vienen todas las instrucciones y después le dicen "no toque personas". Entonces, al no tocar personas, que es el rubro de mayor peso, la administración tiene que hacer realmente un análisis de dónde quitar y dónde evitar gastar, que eso es lo lindo de la administración financiera. No es tanto dónde estás, sino ver cómo mantenés un equilibrio.

Y yo veo que, aquí en el Banco, hay muchísimas posibilidades de ahorrar plata, hay muchas posibilidades. Por ejemplo, de cuanto, de cada colón... de cada colón recibido, ¿cuánto se nos va en gastos? ... administrativo, sacar... de cada colón que recibimos.

De cada colón, gastamos 63 centavos en los gastos, entonces decimos, ¿cuál es lo óptimo? Entonces yo creo que aquí es donde esta junta directiva puede decir para nosotros, ¿qué nos dijiste, Esteban, que andaba 54 por ahí? Y la Banca estatal. Entonces, uno ve eso y entonces dice, ¡Caramba! Tenemos oportunidad de mejorar.

Entonces, ¿dónde tenemos oportunidad de mejorar? Porque hasta ayer ya yo comencé a ponerle atención a doña Shirley, por eso es que me encanta, porque tiene unos ojotes así para esta vaina, entonces le abre a uno el panorama, entonces yo creo que es muy bonito los expertos en finanzas. Yo es que lo veo desde una perspectiva más estratégica decir una estrategia es o aumentar los ingresos vía servicios, que eso puede ser, porque cada aumento le cuesta, eso es muy fácil. Entonces uno dice ¡qué interesante! ...

Yo me refiero metafóricamente, porque le podemos preguntar a medio mundo y nos volamos el ... de las cosas, pero yo creo que es un bonito ejercicio para la administración y yo hago eco de las palabras de Raúl, de que, cuando venga aquí, venga un bonito ejercicio, porque ya este año es poco lo que podemos hacer, porque estamos de frente a lo que viene para el próximo, pero ¡jojo! Los indicadores los cumplen perfectos. Entonces, es un tema estratégico, no es un punto de vista de cómo está formulado.

No sé si ustedes lo vieron, ayer me di cuenta de eso, pero, yo creo que, tome nota de esto que dice don Raúl y agreguémosle ahí, pero, porque, además, la nueva estrategia lo que... un incremento de servicio...

#### **La Directora, Sra. González Mora:**

A eso iba. En este indicador, hay que atacar ambos, numerador y denominador, y ya ayer peloteamos un poquito cómo hacerlo, además de que tenemos que tener claro lo siguiente: esta banca, que es la que genera el... más el incremento en servicios que esperamos es la que va

a soportar el proyecto de banca social que tenemos, porque nunca podemos dejar de lado la generación de ingresos, la productividad. Y ella, por sí misma, eventualmente, si lo hacemos bien, generará esa sostenibilidad. Pero, por ahora, mejorar esto hasta donde podamos, de ello depende el éxito del proyecto que tenemos como junta directiva y como Conglomerado.

Entonces es básico ponerle atención a esas cositas que ayer logramos ver en el Comité de Auditoría y que vamos a seguir viendo. Por eso lo importante de lo que les decía antes: no nos concentremos en detalles y en filminas, sino que le demos tiempo a esto, al análisis, y a comentarle a los señores directores y miembros de la administración, a Riesgo y Auditoría, que le pongan atención, desde sus trincheras, a que estemos logrando esto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, y quiero destacar que la presentación fue excelente, a mí me gustó mucho porque la veo muy ordenadita, la veo fácil de comprender y fácil de analizar.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Solamente decir que hay proyecciones que gradualmente tiene que irse cumpliendo con esos indicadores. Estamos construyendo un escenario de 5% y otro del 10% de disminución de gastos que tenemos que discutirlo con el Comité de Auditoría. Sin duda, tiene que haber una reestructuración, hay un tema que es el tema de la planilla del Banco, que es la parte más pesada, es la planilla, que sin duda es probable que tengamos que revisarla bien y, probablemente, estructurar ahí en ese tema.

Otra oportunidad que vimos ayer lo tiene, los otros ingresos que estamos muy lejos, la cobertura que tienen otros ingresos a gastos a nivel de la industria es del 40, 50%, y nosotros estamos muy lejos de eso. El reto es saber cómo lo hacemos.

Siempre hemos dicho que tecnología; al rato no es solamente tecnología, sino que son otras decisiones que hay que... el de cobertura, de ingresos por servicio al gasto.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Ahora, hay otra ventaja que hemos dejado de lado y es la estrategia o la política tan conservadora y, además, muy atinada de tener más arriba la estimación para incobrables. Eso nos da una paz y una tranquilidad, y yo creo y espero que incluso sobre. Eso es, de verdad que lo aplaudo, porque está buenísimo

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Imaginate que tenemos un colchón de estimaciones bastante amplio y tenemos un índice de suficiencia patrimonial sobradísimo, que es el cubre las pérdidas no esperadas. Por ese lado, el Banco se ve muy sólido, se ve sano, es lo que digo yo; pero cuando uno escudriña adentro, dice ¿cuánto nos cuesta estar así? Nos cuesta ineficiencias y nos cuesta también ese famoso nivel de apalancamiento, ahí lo vemos.

Entonces, ¿cómo podemos potenciar eso para ser más generadores de ingresos y de ingresos producto de la actividad financiera? Las sociedades tienen un indicador, todos saben, que es cómo logra usted con sus propios ingresos solventar y cubrir sus gastos operativos, porque si no lo está haciendo, lo que usted está generando es que está tomando capital que es mío, del Banco, para que usted se financie sus actividades... y eso no se vale. Y en algunas sociedades se nos ha venido cayendo un poco ese indicador, no está uno a uno, que es como debería estar por lo menos.

Entonces, ¿qué nos pueden contar ustedes? ¿Cuál es el plan? Si es que hay algún plan para mejorar ese indicador, ese índice de apalancamiento.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

El tema, don Raúl, entra por, o sea, el índice de apalancamiento hay que aprovecharlo porque es muy bajo en el Banco, pero el costo de los recursos tiene que ser, o sea, tenemos que tener una fuente de bajo costo, porque no vamos a traer, porque, o sea, aumentarlo por aumentarlo con captaciones de alto costo no tiene sentido. Tendría que ser la cartera crediticia; no obstante, la cartera crediticia, la meta de colocación de cartera para el próximo año va a andar en un 5%, por ahí, financiado con recursos que ya se tienen dentro de la estructura.

Entonces, para aprovechar ese apalancamiento, tiene que ser captaciones de bajo costo, para que nos permitan tener un margen positivo, o sea, no podríamos hacerlo con captación en bolsa, no podríamos hacerlo en venta en línea, porque no nos da un margen positivo, vamos a comprometer la estructura.

Entonces, ocupamos captación y aquí lo hemos dicho, lo hablamos el viernes, una modificación a la ley que nos permita captar recursos del sector público, que es una de las fuentes importantes... Estamos hablando, también con entidades financieras, pero siempre el tema es la captación, el costo de los recursos de captación, pero sí estamos interesados en hacerlo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Pero, cuando vos hablás de recursos que ahí están en la estructura, ¿en dónde están?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

¿Qué recursos, perdón?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Los recursos que se están tomando para financiar el crédito.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

El capital, el patrimonio, sí, Vista, que tenemos en este...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Daniel, ¿y quién te ha dicho que esos recursos no tienen costo?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

No, no, sí tienen.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ahí es donde quiero llegar, porque si nosotros entendemos que el costo del patrimonio es el más elevado en la estructura de financiamiento de cualquier entidad, porque es el costo de oportunidad de los accionistas, en este caso, el costo de oportunidad nuestro, ¿cuál es el costo de oportunidad nuestro?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Debería ser inflación, por lo menos, para que no pierda valor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Imaginate, estás tomando recursos a un 12%.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

No obstante, don Raúl, esos recursos, que para nosotros es de bajo costo, que tienen costo de oportunidad...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Costo financiero está bien, de acuerdo, ahí es donde está el tema de la estructura, pero no voy a alargar la discusión... En tanto, tomemos más costos, más recursos de patrimonio estamos debilitando la actividad a la cual queremos dedicar, que es la Banca de Desarrollo.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Si me permite don Abel, ayer incluso hablamos de las tarjetas y de las cuentas corrientes, a cuanto cliente le lleguemos con este nuevo proyecto, hay que aperturarle cuentas, el capital hormiga, el efecto multiplicador es importantísimo y ese es capital sin...

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Si me permite, don Raúl, y señores Directores y Directoras, el tema de crecimiento tiene que ir asociado en este tema, a un tema de crecimiento de negocio. Si nosotros vamos a crecer ₡200.000000,00 eso nos obliga a tener que tomar recursos.

Idealmente sería cuenta corriente y cuenta de ahorros, hoy no tenemos ese producto, y hablamos de ir a la Asamblea Legislativa a corregir la Ley del Sistema Bancario Nacional, para que nos permita -igual que al Nacional y Costa Rica- captar recursos institucionales, y hoy estamos que eso hay que hacerlo. Eso nos va a llevar este año, ojalá que sea menos que eso.

Y hay un proyecto de ley que se los va a quitar a los bancos del Estado, entonces, ese proyecto que está ahí, que lo presentó la Contraloría General de la República, y que está avanzando en la Asamblea Legislativa, si eso pasa, le va a quitar los recursos a los bancos del Estado, se los va a llevar el Banco Central, va a subir la tasa de interés, y entramos entonces a competir contra el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica.

Claro, ellos tienen una cantidad de recursos muy importante, porque ese artículo los empodera, nosotros tenemos que ir a hacer eso. Pero en el camino, tenemos que ir tratando en el mercado, tenemos que seguir creciendo y tenemos que meterle, sin duda, al ingreso por servicio.

Y lo otro es, que tenemos identificado dónde están los negocios que potenciar, tarjetas de crédito, que lo tenemos muy bajito, de hecho, los crecimientos son muy débiles, tenemos que trabajar también en Banca Empresarial para fortalecer ese negocio en forma importante y tenemos que ir hacia la banca, microempresa. Los fideicomisos, claro que sí.

Pero sí vamos de la mano en ese sentido.

#### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

De acuerdo, aprobamos los estados financieros trimestrales con corte a setiembre de 2022.

Conforme a los artículos, etc., etc.,

¿Estamos de acuerdo?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar los estados financieros trimestrales con corte a setiembre de 2022.**

**Lo anterior de conformidad con el artículo 30 del acuerdo SUGEF 30-18; y la atención de los acuerdos 183 JDN-5624-19 Art-16 1.a y b JDN-5933-ACD-619-2022- Art-9, inciso 2a”. (828)**

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con treinta y cinco minutos**, se retiran el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora y el Director Financiero Corporativo, Sr. Esteban Meza Bonilla e ingresa el Asesor de la Junta Directiva Nacional, Sr. Javier Vindas Esquivel.

#### **ARTÍCULO 28**

**8.3.2.-** El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para aprobación, la propuesta de cronograma de actividades sobre el proceso de integración de las Juntas de Crédito Local, así como la propuesta de publicación, para el nuevo período que corresponde de marzo de 2023 a febrero de 2025 de las 22 sucursales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo CCNR-12-ACD-68-2022-Art-3 y SJDN-864-2022)

#### **El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Básicamente ahí tiene adjuntos dos documentos, uno que es el cronograma para la integración de las nuevas Juntas de Crédito Local y otro que es por Reglamento, que tiene que aprobar esta Junta Directiva, que es la publicación que se hace donde se anuncia a todas organizaciones sociales que conforman la Asamblea de Trabajadores, donde se les indica detalladamente cuáles son las condiciones, requisitos, formalidades con las cuales tiene presentar las nominaciones.

Se establecen ahí los tiempos, a quién lo tienen que presentar, si es forma digital o en forma física, y bien, la propuesta es que esta Junta Directiva -que ya lo analizamos en Nominaciones- apruebe la calendarización y la publicación para que inicie ya oficialmente el proceso, que podamos en los meses de marzo del año entrante integrarlas adecuadamente.

Es en febrero, pero se corrió un poquito la fecha por la integración de la Junta Directiva Nacional. No sé si quiere agregar algo, don Javier.

**El Asesor de la Junta Directiva Nacional, Sr. Vindas Esquivel:**

Puntualísimo, es que el esfuerzo es para que sea en marzo, pero podría ser abril. Eso es importante, porque hay ciertos pasos en toda la temática que lleva el cumplimiento regio para protección de la Junta y el manejo de la promoción y todo lo que significa el proceso de verificación de una serie de requisitos, pero dentro de la propuesta, el esfuerzo va a ser ese, en marzo debido a los dos meses que no estábamos acompañados.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Una interrogante para todos, señores, ¿cómo hacemos para que estas Juntas nos aporten?, para que nos ayuden en ese tema.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Para eso es la sesión, el encuentro con los presidentes ahora en el mes de noviembre. Precisamente eso es lo que andamos buscando, alineamiento en torno a la estrategia, que es lo que nosotros estamos, para el 17.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Es importante agregar valor, rendición de cuentas, apoyo técnico...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es que lo que los vamos a asustar es que van a tener que ir a promover crédito, ya eso lo hablamos en la Comisión. Vamos, Shirley, en la misma línea.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Como siempre.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Así es.

Aprobamos el cronograma de actividades.

Dicho sea de paso, gracias por lo minucioso de todo el proceso, está súper clarito.

**El Asesor de la Junta Directiva Nacional, Sr. Vindas Esquivel:**

Con muchísimo gusto, a la orden.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Aprobar el cronograma de actividades sobre el proceso de integración de las Juntas de Crédito Local, para el nuevo período que corresponde de marzo de 2023 a febrero de 2025 de las 22 sucursales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**2. Aprobar el texto para la publicación a fin de iniciar el proceso de integración de las Juntas de Crédito Local, correspondiente al período, marzo 2023 a febrero 2025, como lo indica el artículo 5 del Reglamento de Juntas de Crédito Local, para el nuevo período que corresponde de marzo de 2023 a febrero de 2025 de las 22 sucursales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**3. Autorizar a la Secretaría General para que coordine la publicación en un diario de circulación nacional”. (829)**  
(Ref.: Acuerdos CCNR-12-ACD-68-2022-Art-3 y SJDN-864-2022)

**ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con treinta y ocho minutos**, se retira el Asesor de la Junta Directiva Nacional, Sr. Javier Vindas Esquivel e ingresa el Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Maykel Vargas García.

## **ARTÍCULO 29**

**8.4.1.-** El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRSA-428-2022 que informa sobre las acciones que se han desarrollado a lo largo de los años, especialmente, la partida de gastos en alquileres. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5934-Acd-621-2022-Art-3. (Ref.: Oficio GGC-1076-2022)

### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Bienvenido, Maykel, las acciones que se han desarrollado a lo largo de los años. Por favor, presentá los 60 años, en resumen, dice que al largo de los años. ¿Me pueden definir financieramente el monto -tan altas- qué significa eso?

Porque hay otro que se dice: el costo elevado, financieramente hablando. Pero digo yo, ¿cuándo medirá ese pago de alquileres?

### **El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Precisamente, lo que el informe presenta y lo he tratado de hacer un resumen de la presentación, que también sí la resumí un poco para hacerlo con los datos más importantes e ir a responder algunas preguntas que desde ya, ustedes tienen por ahí.

Precisamente, en cuánto nos cuesta la partida de arrendamientos en el Banco Popular, eso suma **Q8.500.000.000,00** anuales. Nosotros tenemos 125 bienes inmuebles, 97 edificios alquilados, de esos que son 51.200 metros cuadrados y 28 edificios propios, que ahí están los BP Totales, principalmente, y algunos otros como el Monte de Piedad y Pentágono que están en proceso de venta.

Está..., que es parte de la negociación de hace unos años, que era de y tenemos en un costo promedio de 18,99 más el IVA, esto se vio impactado, ustedes todos saben, a partir de la implementación que le incluyó impuestos a estos servicios que antes no estaban gravados, que le agregé un 13%.

Contarles, que, en el año 2000, hechos relevantes que todavía aumentaron la facturación en arrendamientos y eso es importante arrancar por ahí, en el año 2017, el Banco, producto del programa planta física, le hizo un estudio al Edificio Metropolitano y determinó la urgencia, por un asunto de seguridad humana, desocupar rápidamente ese edificio.

Ese edificio pasamos de ocupar 20.686 metros, en lo que medía ese edificio y trasladamos a todo el personal, incluyendo a este edificio, a 13.000 metros. Incluyendo, además, aprovechando mejor los espacios, haciendo un uso más eficiente de los espacios.

Eso impactó en **Q2.000.000.000,00** anuales, a partir del 2017, todavía más, esa partida...

Eso es como, lo que pagamos actualmente son **Q8.500.000.000,00**.

### **La Directora, Sra. Garita Fernández:**

Lo que aumentó, fueron **Q2.000.000.000,00**.

### **El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Ese es un efecto a partir del 2017. Sí señora.

Es por eso que uno de los planes tácticos del Banco fue el plan de contención de gastos, que incluyó, aparte de algunas acciones relacionadas con las remuneraciones, tenía o tiene dos objetivos o dos acciones muy particulares de atacar esta partida presupuestaria que impacta los estados financieros.

Se dieron en dos esfuerzos la renegociación de los contratos de arrendamiento actual, que todos sabemos, estamos en el ámbito de los contratos administrativos, la imposición de rebajas no es tan sencilla, el Banco no tiene la fuerza legal para obligar a un propietario a que le haga una rebaja de manera unilateral en el costo del arrendamiento.

Podríamos habernos sentado y decir, si no nos rebajan nos vamos, pero hay que valorar también el tema comercial del punto.

### **La Directora, Sra. Garita Fernández:**

Maikol, la política que ha venido siguiendo el Gobierno respecto a los alquileres es la colonización, los contratos en dólares ha sido la tónica de todas las instituciones, al menos, del Gobierno Central.

¿Qué esfuerzos ha hecho el Conglomerado para colonizar los contratos, si ha estado dentro de las acciones estratégicas o si lo han tomado como una estrategia? porque vale la pena revisar eso.

Quisiera saber si el Banco ha hecho algunas negociaciones con algunos alquileres que están los contratos en dólares.

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

La respuesta es sí, en este plan, para la atención de este acuerdo, una de las actividades es la renegociación de los contratos en dólares.

Ya se hizo en dos casos concretos, para efectos de la negociación en la renovación por el siguiente trienio, se lo planteamos, no hubo una aceptación del propietario. En todo este proceso nos hemos hecho acompañar de los criterios jurídicos de nuestra asesoría legal, y según lo que se nos ha marcado, no hay ninguna posibilidad legal de obligarlos a cambiar.

**La Directora, Sra. Garita Fernández:**

Si ya vencieron, si no me lo colonizan me voy.

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Ese irse no es tan sencillo, más cuando se trata de un punto de negocio. Más cuando se trata de la oficina en un *mall*, donde es el Banco el interesado en estar ahí.

Si fuera alguna ocasión de uso, de uso administrativo no, uno entendería que podría valorar, es más sencillo, pero tiene esas condiciones esa negociación. Sí está dentro del plan, ya lo hemos empezado a hacer.

**La Directora, Sra. Garita Fernández:**

¿Ninguno se ha logrado?

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Es que teníamos, coincidentemente esto viene desde hace algunas semanas, no nos hemos esperado a que la Junta, lo concebimos, iniciado el plan que ustedes verán aquí.

Es muy sencillo, es hacer otra ronda de negociaciones, valorar lo de la colonización de nuestros contratos, también pedirles a esos que digan que no, una rebaja en el precio y otras acciones menores que hemos identificado, que también impactan al fin, por ejemplo, hay empresarios que por cuestiones de no estar al día con la seguridad social, sabemos todos que para que los contratistas en la administración pública pueda generarse con normalidad, sus pagos tienen que estar al día con la seguridad social.

Muchos de esos propietarios, por ejemplo, nos han tardado cinco o seis meses con su factura retenida, porque no cumplen con esa condición, cuándo ya le vamos a pagar, en aquel momento que tocaba pagarles, era un tipo de cambio de 590 y cuando se les toca pagar dice que es al tipo de cambio, y a la emisión del cheque son 630.

Eso ya lo estamos atendiendo y lo que estamos señalando acá, es como adelantarme, el arreglo es que se le paga al tipo de cambio que se le debía pagar, comparado con el que se le va a pagar, el beneficio es menor. Esa es como las acciones administrativas.

Les contaba que ese plan de acción, a partir del 2020 introdujo una segunda ronda de negociaciones, porque la primera fue en el año 2018, más allá, pero algo mucho menos estructurado.

Y se logró en esa renegociación, por ejemplo, del 2020 y 2021, de ₡319.000.000,00.

Ahora bien, en el tema del uso más eficiente de los espacios y aprovechando las circunstancias de que en Banco se comenzó a usar con mayor intensidad el tema del teletrabajo, lo que encontramos fue una oportunidad para reacomodar a los funcionarios, se estaban viniendo en edificios, juntándolos por ahí, si nos permitió entregar al mes de junio del este año, 7.600 metros cuadrados, devolvimos 7.600 metros.

**La Directora, Sra. Garita Fernández:**

¿Sin ninguna penalidad, los contratos se podían rescindir?

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

En todos estos contratos, cuidamos que cumpliéramos con algunas condiciones que, tanto la Dirección Jurídica nos ha marcado el camino, por ejemplo, aquellos contratos que ya han cumplido con su primer tracto, ya sea el trienio, cuatrienio o el quinquenio, se nos ha dicho y así lo hemos aplicado, no hemos tenido ningún reclamo y podemos irnos con un aviso de tres meses, eso con la Ley de Arrendamientos.

Eso lo hemos aplicado acá, y eso nos ha permitido entonces que, en el año 2021, tuviéramos un ahorro, porque cerrar un edificio principalmente administrativo, genera dejar pagar, no solo el alquiler, sino también la seguridad, la limpieza, los servicios públicos, etc., y nos hemos ahorrado en el 2021 \$1.369,000.00, en el año 2022, 1.800.000,000.00 y de pronto ponemos una proyección al 2024, esa es la fecha en todos los que estamos acá, nos pasaremos -si Dios lo permite- a partir de enero del 2025, en los primeros meses al Edificio Metropolitano, porque los funcionarios siguen trabajando en el Banco, no es que ya no ocupan espacios arrendados por el Banco.

Por eso, al 2024, con esas consideraciones, nos habremos ahorrado poco más de \$7.000.000.00.

Un ejemplo claro de la utilización del espacio, este edificio fue contratado mediante una licitación pública, 6.862 metros cuadrados, inicialmente estaba previsto para albergar 44 dependencia y 467 funcionarios, finalmente acá están ubicadas 68 dependencias y 800 funcionarios. Por supuesto, virtualmente, con una métrica de un 20%, eso quiere decir, con una capacidad de que, todos esos funcionarios vengan, a lo sumo, una vez por semana.

Eso está en continua valoración, conforme ha pasado el tiempo y la pandemia lo ha permitido, los funcionarios del Banco se han ajustado a las circunstancias de teletrabajo y esta es una medida que don Marvin me ha solicitado que revisemos, para ver las posibilidades de tecnología a traer a más dependencias para acá, y todavía ahorramos más en algunos de los edificios que todavía tenemos.

Ciertamente la medida que está por acá, lo que habría que tomar es una decisión que ya no sea una vez por semana, sino que una vez cada quince días, eso lo que haría es que se abre más espacios y podemos traer también a otros compañeros.

Hay menos disponibilidad, quedan muy poquitos edificios, estamos pagando en Pavas y este.

La siguiente filmina se refiere al momento en que nosotros, según los cronogramas, hasta hoy, del programa planta física. Una vez que lleguemos a ese momento, entregaremos todos estos edificios que vemos por acá.

A partir de ahí, el Banco comenzará a ahorrar en materia de alquileres, ₡2.635.147.575,81 anuales. Es decir, todo este proceso que hemos realizado a partir del año 2020, hasta la fecha, nos ha provocado adelantar el ahorro que íbamos a tener con el programa planta física, con todo este proceso de reacomodo.

Todo eso, en términos financieros nos permitirá, además, financiar algunas de las cosas que habrá que diagnosticar y ampliar al contrato...

Recordar también, que las sociedades, según la planificación estarán ubicados en ese edificio, dejarán de pagar, por lo menos a extraños, nos dejaremos ese dinero en el Conglomerado, a dejar de pagar \$927.637,44 anual, que ellos pagan.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

¿Quién es el dueño de este edificio?

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Polymer.

Adicionalmente, dentro de las acciones relacionadas con confusiones y algunas estrategias que se cambió en cuanto a la colocación de centros empresariales, para volver a unificarlos a los edificios de nuestras oficinas bancarias, principalmente a los edificios que son propios en su mayoría, además de algunos estudios concretos para unificar algunas agencias o BP Totales, eso también provoca, además, un ahorro general en materia de gastos por \$881.000,00 anuales.

Nosotros, hice una ponderación de los edificios, las pequeñas inversiones que en cuanto a Santo Domingo, o la agencia de Alajuela que son edificios arrendados, que le hicieron muy pocas adecuaciones por alrededor de \$40.000,00 entre las dos, y en el caso del traslado del cierre

del Centro Empresarial de San Carlos, se dio una particularidad, logramos cerrar ahí porque el propietario de una parte del edificio que nos alquilan frente al BP Total de San Carlos, nos ofreció 500 metros cuadrados, entonces, pudimos reacomodar el BP Total, generar ahí las oficinas de crédito del Banco, aprovechando ese ofrecimiento y pudimos cerrar el Centro Empresarial, que pagábamos alrededor de \$5.200.00.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Por ejemplo, se cerró lo del famoso *Small*, ¿el local es de nosotros, ya está vendido o está todavía?

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Es nuestro, está en proceso de venta, no ha habido mucha apetencia. Ya la Junta Directiva había decidido hace 2, 3 meses, vender ese panel no está vendido, es nuestro todavía.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Qué criterios usaron para cerrarla y quién, o sea cuál departamento? Que eso estaba también frente a lo que tenemos en la cámara de criterios.

Le voy a decir por qué es que quiero saber los criterios, ese es el lugar de más crecimiento de todo, es más, no es ni el centro del San Isidro, no tiene para dónde crecer.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Dónde está ubicado Jorge?

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Antes de llegar al Hotel del Sur, todo eso surge con cuatro vías, es el lugar de más crecimiento en tanto de 150.000 habitantes, no tiene para dónde crecer en el centro.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Pero ese es el *mall* donde está, cómo se llama?

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Es el famoso *mall*, es que le digo *small*, porque allá le decimos *small*, el primer *mall* que tuvimos en Pérez, por eso le decimos *small*.

Pero a mí lo que me preocupa o lo que quiero saber, ¿Cuáles son los criterios, qué público captábamos allá o qué público no captábamos, para un lugar con un crecimiento tan grande?

La agencia que tenemos actualmente, lo digo porque estuve en la inauguración hace 32 años, pero esto fue lo único que hicimos de crecimiento. Y en este momento, por ejemplo, tenemos suspendidos los contratos de lo que estuvimos, supuestamente ahorramos para no crear plazas, digamos, los motorizados que ayudan cobro judicial, entrega de tarjetas, todo ese tipo de cosas, entonces lo hicimos por contrato para no tener plazas.

No se renovó el contrato, entonces esta agencia está acéfala.

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

En realidad, don Jorge Eduardo, la estrategia no fue cerrarlo, por cerrar, fue la unificación de fuerza de ventas que hace que las operaciones del Centro Empresarial se atiendan como un todo y de manera integral en el BP Total del centro de San Isidro, eso fue lo que pasó.

Eso nos permitió, además, intervenir nuestro edificio, no solo para acomodar a los funcionarios, sino para darle precisamente una ...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Vamos a ver, esa estrategia no me convence, por eso quiero saber, por eso estoy preguntando, ¿qué, habrá en cada una?

¿En cada una hay una justificación de planificación o de rentabilidad o de qué?

Me refiero a que...está me dicen que es la más mala del país, ¿es cierto? de las 22 que tenemos, la de Ciudad Nelly. De la evaluación que tienen.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Es una oficina con poco movimiento.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Eso no importa, usted la puede tener si tiene estratégicamente una visión de crecimiento hacia a dónde va, pero esta, conociendo, lo que es el crecimiento, resulta que otros están abriendo más abajo, otras que son competencia de nosotros, y que no abrieron tan grande como nosotros.

El BCR cerró y tiene en caos a Pérez Zeledón, pero un caos, entonces lo que a mí me preocupa es que esa atención integral no es lo que allá se dice por concentrarlo todo en el centro que está colapsado. Pérez Zeledón es el séptimo cantón del país de más presas de Costa Rica, y el crecimiento habitacional y empresarial de este lugar, esto está para abajo de Walmart.

Se creó Walmart fuera del centro de Pérez Zeledón, la iglesia está en el distrito primero, está en el distrito tercero y de Walmart a donde tenemos un local, hay tal vez qué, 400 metros en línea recta.

Por eso lo que me gustaría es, en cada caso de estos ver la toma de decisión para estas cosas, me parece a mí, lo mismo voy a preguntarle cuando me digan lo Uvita, no siquiera los sabían aquí en la parte empresarial. Entre el Río Barú y Palmar Norte 1.800 permisos de Setena autorizados para casas de primera. O sea, el crecimiento de Uvita es como Tamarindo y Jacó ordenados y nosotros más bien cerramos la agencia.

Lo que tenemos que ver, es ¿qué es el público, o qué ese el mercado que nos falta en la zona para nosotros llegarle a ese público? Igual está pasando aquí, no entiendo no dar servicio.

Este distrito, donde tenemos local propio, tiene casi 30.000 personas, por 350.000 en dos, está concentrado el 40% de la población, me preocupa el área comercial.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muchas veces los centros comerciales no pasan por flujo de personas, Pérez Zeledón en el centro está construyendo un *mall* hermosísimo, y estando en una empresa financiera en Pérez, se estaba analizando la posibilidad de que estuvieran, a pesar de que está a la par del parque, tener una oficina bancaria dentro de ese mall porque no hay duda de que, de acuerdo con el estudio, el comportamiento sociológico de las personas, a pesar, como decías, está Walmart, la gente llega para cumplir una necesidad, que es comida, que es alimentación.

Entonces, si vos analizás perspectivas, la última oficina Coopealianza que está en la Ligia, más la otra que está abajo, entrando, un poquitito más abajo del Hotel del Sur, Palmares, encontrás esas dos perspectivas como agencias.

Vos encontrás esas dos perspectivas como agencias, entre tanto la concentración que encontrás en Coopenae, Coopeservidores, Coopecaja, la misma Coopealianza con varias sucursales, o sea la competencia es sumamente elevada, con la siguiente característica: a mí me llamó poderosamente la atención en los seis meses que estuve en Pérez Zeledón de este año, el flujo de gente los días sábados en el centro de la ciudad.

Y es increíble donde no se da en las periferias, se da en el centro. Entonces, es muy interesante porque yo ahorita le decía a Raúl que en una perspectiva yo visualizo lleno de fantasmas ese *mall*, donde ustedes quitaron. Y eso es muy interesante, porque inclusive el crecimiento vos los estás visualizando muy bien en ese sentido, pero la afluencia de personas no se concentra precisamente ahí, ¿por qué? porque ciertamente vos encontrás que hay mucho flujo de gente que... Palmares es dormitorio, más allá abajo Cajón es dormitorio, pero cuando vos encontrás que una oficina está dentro de un edificio pierde la visión, entonces, vos ves y ves la Coopealianza llena, ves la otra llena, pero está en carretera, está sobre... lo cual hace que haya mucha diferencia en términos de la ubicación, entonces, uno dice qué interesante porque el Banco Popular tiene una ubicación estratégica ahí donde están las oficinas actuales, además, de que son muy bonitas, en el puro centro y queda diagonal justamente a ese nuevo *mall*.

Entonces, yo creo que ahí va a pesar mucho esta nueva estrategia de cómo podemos mercadear en esencia dónde está, ya para verlo. Entonces, yo digo: ¡qué interesante sería que el Banco tuviera una perspectiva más de crecimiento dentro de la ciudad aprovechando ese flujo! Pérez Zeledón entre semana es... ahí asustan, yo no sé a dónde vos vivís, pero los fines de semana esa vaina es...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Presidente, pero le voy a decir una cosa, le voy a comprar algo para que usemos eso de ejemplo. Vean la población de ese cantón y la concentración de ese cantón, con 9 kilómetros de 4 vías, a un cantón al otro lado de la montaña como dicen todo el mundo y estamos al otro lado de la montaña, pero te voy a decir una cosa: puede estar mal el local, lo que no está mal es la zona, ¿por qué? Porque lo que él está diciendo es cierto. Calcule que yo vivo a 2 kilómetros del centro y a 300 metros más Coopealianza entre San Isidro y Daniel Flores tiene otra agencia en el medio a la par de Coopemadereros, ahí la ha tenido toda la vida. ¿Por qué? Porque no concentra todo allá por el crecimiento de ahí.

Para no discutir a los señores directores un caso específico, sino es ¿cuáles razones se usaron —así las vamos a ir preguntando en toda parte— para el tema de Uvita con un crecimiento impresionante? Muchachos de Banca Social fueron, que eran de la zona y hace años no van, y, por ejemplo, están impresionados de lo que es ese segmento de Uvita de Osa en el desarrollo que hay ahí. Pero, en este caso, el local está mal, está escondido, está metido adentro, está bien, la zona no, entonces, por eso quiero ver los argumentos que usó o Planificación o no sé quién lo usa, porque tiene que haber una justificación para cerrar como hay una justificación para abrir.

O como yo decía el otro día: hay que buscar una razón de cómo está operando Quepos, que es un apéndice de Pérez Zeledón, con el crecimiento que ha tenido Quepos, y que este fin de semana estuve. Lo que le quiero decir es que hay que analizar los dos, lo negativo y lo positivo para ver cómo reforzar Quepos que está teniendo un crecimiento exponencial importante y qué estamos descuidando, porque yo quisiera ver que a mí los compañeros operadores de la Agencia del centro nos digan qué les pasó. Después del cierre de esa agencia, pero... yo pienso que está bien lo del local, señor Presidente, pero la zona no, estamos descuidando zonas importantes en la que, incluso, lo que nos mata es mercadeo de quiénes somos nosotros para posesionarnos en esa zona.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Uno puede medir el impacto de este cambio, porque veo que es 2021. Yo cada vez que voy a Pérez voy a visitar a Saúl y siempre que entro esa vaina está lleno. Es impresionante la cantidad de gente que va a nuestro Banco ahí en Pérez, además, de que es muy bonito, son instalaciones muy bonitas. Y uno observa que hay un buen flujo.

Cuando uno se mete, uno dice: qué interesante, porque hay lugares dónde podés tenés cobertura, pero hay que saber perder, porque vamos a dejar de ganar. Un poco para decir lo que estaba diciendo Jorge en este momento, el caso de Uvita es un caso interesantísimo, pero Uvita es foráneo. Entonces, cuando vos comenzás a observar esos comportamientos, dice: ¿valdrá la pena correr el riesgo ahí para estar uno metido? o pongamos un cajero o pongamos un recolector o alguien...

Pero digamos que este es el tema, porque nos desviamos, sigamos con el tema de alquileres.

**La Directora, Sra. Chaverri Chaverri:**

Presidente. Yo me imagino, don Maykel, que para quitar una sucursal y poner una sucursal debe existir un manual de procedimientos, o sea ya hay cuáles son el perfil que uno quiere para cada cosa, ya sea para quitar o para poner. Yo creo que para manera de información de nosotros y no entrar en una discusión como esta que verdaderamente no sabemos cuáles fueron los argumentos, sería bueno que la conociéramos.

Igualmente, hace un rato preguntaba yo, y lo pregunté en varias ocasiones a otras personas, que de quién era este edificio y no sabían. Ahora usted nos dice que de Polymer, pero ¿será posible —como dicen— tener una un listado de los propietarios de donde alquilamos cada...?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Sí lo tenemos.

**La Directora, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Sí?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Nos lo puede traer para verlo.

**La Directora, Sra. Chaverri Chaverri:**

Nos lo manda, sí.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

¿Los metros cuadrados?

**La Directora, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, exacto, nada más.

Y al final me imagino ya esto... usted debe tener... —porque lo he ido siguiendo en su presentación, está muy clara, dicho sea de paso— que usted ha hablado de diferentes ahorros. Me imagina que al final usted nos va a dar una cifra de cuál ha sido el ahorro de 2021, 2022, porque usted dijo lo que se tenía proyectado, pero el real.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Ahí está.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Ahí está el ahorro. \$1.000.520 y millón...

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

En resumen, al 2024 por el reacomodo de los edificios nos estaremos ahorrando en general alquileres más gastos administrativos, de limpieza y eso, \$7.1 millones. Según el programa que está listo... previsto hasta esta fecha, cuando recibamos el Edificio Metropolitano cerraremos todavía más edificios que están ahorita vigentes y a partir de ese momento nos ahorraremos esos \$7.000.000, \$4.000.000 más. ¿Sí?

Aparte de que la decisión además era construir el edificio dos, el Banco no va a invertir \$53.000.000 en el edificio que ya será otra presentación que vendrá el proyecto a presentarse con mucho más detalle.

En esta filmina está el recuento de todos los esfuerzos, un primer esfuerzo de \$320.000.000 entre el 2020 y 2021, adicionalmente, súmele a eso los \$7.000.000 a partir del 2024 hasta el 2024, y a partir de ese momento, súmele además \$4.000.000 más.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Maykel, pero pará ahí. Tal vez una aclaración, don Maykel ve la parte administrativa, pero no tiene nada que ver con el cierre de las oficinas ni dónde se instalan las oficinas.

**La Directora, Sra. Chaverri Chaverri:**

No, lo supuse, pero por eso le dije que debe de existir algún procedimiento.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Y hay un estudio.

**La Directora, Sra. Chaverri Chaverri:**

Deben haber los expertos a dónde abren y dónde cierran.

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Lo que sí le puedo decir doña Genoveva en lo concreto es que cualquier movimiento que se haga en una oficina: traslados, ampliación, cierre o fusión, todo tiene..., no solamente hay un procedimiento, sino que todos los casos tienen un estudio de la Dirección de Gestión que aglomera temas de flujos. Hay un estudio técnico que justifica esa...

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Y, además, cada cierre tienen que venir a la junta directiva.

**La Directora, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y cada apertura, me imagino.

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Así es. Apertura y cierre. Traslados en un mismo cantón no, pero sí la expansión del Banco o la reducción de su red de oficinas tiene que venir acá.

**La Directora, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

La quinta que decía... no sé, tal vez ahí, es que me pierdo con la fecha, Maykel.

La última. Estoy en el punto quinto, la otra. En ese plan de transformación que decía la fecha de cumplimiento, es que dice 15 de setiembre 2022. Creo que es la número 5, atención del acuerdo de la Junta Directiva. ¿No llegás?

Es que yo tengo 5. Más adelante. Esas fechas que están ahí la presentación no lo tiene.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Es que cortó la presentación.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No, es la que decía...

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Es la última filmina, cómo es que nosotros... es el cronograma. Ese.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, es que dice: como todos tienen 2022, ¿ese 31 de octubre es 2023 o qué? Porque viene de uno...

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Sí, perdón, es 2022. Nosotros —como lo dije al principio— no nos esperamos a que conocieran este informe para generar de una vez las acciones que debieran emprender a partir de lo que la Junta Directiva estableció. Era procurar más ahorros de los que ya veníamos haciendo y este es el cronograma propuesto que nos llevará a hacer un punto de control al 31 de octubre, pero debemos remitirlo a la Gerencia General para que sea de conocimiento de ustedes y ya los efectos de todas esas... de las renegociaciones, tendremos un informe final al término de año para ver cómo resultó esas negociaciones.

De momento, yo sí les puedo adelantar acá... como ya habíamos hecho... de momento hasta dónde vamos, hasta dónde no han contestado —quisimos por transparencia decirles quién—. Vamos a obtener un ahorro ya hasta este momento de casi ₡50.000.000. Ese es el ahorro mensual.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Has encontrado dificultad en estos planteamientos?

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Les hemos escrito una comunicación —y algunos de ellos nos hemos reunido, aprovechando la coyuntura del Gobierno—de que todas las instituciones necesitamos apuntarnos todos a mejorar sus precios. Por ahí va, y se les ha pedido un 15%. Muchos de ellos que no, que un 15 que un 10, que un 5.

Hasta donde vamos, vamos proyectando un ahorro cercano a los  $\$50.000.000$  anuales, de momento. La segunda etapa, en la que estamos en este momento, será la renegociación ahora sí con la mayor cantidad que es quienes tienen los datos en dólares.

En el plan que está presentado, señala que aquellos que no... aquellos propietarios o aquellos lugares donde nos digan que no, al menos, sí comenzaremos a hacer proyecciones de... prospección de mercados en nuestras redes sociales, que no tiene ni un costo más que la publicación ahí en redes sociales, para crear un poquito de presión para conocer también si... ayudarle al Banco a prospectar en sus localidades otros locales para saber a dónde podemos movernos.

Eso es lo que estamos planteando con ese cronograma.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muy bien, ¿alguna otra pregunta?

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Tal vez, don Abel, nada más comentarles a los señores directores que en razón del análisis de este tema de alquileres, nosotros estuvimos viendo... la auditoría, un mapa general y la razonabilidad de precio por precio cuadrado que estábamos viendo en las diferentes oficinas. Ahí llamó nuestra atención que algunos como que se salían de lo que uno, en principio, cree que es racional. Entonces, porque la pregunta siguiente es ¿y esto se contrata transparentemente y obedece a criterios objetivos?

La primera respuesta es que todo esto son procedimientos de contratación que se hacen de la forma más abierta posible, en la medida que las circunstancias lo permitan, porque cuando usted decide abrir un negocio en una zona tiene que circunscribir la oferta que en esa zona se dé, pero se solicita.

Ahora, en medio de eso ¿hay transparencia en el proceso? Estamos haciendo un estudio para establecer si los precios que se han contratado han sido los que deberían haber sido. Entonces, cuando tengamos eso listo le vamos a informar a los señores directores que resultado tuvimos.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ese tema es un muy interesante, don Manuel, porque uno puede encontrar en una misma cuadra diferenciación de precios. Lógicamente, yo creo que nosotros vivimos en otro banco una situación similar, porque la gente donde ve banco se va a aprovechar y va a especular, entonces, esperaremos ansiosos ese estudio para ver cómo está ese comportamiento de mercado.

Sí, Maykel.

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

En razón de lo que señala, don Manuel, quizás... ahora estuve repasando alguno de los alquileres más significativos. Recordar que cuando... y definitivamente, los alquileres más caros que hay y que se pagan, no solamente en la banca pública, son cuando nos ubicamos en los *malls*. En los Multiplaza, nosotros pagamos más de \$50 el metro cuadrado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Eso es tablas de mall?

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Correcto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No hay de otra.

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Pero, curiosamente uno de los últimos locales que no hemos podido trasladar y que está en condiciones, ya es una oficina muy vieja y se quedó corto ya con la actualización del estándar nuestro. Es Las Juntas de Abangares, por ejemplo. Ya hicimos dos licitaciones, en la primera los oferentes no ofrecían lo que el Banco necesitaba y en la segunda se logró adjudicar. Por ejemplo, el proveedor... el propietario actual que es la Uncada, nos ofreció \$28.5 por metro cuadrado en Las Juntas de Abangares. El que se le adjudicó 22.5 metros.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y ¿ese está dónde están las oficinas de Uncada?

**El Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Vargas García:**

Sí, ahorita. Lo que nos ofrecía era el local de a la par. Evidentemente, la proyección del Banco era salir de ese lugar, porque ya los estudios ya decían que la ubicación y demás ya estaba saturado y que no era un buen lugar para nuestros clientes. Entonces, digo esto porque sí... 22.5, claro, el Banco lo que licita no solamente es la construcción... el arrendamiento de un edificio para nosotros remodelarlo. Lo que hemos optado en los últimos años es contratarlo casi que ya a efectos de... para tener más rápido el local y trasladarnos lo más rápido posible.

Lo que sí es cierto es que son procedimientos de contratación todos, todos y que lleva, además, informe interno y todo el procedimiento formal.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces, vamos con el acuerdo.

Damos por recibidos los informes 1076 y 578 sobre las acciones desarrolladas a lo largo de los años tendientes para optimizar todo lo que tiene que ver con alquileres.

Dar por atendido el acuerdo de Junta Directiva Nacional 5937.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

34.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

34.

¿Estamos de acuerdo?

Muy bien.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por recibidos los oficios GGC-1076-2022 y SGO-578-2022, los cuales detallan las acciones desarrolladas a lo largo de los años tendientes a optimizar, especialmente, la partida de gastos en alquileres, en procura de la optimización de los recursos, así como el plan de acción para disminuir el costo de alquileres.**

**2. Dar por atendido el acuerdo JDN-5934-Acd-621-2022-Art-3”. (850)**

Al ser **las diecinueve horas con veintidós minutos**, se retiran el Auditor Interno, Sr. González Cabezas, y el Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Maykel Vargas García; e ingresa la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo.

**ARTÍCULO 30**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria n.º5950 hasta las 20:00 a fin de avanzar con los puntos agendados”.**  
(830)

**ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 31**

**8.4.2.-** El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRGC-547-2022, para valoración, con los datos del salario de los puestos de alta gerencia y órganos de fiscalización superior, que incluye los resultados del informe de mercado, a fin de analizar si procede el aumento salarial. (Ref.: Oficio GGC-1230-2022)

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Estáramos viendo el oficio DIRGC-547 para valoración de la Junta Directiva con los datos del salario de los puestos de alta gerencia y órganos de fiscalización superior, que incluye los resultados del informe de mercado, a fin de analizar si procede el aumento salarial. Es una presentación de cuál es el estatus a nivel de mercado de lo que se está pagando a nivel de alta gerencia y órganos de fiscalización. Y la que nos va a hacer la presentación es doña Graciela Vargas, no sé si don Maurilio nos va a acompañar, pero ella tiene ya la participación. Ahí está doña Graciela.

Adelante, doña Graciela.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Buenas, ¿cómo están?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Graciela, ya hicimos la introducción, entonces...

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Ah, me conecto es por Webex, ¿verdad?

Buenas noches, señores directores y compañeros.

**Varios responden:**

Buenas noches.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Les comparto la atención del acuerdo JDN-5943 acuerdo 743-2022, artículo 14b, en el cual... por medio de este acuerdo la Junta Directiva Nacional solicita que con base a la aplicación que se realizó y autorización del aumento del 7,35 a todo el personal del Conglomerado Financiero correspondiente al aumento salarial de julio 2022, se hiciera para el caso del personal de alta gerencia y órganos de fiscalización superior un análisis sobre los resultados del informe de mercado para conocer y analizar por parte de la Junta Directiva Nacional si procede el aumento salarial para este grupo de funcionarios.

Dicho criterio se conocerá el martes 11 de octubre, entonces, con respecto a la atención de este acuerdo traemos por acá como referencia el análisis de los... salarios de los puestos de alta gerencia del Banco, específicamente.

Con respecto al puesto de Gerente General, Subgerente General de Negocios y de Operaciones y luego, hacemos referencia al salario del Auditor General y el Subauditor.

Con respecto a la información que se les comparte podemos observar el código de puesto que hacía referencia, los puestos del Banco están referenciados a un código específico que está homologado con las encuestas de trabajo de Pricewaterhouse y estos son los códigos a los cuales nosotros hacemos referencia cuando se realicen los estudios semestrales de mercado.

El salario del Banco Popular, el salario que tenemos establecido para estas cinco posiciones es el que está en la columna que dice *salario Banco Popular*, luego, en la siguiente columna tenemos el *P 50 de mercado* que es el salario de referencia de acuerdo a los estudios de Price, y luego, el dato con la *variación absoluta* que tienen esas posiciones.

Podemos observar que en el caso del Gerente General y el Subgerente General de Negocios tenemos una diferencia de mercado en el primer caso de la Gerencia General Corporativa de 30,54 con respecto al mercado.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Perdón, aquí cuando mete mercado, ¿mete solamente bancos o mete entidades financieras, mete cooperativas o mete ese tipo de cosas? O sea, el promedio que se saca, ¿se saca con todos ellos o solo bancos?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

No, señor... en el caso del Banco sí son solo bancos. Aquí tengo los segmentos por si tenían alguna duda al respecto, les puedo presentar también el dato del segmento.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Está bien, era para ver en entidades financieras cuál era el promedio en general.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Nosotros utilizamos la composición de segmento del Banco con base a lo que solicitó la Junta Directiva anterior y fue valorado en el Comité de Nominaciones y Remuneraciones, para lo cual se trae en los análisis que se realizan una bolsa donde están todos los componentes del sector financiero y se puede visualizar cuáles son todas las empresas que pertenecen a este sector.

De ahí se determina cuáles son las empresas que van a conformar el segmento especial de Banco Popular y con base a ello es que se hacen los estudios de mercado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Vamos a hacer un análisis de mercado aquí.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Con relación a las diferencias, como estamos viendo, en la última columna se hace referencia a la variación porcentual y tenemos un impacto importante con respecto a la diferencia de mercado que hay en estas tres posiciones. Son los subgerentes y el Gerente General. En el caso del Auditor General, si está por encima de mercado en un 21,61% y en el caso del Subauditor un 4,26% con respecto a los salarios de mercado.

Para que tengan mayor conocimiento los señores directores, pues, que no conocen al respecto del detalle que contiene la Política Salarial Integral, la referencia del mercado se tiene establecida en un percentil 50 para lo que es el Banco Popular... el personal del Banco Popular, que en este caso para los órganos de control y órganos de fiscalización.

Siempre trabajamos en percentil 50 y trabajamos con base a lo que está establecido en los resultados de mercado. Y posteriormente, es importante hacer referencia también que se establece que independientemente del resultado, para el caso de las sociedades anónimas, de los salarios de referencia de mercado, los gerentes generales de las sociedades anónimas nunca podrán tener un salario superior al 70% de la diferencia con respecto al salario del Gerente General del Banco.

Entonces, con respecto al puesto de Gerente General de Popular Valores, igual es un análisis de referencia, acá lo que traemos son... como se hizo referencia a la alta administración, pues, entonces, acá está también el Gerente General de las cuatro sociedades anónimas y sus respectivos auditores internos.

Sin embargo, como ya la semana... como todos conocimos se hizo el nombramiento del Gerente General de Popular Valores, entonces, a partir de ahí se hace la asignación salarial de acuerdo a los estudios de mercado para ya solventar la situación que estaba contraria a lo dispuesto en la política integral del Conglomerado.

Con respecto al Auditor Interno de esta sociedad su salario tiene una diferencia muy pequeña de 3,38% con respecto al salario de mercado y al salario que tiene actualmente, tiene una diferencia pequeña sobre mercado.

Recordemos que los salarios del mercado son solamente salarios de referencia que se utiliza y así está determinado en la política, no estamos obligados a asignar esos salarios exactamente, como lo establecen los resultados de las encuestas, si no que..., además que el mercado es muy volátil, por semestre tiene variaciones importantes y hacer algún ajuste abrupto, fuerte podría llevarnos a salirnos de estas curvas.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

De los cuatro, ya sabemos que el del Puesto de Bolsa ya concluyó el reclutamiento, pero de los otros tres ¿están interinos? O ¿están fijos?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Solamente el de SAFI está interino los otros tres ya están fijos.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Entonces quiere decir que si está en proceso volvería al salario de 6.800.000.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Según mercado sí señora.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Gracias.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Con mucho gusto. Y con respecto al salario del Auditor Interno de esta sociedad está muy muy ajustado al mercado y únicamente tiene una diferencia sobre salario de mercado de 2,71%.

Entonces, con relación a la atención del informe, específicamente, que era remitirle a la Junta Directiva el informe de las condiciones del grupo que conforma la Alta Administración y órganos de fiscalización superior esta sería la información en caso de que tengan alguna duda al respecto con mucho gusto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Graciela, está muy claro todo, nada más una consultita ¿a qué fecha tenemos este estudio de mercado?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

¿El corte?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Es el del primer semestre don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Correspondiente al primer semestre de este año.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Sí señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Se supone o podríamos partir del supuesto de que está ajustado a inflación.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Sí señor. Ellos lo que hacen es que utilizan la proyección para hacer el estudio de la estimación, hacen un estudio de mercado también, para más o menos sensibilizar cómo va a estar el comportamiento del mercado en cuanto a los aumentos y las políticas salariales internas.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Entonces, lo que podríamos concluir es que si el *gap* entre los salarios nuestros y el salario de mercado no debería ser mayor a un 7,35 y si fuera menor ... no debería ser mayor al 7,35 que nosotros aplicamos y si está entre 0 y 7,35 deberíamos hacer un ajuste del 5,35 para que el salario no se desvíe tanto del mercado. Eso es lo que yo estoy entendiendo.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Sí señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Eso significa que alguien por estar por encima del mercado, o sea la columna de variación en negativo no necesariamente no va a recibir aumento, sino que no debería recibir un 7,35 a menos de que el diferencial sea superior -podes poner la tablita del Banco, por fa- en la tabla del Banco tenemos en el primer caso, el caso del Gerente General, el percentil 50, que esa era una pregunta muy importante que hace don Jorge Eduardo, que conforma ese mercado, ese mercado lo conforma, en este caso, bancos públicos y privados, los bancos públicos, ¿ustedes tienen conocimiento, Graciela, si están aplicando todavía la restricción del salario del Gerente General al del Banco Central?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Ellos lo que han estado haciendo y nosotros en los informes siempre les hacemos las consultas para sondear cómo está el comportamiento han estado aplicando IPC para que no pierda más el valor que el puesto ha perdido en estos años, sin duda.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Porque el Banco Central lo hace, que es el de referencia.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Tal vez para aclararle a don Raúl, con la Ley de fortalecimiento de las finanzas públicas el decreto del año 2018 no exactamente quedó sin efecto, pero es inaplicable porque ahí se establecen diferentes reglas para lo que son los salarios en el sector público, incluso al Banco no le aplica porque el Banco no está afecto a la Ley de fortalecimiento de las finanzas públicas, artículo 3, que tiene que ver con todo el empleo público, pero además es un ente en competencia, en donde estos niveles tampoco le cubren, como tampoco le cubren al BCR y BN, es por eso que ellos han venido ajustando inflación, al menos.

Es una buena pregunta, porque si ustedes buscan en el Sinalevi, el decreto aparece estar vigente, o sea no ha sido derogado, pero ciertamente es inaplicable porque la Ley tiene mayor rango normativo que un decreto ejecutivo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, es un tema que tal vez podemos abordar en algún momento, porque no solo por lo que indica Armando, sino porque el Banco se adhirió a ese decreto de manera voluntaria, no le alcanzaba la aplicación.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Pero no fue ni tan voluntaria, es que el Gobierno anterior con los tres directores del Ejecutivo que se apartaron de esa línea los separó del cargo y les inició un proceso, yo creo que era razonable que la Junta que entró en el 2018 siguiera esa misma línea de acción

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo lo entiendo, pero desde el punto de vista legal no le afectaba, bueno, ese tema es aparte, lo que estoy tratando de llegar es a una conclusión genérica que con el estudio que nos presenta Capital Humano, lo que vemos son las variaciones, la última columna, la variación porcentual, por ejemplo, en el caso del subauditor tiene un salario superior al percentil 50 de mercado, que es la política salarial, de un 4,26, significa que está arriba en un 4,26, pero no en un 7,35 que es lo que, entiendo yo que deberíamos hacer, ajustarle.

Debería estar en cero para aplicarle el 7,35 en todos los casos, pero como no llega al 7,35, quiere decir que mercado sí aplicó el ajuste por IPC y él, en ese caso, tiene el ajuste hasta 4,26, pero debería tenerlo a 7,35 y estar empatado, debería tener ese ajuste. Pero en el caso anterior, el Auditor General, sobrepasa ese diferencial, en los casos del Banco, los demás están más bien en negativo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sobre esto que dice Raúl normalmente puede tomar y decir "bueno mantenemos un balance del salario lo más cercano al percentil 50, en términos generales", y lo que es bueno para la gansa es bueno para el ganso, si funciona para arriba tiene que funcionar para abajo, entonces uno dice que sobre estos salarios que están sobre el percentil 50, ¿cuál es la política que tiene el Banco? ¿Hay algún congelamiento hasta alcanzar los niveles de ir bajando esa brecha?

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Yo quisiera agregar a eso, porque no solamente es el estudio de parte de Capital Humano de bajar esa brecha, el problema es que ya está, en este momento está. Yo le comentaba el otro día a don Alberto, y quiero dejarlo constando aquí en actas, que esto no solamente es un diferencial con la base de los percentiles 50 a nivel nacional salariales que tenemos nosotros en el Banco, sino que crea una situación atípica.

Cuando uno ve este cuadro, uno dice ¿qué es esto? de toda la banca estatal es el único banco donde el Auditor General gana un 21,61% más sobre la base de los auditores en el país y aproximadamente 2.000.000 y resto de más que el Gerente General ¿qué me crea eso en el Banco? Hay un análisis de riesgo gubernativo de todo lo que tiene que ver como gobierno y sobre todo ese análisis de riesgo de gobierno ¿en qué me desencadena operativamente?, ¿qué es lo que llegamos nosotros a encontrarnos aquí, en la operativa de todos los días en el Banco? Un entramamiento que tiene que ver con esto que se refleja acá, entonces no solamente lo que usted está solicitando don Abel, si no que esos análisis de riesgo...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es que normalmente en un proceso sano y adecuado de administración salarial uno puede encontrar una política que dice que todo aquel salario que está sobre el percentil 50 no debería recibir aumento salarial, independientemente si es un 5% o 10% y contrario a eso también se ajusta para abajo, digamos en esta brecha que tiene la Gerencia General, en esa sana administración, uno tiene que ir acercándolo con el tiempo, porque también uno dice ese 21,61 por ese 5 o 6 años que se puede llevar esto para poder llegar a nivelar eso ¿qué hay de eso? o sea ¿qué es lo que tiene el Banco en eso, Recursos Humanos?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Específicamente la política salarial que está vigente no contiene referencia específica al tema de congelar o de bajar salario, eso no está contemplado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No me refiero a eso, aquí sabemos de que usted no le puede rebajar el salario a alguien, yo lo que me refiero es en una política de administración sana de salarios; si usted se basa en el percentil 50 la política de administración salarial en cualquier organización que administre esto bien va a decir que los que están arriba del percentil 50 se mantienen congelados hasta tanto se nivele esa brecha, yo no sé cuántos habrá en términos de todo el Banco, porque esto no funciona nada más para estos casos, contrario a eso aquellos que tienen un porcentaje debajo del percentil 50 tienen que irse aproximando para encontrar el salario de mercado que se requiere.

Entonces, cuando uno ve esto es muy fácil, una política acordada en eso sentido aplica lo que decía Raúl tanto y tanto y tanto, porque uno puede decir perfectamente bien discriminar -y esto lo establece en esta parte- ¿qué hay de eso del Banco?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

En eso no está específicamente.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Qué recomendaría Recursos Humanos?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Que se establezca... hay un tema que le hice la referencia ahora don Abel, los salarios de mercado son muy volátiles, lo que hoy me puede aparecer por debajo del percentil 50 en el estudio del otro semestre me aparece por encima, por eso los estudios se hacen como con un rango del 3% del 5% por encima y por debajo porque tiene una volatilidad importante.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A ver, voy a ver si me explico otra vez.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

No, le contesto. No tenemos nada al respecto y lo otro es que lo recomendable sería que eventualmente se utilice un factor o un porcentaje que nos permita no estar tan ajustados, porque nosotros no trabajamos con el percentil 50 en todos los puestos de manera lineal, sino que hacemos grupos de curvas por mejor ajuste, donde hacemos agrupaciones de grupos ocupacionales y se les aplica la curva, entonces hay una dispersión, también que se genera a lo interno de estas curvas que puede tener algunos hacia arriba y otros hacia abajo, pero están dentro de un mismo grupo ocupacional, ya es un tema más complejo, pues porque nosotros tenemos 890 puestos más o menos en el Banco, porque no lo podemos llevar lineal uno a uno, entonces se agrupan.

Y lo que hemos visto durante muchos años es eso, que tiene una volatilidad por semestre.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Estamos de acuerdo en ese grupo cualquiera que sea, usted puede tener n cantidad de grupos y la misma política se aplica exactamente igual. El asunto es que si usted me trae un percentil 50 es porque usted lo está utilizando.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Si es la referencia, sí señor.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Entonces dónde está el acuerdo de Junta Directiva ¿por qué no el percentil 75? Por ejemplo, ¿por qué no el percentil 25?

Eso es lo que yo ando buscando eso para evitar lo que decía Raúl, en términos generales, usted ponga los segmentos que usted quiera, puede haber un millón de esas cosas, pero en la sana administración global la política es eso, el paraguas que te abriga, entonces ¿qué pasa? Que te evita distorsiones de este tipo, mejor no se anticipa y vos te curás en salud por unidad que administra eso, para poder evitar las distorsiones de la curva promedio, que en este caso es el percentil 50.

Por ejemplo, aquí si eso no existe es muy fácil para nosotros ayudar y decir, bueno todo el que está por encima de la curva del percentil 50 o el percentil 25, 75 debe congelarse el salario para que a través del tiempo eso se vaya nivelando, eso es una administración sana de administración de salarios, entonces cuando usted se encuentra eso es muy rico porque usted se deja complicar, pero de donde viene la decisión es de aquí, porque yo pregunto *bueno preséntenos un cuadro para ver si hay distorsión en todos los salarios del Banco*, entonces ahí podemos ver la curva, es que aquí no hay números pero cuando ya lo ve en gráfico, igual que lo presenta el 6, el 6 que lo presentás vos, entonces podemos ver las distorsiones que se puede generar un aumento salarial para mantener eso.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Sí, señor, de hecho, para la próxima sesión, en alguna de las agendas, está el informe que nos solicitaron también, que una vez que aplicamos el 7,35, por IPC, traemos un informe para poder mostrar cuáles puestos quedaron igual por debajo de mercado, ya ese informe debe estar por llegar y ahí está evidenciadas todas las brechas de los que están referidos, todos al P50, así está establecido en la política, aprobado por la Junta Directiva.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Dice expresamente P50?

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Sí, señor, la política sí, es esto lo que estoy mostrando.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Por eso te digo que tiene mucha mayor razón lo que te estoy diciendo, porque entonces aquí no hay ni la parte ni equitativa ni justa en la administración de los salarios, ¿no sé si me comprendés? Esto es una cuestión de equidad, es una cuestión de justicia, por eso es que cuando usted toma en eso es mucho más fácil la administración de salarios, que eso ni siquiera viene a Junta usted ¡pum! ajusta y ya porque existe la política que te establece una claridad de que ningún salario debe pasar del percentil 50, por ejemplo, listo, entonces los que se pasan quedan congelados.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Lo que pasa es que esa parte es la que no viene en la política, que los que están por debajo del percentil 50 también...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo creo que deberíamos ... mi propuesta es muy concreta, llevémoslo al Comité de Remuneraciones el próximo lunes, lo estudiamos y luego traemos una propuesta escrita.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo creo que sí y nosotros lo hemos visto en el pasado, sí puedo decir, puedo adelantarme que lo que se van a encontrar es, posiblemente, una situación que va a requerir un ajuste económico de salario que está absolutamente ...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Ese es el problema don Raúl que nosotros podemos venir arrasando en esto ... la administración de los salarios, a eso es lo que me refiero y lo metemos en esta torta, la torta es darnos cuenta de lo que usted está diciendo en términos de ¿qué brecha más grande tenemos que cubrir! Entonces, si estamos en una política sana de la administración de los gastos...

**La Directora, Sra. González Mora:**

Integralmente toda la política.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo creo que sí...

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Es bastante trabajo ... don Abel.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y lo vemos en las dos bandas, para ver que podemos concluir.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Presidente, rápidamente. A mí me gustaría, doña Graciela, a ver si es posible, en el caso de TI, los salarios o lo que dice la investigación de ellos aquí están bien, pero bien bajitos, pero verdaderamente bien bajitos y a mí me preocupa que parte de ese problema tan serio que vivimos con TI y parte de todo ese trabajo que se viene, si nosotros no solucionamos un poquito ahí la motivación, para este estudio que usted hizo de ver qué podemos hacer algo comparativo en relación como hizo esta presentación tan buena en ese departamento, porque definitivamente ahí vamos a tener una fuga de los escasos cerebritos que nos quedan, y eso sí me angustia.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Le puedo preparar un informe, doña Geneveva.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Por favor.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Señor presidente, nada más para secundar eso. El tema es que al que está preparado, el mercado le hace así, una vez me dijeron están deseando, porque están deseando irse.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es más, este muchacho, ¿cómo se llama? El que tuvieron que sostener.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Manuel.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Lo sostuvieron, pero el muchacho está así con un pie afuera y otro adentro.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo lo que digo, como bien dice Raúl, conocer cuál es la dimensión en que estamos nadando, porque tampoco podemos embarcarnos a tomar decisión de ajuste, pero sí ver el cuadrito, además, voy a agregar algo que sí me interesa conocer qué es todo lo relacionado con vacaciones.

Si usted se pone a analizar los rubros uno por uno, uno se da cuenta que la colocación de vacaciones juega en contra de la administración del recurso y veámoslo primero en comisión, yo quisiera verlo en la Comisión, si te parece, Margarita, porque no quiero adelantar nada, pero quiero ver cómo está esa dimensión en un proceso de una sana administración de las vacaciones, sobre todo que la gente buscando ese bienestar tiene que irse... y dada la presión que se le va a ir a la gente yo creo que debíamos de anticipar un poco en ese sentido.

Sí, don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Hay una política y esa política hay que respetarla, mantener un periodo máximo y el otro tema es si revisamos los estados financieros, una de las partidas más importantes que genera un gasto enorme para el Banco es el de provisiones para vacaciones.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Yo si más no recuerdo vi una cifra de 3.000.000.000, un poco más, por ahí anda, a usted no se le puede parar la peluca en ese sentido, pero uno dice, qué interesante por esto, pero ahora lo que dice Raúl eso forma parte de una buena gestión de personas, entonces dice, es qué Recursos Humanos no administra bien esa vaina, no, no, eso le toca a cada jefe y, sobre todo, de saber qué se ha hecho en el último año.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Hablando de jefes, ¿qué resolvemos? Es que el acuerdo deja abierto qué es lo que vamos a decidir.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Si les parece, traslademos este acuerdo para la próxima semana, damos por recibida la información, pero ninguna aprobación.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Pero relacionado con el Comité de Nominaciones sí puede quedar, que se haga el estudio.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

De acuerdo, dar por recibida la información, trasladamos a Nominaciones y traemos el acuerdo...

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por recibido el oficio GGC-1230-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRGC-547-2022, con los datos del salario de los puestos de Alta Gerencia y órganos de fiscalización superior, que incluye los resultados del informe de mercado.**

**Lo anterior en atención del acuerdo JDN-5943-Acd-743-2022-Art-14b.**

**2. Trasladar al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, para que lo analice y presente la propuesta respectiva, el oficio GGC-1230-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRGC-547-2022, con los datos del salario de los puestos de Alta Gerencia y órganos de fiscalización superior, que incluye los resultados del informe de mercado”. (831)**

#### **ACUERDO FIRME**

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perdón, presidente, y el de vacaciones se pasa para de hoy en ocho.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, porque tenemos reunión lunes nosotros.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Porque ese no se vio.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Lleve café, cobija y todo.

**La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo:**

Vamos a ocupar un día completo en Nominaciones.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Mañana estamos tempranito aquí, gracias, bendiciones.

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

Sr. Abel Salas Mora  
**Presidente**

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

#### **SESIÓN ORDINARIA 5951**

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y UNO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones a las **DIECISÉIS HORAS CON CINCUENTA Y UN MINUTOS** del **MIÉRCOLES VEINTISÉIS DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTIDÓS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el Presidente, Sr. Abel Salas Mora; la Vicepresidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, y la Directora Suplente, Sra. Margarita Fernández Garita.

Asimismo, el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Ausente con permiso: la Directora, Sra. Vilma Campos Gómez.

## **ARTÍCULO 1**

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión ° 5948.

3.- Correspondencia.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

6.1.- Audiencia al Sindicato de Trabajadores del Banco Popular (Sibanpo). (Ref.: Acuerdo JDN-5943-Acd-746-2022-Art-16)

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo.

Comisión de Pautas y Banca Social.

8.3.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento y aprobación, el Informe de Gestión de la Dirección de Fodemipyme, con corte al segundo trimestre de 2022, en atención al inciso 7 del acuerdo 183, artículo 16 de la sesión 5624. (Ref.: Acuerdo CPBS-9-Acd-83-2022-Art-5)

8.3.2.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para aprobación, el Informe Trimestral de la Banca de Desarrollo Social y de la Banca Empresarial y Corporativa, correspondiente al segundo trimestre de 2022, en atención al inciso 7 del acuerdo 183, de la sesión 5624. (Ref.: Acuerdo CPBS-10-ACD-87-2022-Art-4)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Jose Miguel Porras Montero, Presidente de UCA Abangares, la Sra. Fabiola Romero Cruz, Directora Nacional de DINADECO y el Sr. Daniel Quesada Mora, Presidente de CONADECO, invitan a la celebración del Día Nacional del Servidor Comunitario, por celebrarse el domingo 30 de octubre a las 11:00 a.m. en el Restaurante Mina de Oro en Abangares. Asimismo, solicitan patrocinio a la Junta Directiva Nacional para la alimentación de dicha actividad. (Ref.: Nota 7 de octubre de 2022)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas

9.- Asuntos Varios”.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

En Asuntos Resolutivos excluimos el punto 8.4.1. que tiene que ver con el evento del día domingo que ya lo vimos y se comentó aquí.

Los que están de acuerdo que levanten la mano. Acuerdo firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria n.º5951, celebrada el 26 de octubre del 2022”. (851)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión n.º 5948.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Observaciones al acta? ¿Ninguna?

Aprobamos el acta de la sesión ordinaria 5948, celebrada el 18 de octubre del 2022

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º5948, celebrada el 18 de octubre del 2022”. (857)**

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y dos minutos**, ingresan la Directora, Sra. Shirley González Mora y el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

## **ARTÍCULO 3**

4.- Asuntos de Presidencia.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Tengo dos temas que son fundamentales. Ayer yo les presenté a ustedes el tema relacionado con la estrategia que estamos siguiendo, ya me reuní con el Auditor, ya hablé con Alberto sobre los encuentros que vamos a tener con riesgos, estamos tratando de depurar la agenda.

Yo creo que se ha comprendido mucho de que uno de los objetivos, aparte de revisar los resultados que teníamos nosotros en cuestión estratégica, yo quiero invitar a don Luis Alvarado, que pase para que podamos observar ...

Yo no tengo un calificativo especial porque es más que extraordinario el resultado que tenemos, es más, yo creo que uno en estas circunstancias supera expectativas y el superar expectativas es ratificar lo que hemos hablado nosotros de la calidad de personas que tiene este Banco.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y cinco minutos**, ingresan el Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Manuel Rivera Garita y el representante del Área de Transformación Digital, Sr. Luis Alvarado Salas.

Yo quiero motivarlos de lo que trae Manuel y Luis hoy, yo creo que es realmente histórico porque se derivan un montón de cosas y para que ustedes vean que cuando se utiliza una herramienta de tecnología de avanzada no necesita tener un mes para tabular la información, lo cual, y debo destacarlo, el segundo evento que nosotros íbamos a tener estaba para el 18 de noviembre y lo definimos para el 4 de noviembre. Esto demuestra la entrega del equipo de Manuel que en este sentido ha tenido extraordinarios... pero no hablo más.

Don Manuel tiene la palabra, don Luis tiene la palabra para que podamos ver eso.

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Buenas tardes a todos y a todas, gracias por permitirnos este espacio.

Traemos una pequeña presentación como para guiar un poquitito la conversación, es algo muy rápido, pero muy importante de cara a lo que vimos el viernes pasado en el taller. A la fecha ya todo cambia... conversar, ver qué resultados tenemos y cuáles son las etapas que siguen.

Obviamente, lo que traemos hoy es posible gracias a la tecnología, pero más que la tecnología al conocimiento de compañeros y compañeras que ya nos habilitan en la organización para contar con información en tiempo real para la toma de decisiones y es, básicamente, lo que vamos a hacer ahorita.

Contarles un poquitito, esto es una especie de *roadmap* estratégico, un poco el camino trazado en donde el qué, lo que vamos a hacer, está plasmado en el documento, en lineamientos de esta Junta Directiva; ese es el insumo con el cual estuvimos trabajando y, a partir del viernes anterior hacia acá, venimos trabajando en el cómo. Este cómo tiene que ver con la recopilación de la información.

Dos momentos clave: el viernes pasado hasta hoy, que era el único momento. Hoy con la reunión que se hizo de la Junta Directiva, con todo el personal del Conglomerado, se suma un segundo bloque de insumos que estamos esperando que nos llegue la información porque al hacer más participativo, nos llega otro bloque de propuestas que se suman a toda esta analítica de información que estamos trabajando y todo, obviamente, debemos hacerlo al mismo corto tiempo.

Hemos tenido que trabajar, evidentemente, en todo lo que es la limpieza de la información, la depuración, el agrupamiento, en hacer una especie de lluvia de ideas, tal vez muchas personas quieren decir algo parecido, pero no lo dicen igual, entonces hay que hacer todo ese trabajo de depuración.

Ustedes lo van a ver, me voy a adelantar a la presentación que Luis nos va a dar de la herramienta, pero del foro del viernes pasado salieron 547 ideas concretas. Obviamente no vamos a trabajar las 547 individualmente, sino que viene un proceso de agrupamiento para definir las grandes líneas estratégicas que vamos a seguir y, luego, un proceso de bajada. Esa parte de generación de ideas que les hablaba es el camino que nos toca por recorrer de aquí, del día de hoy, al martes de la próxima semana.

Nosotros vamos a trabajar a partir de la próxima semana ya con lo que se denomina *planes operativos*, es decir, trabajar con la gente, darle los insumos a la gente, pero, previo a eso, el día martes o el día miércoles, según la agenda de esta Junta Directiva, vamos a tener el producto consolidado de todo ese agrupamiento de ideas para que la Junta Directiva conozca el documento y nos apruebe el documento de salida con el cual vamos a empezar todo ese proceso de, por un lado, comunicación y, por otro, el trabajo con todas las áreas para plasmar esas líneas en lo que llamamos planes operativos.

Eso es básicamente lo que sigue y todo eso en muy corto plazo.

Voy a darle la palabra a Luis para no entrar más en temas generales, al final, ya van a ver ustedes la diapositiva con fechas concretas, pero hoy lo que nos interesa es que ustedes visualicen el resultado, apoyados con la herramienta y el apoyo de compañeros como Luis.

#### **El representante del Área de Transformación Digital, Sr. Alvarado Salas:**

Buenas tardes a todos, vamos a ver, tal vez algunos elementos importantes a considerar. A la hora de agrupar la información, como eran 547 propuestas, hicimos algunas agrupaciones, algunos lineamientos generales.

Están agrupados por las seis áreas establecidas por la Junta Directiva, la parte comercial, la parte social, la parte de soporte, tecnológicos, sostenibilidad. En temas de transformación quiero hacer hincapié con este punto, se separó la parte de *Transformación Tecnológica* de *Transformación Organizacional*.

Eso es porque en el Banco hemos venido utilizando el término de *transformación digital*, hay que marcar una diferencia entre transformación tecnológica y transformación organizacional. El tema de transformación organizacional nos lleva a temas más de gestión de cambios, a temas de marcos de agilidad, agilidad de procesos. Mientras que el tema tecnológico nos lleva más a lo que tenemos que hacer en tecnología, en estabilización de sistemas, en atención de requerimientos.

En temas relacionados con recursos humanos ocurrió exactamente lo mismo, se hizo una separación de lo que es *Capital Humano* y lo que es *Gestión de Cambio*. Capital Humano tiene toda su operativa diaria, lo que ocurre con la parte de Gestión de Cambio es que todos los equipos realizan una serie de propuestas bastante agresivas que en la operativa tradicional de Capital Humano sería imposible sacar. Definitivamente, eso es un proceso de gestión de cambio que se tiene que realizar.

¿Cuáles son los resultados? Acá los vemos con la herramienta: tenemos un total de 547 propuestas. Esto, básicamente, es una distribución por mesa, esto lo podemos ver por área.

Para el Área Comercial, veamos, 113, está el Área de Sostenibilidad, estas son las propuestas, están organizadas por cada una de las áreas.

Ahora, importante tomar en consideración lo siguiente: para temas como sociales se hacían propuestas como, por ejemplo, contar con un equipo altamente capacitado en materia social. Si bien es un tema social, es trabajo de Capital Humano, es trabajo de Gestión de Cambio, por esa razón, se hizo un agrupamiento.

Ahora, se hizo análisis de sentimiento, ¿qué es un análisis de sentimiento? Es un poquito de analítica para conocer qué tan propositivas son las propuestas. Tenemos, entre más cercano al 100%, las propuestas son más positivas. Entre más cercano al 1%, son más negativas.

Veamos un ejemplo: acá, por ejemplo, esta es de las más fuertes, de las más cercanas a 1, se habla de procesos de acoso sexual, habla de legal, de víctimas, acosador, temas de Auditoría, ahí se habla temas como un poquito más fuerte.

¿Para qué nos sirve un análisis de ese sentimiento? Para conocer qué tan propositivas son las propuestas. Si está más cercana a 1 más bien es más preocupante porque quiere decir que todo está bien. Lo que nos dice este 62% es que las propuestas fueron realizadas de una forma neutral y con un pensamiento más hacia lo positivo que hacia lo negativo.

Lo que quiere decir esto es que tenemos propuestas, la mayoría son como estas: *realizar alianzas con fintech que nos permitan ofrecer productos y servicios de forma más ágil y eficiente.*

Ese es el contexto general de cómo están estructuradas las propuestas.

#### **El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Luis, si me permitís ahí.

Ese 62%, tal vez, leyéndolo diferente, implica como una dosis de realidad a la vez, es decir, si estamos muy cercano a uno, son como propuestas muy ilusorias, como en sueños, muy poco alcanzables, tal vez el deseo de las personas. Pero un 62 nos dice que sí hay una dosis de prudencia, de alguna manera, a la hora de dar las propuestas.

Tampoco se nos acerca a 1, lo cual vimos que el sentimiento del grupo no era tan negativo, sino que era más propositivo, pero, en resumen, con una dosis de realidad.

#### **El representante del Área de Transformación Digital, Sr. Alvarado Salas:**

Importante mencionarles que todos tiene en su correo con un *link* donde está esta información; ya todos la pueden acceder.

¿Qué tenemos por este lado, por dependencia? Es necesario agrupar las ideas porque al tenerla por seis grandes áreas, la parte social, comercial, etc., necesitamos agruparlo por cuáles son las responsabilidades de cada una de las dependencias del Banco y aquí arrancamos con transformación organizacional.

¿Por qué transformación organizacional tiene tantas propuestas? 132 de quinientas y resto. Esto es porque son vacíos organizacionales que tiene que atender alguna dependencia o que algunas dependencias están atendiendo. En este caso, están siendo atendidas por el proceso de Transformación Digital que tenemos actualmente en el Banco, pero cuando hablamos de transformación organizacional, son temas todavía más fuertes, incluso podrían no estarse gestando.

Veamos qué pasa cuando le damos clic acá a Transformación Organizacional; acá se nos activan a la derecha cuáles son los temas que van dentro de Transformación Organizacional.

Vienen propuestas de Gestión de Cambio, propuestas de automatización y digitalización, propuestas de innovación de banca digital. Por banca digital creo que es importante hacer hincapié a qué hablamos por banca digital, hablamos negocios digitales, porque a veces se tiende a confundir en los términos de Banco, *banca digital* con *transformación digital*. Banca digital se refiere a negocios digitales cuando ya estamos hablando de hacer venta digital.

Por otro lado, tenemos la parte de Innovación y la parte de Tribu de Datos que este es un proyecto que, precisamente, mi persona estoy trabajando en ese proceso donde se está haciendo toda una gestión para poder contar con datos para la toma de decisiones.

Ahora, sobre la misma línea, qué pasa si nosotros, por ejemplo, damos clic acá a Gestión de Cambio; acá podemos ver cuáles son los temas o los *keywords* o las palabras clave que contiene el texto que nos lleva a esta propuesta.

Vemos aquí que Gestión de Cambio hay temas de capacitación, pero se habla ya temas más fuertes de capacitación, se habla de empoderamiento, también transformación de perfiles.

Por eso es que se incluyen esos temas en Gestión de Cambio, transformación de perfiles es salirse un poco del cajón y llevar esto al proceso tradicional de Capital Humano, va a chocar, entonces, definitivamente son temas que tienen que salirse de las propuestas tradicionales.

Está este otro reporte detallado, acá cuando ustedes puedan, pueden ir dando clic a cada uno de estos módulos. Acá en detallado es si ya se quiere ver cuál es la propuesta en concreto y vemos cómo funciona.

Esto, que ya acabamos de explicar, podemos hacer el filtro acá y aquí abajo van a estar las propuestas. Las propuestas, con este clic, con este ícono que está acá, las podemos ver en grande.

Un ejemplo de alguna consulta particular, acá pusimos estos tres filtros, por dependencia, por área y por tema, entonces, podemos ver alguna dependencia en particular, vamos a ir otra vez a Gestión de Cambio. Vamos a utilizar Auditoría Interna que está de primero y veamos algunos temas de Auditoría Interna.

Acá podemos ampliarlo y aquí están todas las propuestas que realizaron, relacionadas con Auditoría Interna.

Si queremos ver temas de riesgos, por ejemplo, aquí igual, pueden buscar acá el tema, esta es la dependencia, podemos poner acá Gestión de Cambio y esto un poquito es si ya los señores y las señoras directoras quieren hacer las consultas propiamente de cuáles fueron las propuestas que se realizaron sobre esos grandes temas.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Luis, ¿cómo estás?

¿Cuál es el *top five*?

**El representante del Área de Transformación Digital, Sr. Alvarado Salas:**

Bien, gracias.

¿El *top five* de?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

De las propuestas.

El grupo de gente, ¿qué es lo que quiere?

Las cinco cosas más importantes.

**El representante del Área de Transformación Digital, Sr. Alvarado Salas:**

Estructura organizacional.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Eso lo interpretamos como una reestructuración?

**El representante del Área de Transformación Digital, Sr. Alvarado Salas:**

Reestructuración es uno de los temas más sonados. El otro tema es gestión de cambio.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Gestión de cambio que acompañe esa reestructuración.

**El representante del Área de Transformación Digital, Sr. Alvarado Salas:**

Exactamente, porque gestión de cambio va a llevar temas de transformación de perfiles, hay temas que se tiene... ahí se habla de salirse del canasto. Eso lo vi mucho, salirse del canasto es dejemos de pensar en que tiene que tener una licenciatura para poder desarrollar un tema.

Hay jóvenes, perfiles que con 25 años ya te hacen... bueno ya sabemos la historia tecnológica.

El tema de transformación tecnológica, ese es uno de los más fuertes, el tema de sistemas, a estabilización de sistemas le dan muy fuerte, se habla muchísimo y creo que es como muy obvio.

Esos tres temas, el tema de transformación organizacional cuando se habla de innovación, de laboratorios de innovación, de crear cosas nuevas, de crear cosas que no se han realizado en el mercado, dejar de ser segundos, ese es el otro tema del que se habla ahí al que hay que darle bastante énfasis.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Muchas gracias.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Luis, una pregunta, ¿cuándo hablas de reestructuración es reestructuración organizacional o reestructuración...?

**El representante del Área de Transformación Digital, Sr. Alvarado Salas:**

Organizacional, sí.

Básicamente, el mensaje es: la estructura que tiene ahorita el Banco no le va a dar para esto que usted tiene en los lineamientos estratégicos.

¿Querés ser el Banco... hacer a la gente feliz? ¿Querés que el personal esté mejor?

No lo vas a hacer con la estructura como esta ahorita, no se va a lograr. Ese es como...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Dicho de otra manera: los lineamientos presentados originan este tipo de acción. Están viendo un punto de vista del comportamiento organizacional, es un efecto a causa de ese alineamiento.

Es que es muy interesante porque hay un sesgo en la respuesta, porque el documento es cambio puro, entonces no es de extrañar que esta sea parte de la respuesta, lo cual podemos valorar que sí caló profundamente en el resto de la gente. Ahí hubiera sido fregado que la gente no reaccione sobre la línea que queremos.

Yo creo que muy buena la pregunta que hace Raúl en función de poder ratificar que lo que queríamos...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Eso todos lo notamos, lo que se veía ahí como de termómetro, ellos lo complementaban, pero no había una resistencia.

**El representante del Área de Transformación Digital, Sr. Alvarado Salas:**

De hecho, si lo vemos acá, vemos las propuestas, acá en Junta Directiva Nacional se envió todo lo que es el tema de estructura, porque es competencia de la Junta Directiva, vean que aquí tenemos 38.

En Transformación Organizacional está el tema de gestión de cambio, el tema de innovación, el tema de banca digital y hay 132 propuestas.

El otro tema es productos y servicios, se me olvidó decir, don Raúl, productos y servicios hablan muchísimo y creo que, si revisamos nuestra estructura organizacional, las iniciativas que hoy salen del productos y servicios son porque en la Banca de Personas necesitan colocar más, entonces, ajustemos políticas, mejoremos condiciones, mejoremos productos.

En la Banca Empresarial necesitamos hacer algo y entonces sale como de la parte comercial con una necesidad, pero no nativo; no es un tema como que yo responsable de productos y servicios, digo: los productos de servicio tienen que mejorar.

Tenemos un proceso de productos y servicios que tiene que mejorar dentro de la organización, pero es parte de lo que se menciona ahí y se replica bastante, de hecho, en productos y servicios tenemos 38 puntos.

El tema de Banca Social es sorprendente y se habla bastante, el tema de niveles de endeudamiento, ayudarle a la gente, esos temas.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Para entender esa formita, ahí, los números son frecuencia de respuesta.

**El representante del Área de Transformación Digital, Sr. Alvarado Salas:**

Esto es cantidad de respuestas, son 547 propuestas distribuidas así. Esa es la cantidad.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

En esos tres bloques. Exactamente. Eso es como es un cubo de información.

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Si usted lo viera por temas y, a ver si le suena, la necesidad organizacional, productos y servicio, voy a leer el *top ten* que está por acá.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Nada más para entender la elaboración de todo el... si yo sumo todo eso me da 547.

Por acá son vistas diferentes, porque es un cubo.

¿Cómo podemos interrelacionar, correlacionar?

**El representante del Área de Transformación Digital, Sr. Alvarado Salas:**

Por ejemplo, podríamos, si requiere un análisis de correlación, podemos hacerlo.

Bastante interesante, podríamos hacer análisis de correlación por cada uno de los *keywords* o de las palabras claves.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, porque ahí lo que hay son situaciones actuales y situaciones deseadas, entonces sería interesante saber que, por ejemplo, transformación organizacional o reestructuración tiene algo que ver con una deficiencia en el diseño y elaboración de los productos y servicio porque por alguna cosa... un poco lo que mencionaba Abel.

El documento es una propuesta de cambio, me imagino que los asistentes, el viernes, encontraron en esa propuesta de cambio mucho de su pensamiento idóneo de lo que debería ser el Banco. Pero al darse cuenta de la realidad, ¿cómo meto este círculo en un cuadrado?

¿Sí me explico?, todos jugábamos eso cuando éramos niños.

Al darse cuenta de esa imposibilidad geométrica dicen: aquí algo tiene que cambiar para que esta propuesta tenga cabida, tenemos que cambiar esta estructura. Eso es lo que yo estoy entendiendo.

Se está mencionando una serie de cosas, incluso hasta a nivel de propuestas y eso era lo que perseguíamos.

**El representante del Área de Transformación Digital, Sr. Alvarado Salas:**

Hay un árbol, que ahorita lo vemos, que permite hacer esa correlación nativa. Yo quiero ir a explorar qué tienen que ver los temas sociales, cuáles fueron las propuestas que realizaron en materia social. En materia social qué tiene que ver con Capital Humano, qué tiene que ver con Tecnología y ahorita lo vemos más adelante.

Con respecto a esa correlación, la herramienta, si ponemos acá *Transformación Organizacional*, por ejemplo, genera los temas que están relacionados con transformación organizacional.

Por ejemplo, Gestión de Cambio: *automatización y digitalización, innovación, archivo de datos* y acá, igual, si duplica uno eso, me correlaciona con ellos. Ella se habla entre sí.

A nivel detallado, si ya se quieren ver las propuestas, este lo vimos anteriormente, con este se podría ver el árbol que les mencionaba, que ayuda también un poco a la correlación, va en función de...

Estas son las seis áreas que seleccionó la Junta Directiva Nacional y aquí está la cantidad de propuestas. Este número que está acá siempre va a sumar los 547, de igual forma, si lo genera por área también va a sumar 547.

Por ejemplo, si quiero ver en materia social, entonces nos vamos al árbol, seleccionamos *Materia Social* y aquí vemos cuáles son las áreas. Bueno, en automatización y digitalización y en banca comercial.

Si, por ejemplo, yo quiero ver qué se habla en social de *Banca Digital*, bueno, de banca digital, por dependencia, es el tema de transformación organizacional. Por tema está el tema por venta y el tema de venta digital. Y si vamos y vemos cuál fue la propuesta, pues nos posicionamos acá y aquí nos dice: *brindar acompañamiento poscolocación, acompañamiento no financiero de sectores no vulnerables*, por ejemplo.

Ese es uno de los temas que estuvo dentro de Banca Social, organizado de acuerdo a cada uno de los *keywords* y las palabras que están así.

Si ya se quiere ver un tema todavía más detallado, cuáles son las palabras que más predominaron, lo podemos ver acá. Esas son las palabras y lo que está aquí son las mesas, aquí están las personas por mesas.

Mirá, voy a ver la mesa en la que yo estaba, yo soy la mesa 6, donde estaba don Armando, por ejemplo, entonces quiero ver la mesa 6, me voy al punto 6 y aquí vemos la palabra *digital* como la que más predominó.

Estos son los *keywords* que ayudan precisamente a hacer ese enlace, eso se hace con inteligencia artificial y eso precisamente fue lo que nos permitió generar eso.

Por último, el acceso ustedes ya lo tienen, si tienen alguna duda, pues con mucho gusto lo podemos ver.

Pasando de diapositiva, ¿qué es lo que sigue después de esto? Nos topamos que muchas propuestas son iguales o son muy similares, entonces, el trabajo ahora que está haciendo el equipo es consolidando la información, integrándola.

Un ejemplo es este: se habla de estabilización de sistemas y en Estabilización de Sistemas hay 10 temas de 10 grupos distintos que, por ejemplo, pusieron acá *estabilización de los sistemas, estabilización de los sistemas informáticos, estabilizar primero los sistemas, consolidar un plan de estabilización de sistemas*.

¿Qué es lo que vamos a hacer ahora? De esas 547 tienen que quedar unas 40 o 50, 60 ideas, ¿por qué? Porque muchas de estas vienen a decir exactamente lo mismo. La ventaja de la herramienta es que ya no permite agruparla, ya no hay que ir a buscar uno por uno, ya aquí, pues está agrupada.

Ustedes con la herramienta, pueden ir y seleccionar Estabilización de Sistemas en este módulo que está acá, en el detallado, seleccionamos acá Estabilización de Sistemas, eso está dentro de Transformación Tecnológica y ahí ustedes van a ver las propuestas que se relacionan.

Transformación Tecnológica, aquí está y en transformación tecnológica veamos que aquí está el tema de Estabilización de los Sistemas. Si lo ven es este que tiene 10 propuestas y si le dan clic ahí, vean que aquí están los que acabamos de ver. Esta era una diapositiva que era ejemplo de esto.

Por último, dentro del paso, dentro de lo que se está haciendo en estos momentos, se va a trabajar en la integración de las ideas con el objetivo de que para el próximo martes ya estén integradas y poder llegar y decirles a ustedes, señores, de las 547 quedaron 60 ideas y así están integradas. Entonces, por ejemplo, se utilizaría tipo recomendación de Auditoría de Riesgo, donde dice: *considerando a, b, c y d*.

Sería, por ejemplo, Estabilización de Sistemas, considerando las propuestas que la gente dice sobre conformación de un equipo, evaluación de proveedores, de forma tal que quede una propuesta íntegra.

Esperaríamos que esté al 1 de noviembre, ya el plan de acción esperaríamos que esté... Cuando hablamos plan de acción es donde ya le incluimos responsables, fechas de cumplimiento, indicadores para el 2 de noviembre que sería miércoles próximo y para que ya el viernes 4, que es la actividad, esté el documento listo.

Si se esperaría que el documento esté aprobado por la Junta Directiva el miércoles, por eso la idea es que el martes, pues si tienen alguna observación al respecto, se pueda aplicar y el plan de acción quede listo el miércoles 2.

Eso sería, señores, no sé si hay alguna duda o alguna consulta.

**El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:**

Nada más para complementar: vamos a mitad de camino y ya se ven cosas interesantes. Las mesas de trabajo, ustedes recuerdan que trabajaron los temas y tenían la solicitud de ponerle plazo, o sea, corto, mediano y largo plazo. Eso no lo vemos acá, sino que, a partir del trabajo específico, de todo eso a manera de ejemplo, Estabilización de Sistemas, quizás ahí hay un solo tema, nada más, o uno o dos temas y ese es al que le vamos a poner el corto, mediano y largo plazo y que nos sirva como una hoja de ruta organizacional.

Es el que vamos a presentar el próximo miércoles para efectos de aprobación y es el que se comprometió para efectos del segundo encuentro de constructores para que las personas que estuvieron vean el resultado de todo el ejercicio que se hizo a manera de hoja de ruta.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Manuel, Luis, primero que todo, buenísimo el trabajo, me parece que es una forma muy dinámica de ver el tratamiento de los datos, ahora tenemos que transformar los datos en información y esa información en toma de decisiones.

Me parece muy bien que, de las 547 ideas aisladas, podamos correlacionarlas para ver cómo se construyen las propuestas específicas y esas propuestas específicas agruparlas por área temática.

Yo creo que la asignación del tiempo ya es un tema muy estratégico, sería bueno ver cómo lo sienten los proponentes, pero esa parte se va a perder porque como la propuesta va a estar tomando foco e ideas de algunos lados, puede ser que no concilien las fechas, pero eso ciertamente puede ser un tema asignado por nosotros.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sobre este punto que dice don Raúl, es interesante, pero las propuestas que hicieron serían año, el corto plazo, mediano y largo plazo. ¿Va a venir así en la propuesta de aprobación? Porque ya después la gente la va a agarrar o trasladar por ahí.

Totalmente de acuerdo.

Debo adelantarles algo... Compañeros directoras y directores ¿ustedes ven este trabajo que se ha iniciado también? Que hoy lo estuvimos revisando, que tiene que ver con el Cuadro de Mando Integral que va a revolucionar totalmente el actual sistema en términos de lo que queremos el Banco, en tres paginitas.

Yo creo que Luis y el equipo han hecho un meritorio trabajo, que tal vez en unos tres minutos me lo explicaron, si se emociona no salimos toda la noche de aquí porque es un tema muy bonito, me parece que va muy bien estructurado y va a cambiar radicalmente la forma de que se controla desde KPI del Banco.

**El representante del Área de Transformación Digital, Sr. Alvarado Salas:**

Voy a hacerlo muy ejecutivo, si les parece, estos son tal vez algunos grandes lineamientos de, tal vez, algunos datos que se han brindado en cuanto al tema de cómo medir el Banco, vemos algunas características, ¿de qué tipo deben ser los indicadores del Banco? Tienen que ser emocionales y obviamente tienen que ser racionales, tiene que estar el balance.

En cuanto a impacto, tiene que tener por supuesto el impacto en la triple línea base y por último el alcance tiene que ser comparativo, porque tenemos que tener indicadores que nos midan con respecto al mercado, para determinar si realmente estoy bien o no lo estoy, tienen que ser transversales en la organización, por ejemplo, el ROE, el ROE es un tema que obviamente nos afecta a todos y todos estamos implicados en ello.

Por ejemplo, un tema de una reforma de ley, temas, por ejemplo, de cuentas corrientes, obviamente eso nos genera un impacto en captación, por eso tienen que ser también transversales y obviamente clientecéntricos, pues es en lo que estamos.

Estos son los cuatro objetivos estratégicos que se establecieron en los lineamientos de la Junta Directiva, los nuevos lineamientos, acá vemos algunos atributos generales, obviamente pues replicamos los atributos que acabamos de ver y algunos indicadores, por ejemplo, el tema del clima, que ahí lo tenemos ya en la evaluación que se hace en *Great Place to Work*, ya ahí tenemos el segundo año que se realiza.

Temas de satisfacción de trabajadores, ahí más bien hay que cambiar un poco era bienestar del trabajador, no sé si vieron la noticia del Bac que ellos disminuyeron el endeudamiento del trabajador y eso les creó mayor bienestar, en fin, ese es un tema que hay que medir aparte de *Great Place to Work* y este -le dejé funcionario- pero es estudio de satisfacción del cliente, que es un estudio que voy realizando y luego tenemos de una frecuencia trimestral, era un poco de lo que hablábamos, doña Margarita, el día de la sesión que estuvimos viendo la importancia de ver los estudios de satisfacción, va sobre esa línea.

Este tema de endeudamiento interno -ahí disculpe, don Abel me dijo que lo presentara, pero esto lo veníamos trabajando ahí como en borrador-. Algunos indicadores que no irían a nivel de cuadro de mando integral, pero sí a un segundo nivel el tema de la accesibilidad del crédito, básicamente es una medición de los créditos aprobados versus créditos solicitados, temas de microcréditos otorgados también, están naranja porque no irían dentro del cuadro de mando pero sí vienen a afectar y son indicadores relevantes que tienen que estar, temas de microcréditos otorgados y ojo con esos 3 elementos, porque tenemos que medir la cantidad de créditos otorgados, el saldo y el crecimiento. No vaya a ser que, si colocamos importantes créditos, esto es un tema de un balance que hay que realizar a nivel organizacional.

En temas de impacto social, esto tiene un asterisco porque son indicadores que no existen, que hay que darles un poquito de mente, hablamos de indicadores tendientes a reducir la pobreza, ¿cómo cuáles? Disminución del endeudamiento, el tema de impacto en hogares pobres, bancarización, familias impactadas, regiones, distritos pobres, eso es un poquito de dónde estamos colocando el crédito, dónde estamos generando impacto, pero eso no existe hoy en el Banco, entonces hay que meterle un poquito de pensamiento, meterle un poco poquito de trabajo, porque no es un tema de agarrarnos de los indicadores ya existentes porque no tendría sentido, es más un poquito que sea lineal aparte de los lineamientos estratégicos.

Aquí se hablaba en algún foro también del fondo del tema solidario, fondo solidario con la Cooperativa, con Asebanpo, con Coopebanpo, con Sibanco, etc., que pueda venir a beneficiar, por ejemplo, participaciones como la Teletón, por decir un ejemplo, que son temas, que somos los más llamados en general ese impacto social, en ese beneficio social, y bueno a veces no aparecemos en actividades como estas o fondo para funcionarios, para emergencias, en cosas como esas.

El tema de indicadores de alto impacto ambiental y aquí por ejemplo vemos algunas organizaciones, creo que Intel yo la he visto, donde los funcionarios van y hacen temas de sembrar árboles, de limpiar ríos, etc., bueno por qué no meter eso en el BDP de cada uno de los funcionarios del Banco para nosotros dar el ejemplo en temas ambientales y obviamente aquí tendríamos que meter un poquito más de pensamiento porque está el tema de indicadores de colocación de crédito ambiental y obviamente todo lo que ya tenemos ahí en materia ambiental, donde habría que meter un poquito más.

En participación de mercado, incrementar la cantidad de clientes, el tema es que nosotros ahí nos hemos quedado rezagados un poco en el tiempo con el tema de cantidad de clientes y necesitamos crecer y para eso tenemos que tener un indicador para ir impulsando.

Y obviamente esto nos llevaría a incursionar en las empresas, nos llevaría a meternos en las instituciones, con las organizaciones sociales porque a final de cuentas lo que hay detrás de eso son trabajadores que va a venir o generación de empleo para los trabajadores.

El segundo objetivo, el tema de rentabilidad financiera ya ahí bajamos un poquito más a lo racional, temas comparativos, pues ahí vemos el tema del ROE que ya eso está dentro de nuestro cuadro de mando integral actual, pero acá si es tanto el interno como en comparación con el mercado porque puede que mi ROE sea de un 5% un 6% pero ¿será que eso es bueno o es malo? ¿cómo está el mercado?, es un poquito compararnos con el mercado, con los otros bancos para ver cuál va a ser la aspiración, ¿será que queremos ser segundos, terceros? ¿cuál es nuestra aspiración en temas de ROE?

Índice de eficiencia también en comparación con mercado, crecimiento del crédito en clientes y saldos, rendimiento ajustado por riesgo, es uno de los indicadores, ingresos por servicios que algunos pues ya están, este que es el comparativo, lo que ya hablamos, participación de mercado, el *ranking*, ¿cuál es el *ranking* que quiero tener en el sistema?, ¿en qué posición quiero estar en crédito de desarrollo? por ejemplo, ¿en qué posición quiero estar en crédito social?, eso en *ranking*, pero también es de crecimiento.

Integración del producto del servicios que ya este está dentro de nuestro cuadro de mando integral actual y clientes que utilizan las tarjetas del Banco, por ejemplo ese es uno que no se ve dentro de un cuadro de mando integral, pero sí es un tema que tiene que medirse, porque estos son los clientes que uno llama los clientes habituales del Banco, para utilizar la palabra correcta, estos son los clientes habituales los que utilizan la tarjeta, porque hay clientes que vienen y sacan un crédito y no los volvimos a ver y realmente todas su gestión la realiza con otros bancos, este es un indicador que definitivamente se tiene que medir.

En el tercer objetivo estratégico es el tema de plataforma digital, ahí está el tema racional, comercial y ..., este es un indicador que actualmente no está en el cuadro de mando integral y tiene que ver con la estabilidad de los sistemas y lo importante, poner atención a este tema, ante cantidad de caídas, lapsos y temporadas, no es lo mismo que se me caiga 5 minutos el 1 de diciembre a que se me caiga 5 minutos a las 3:00 de la mañana un 31 de mayo, que tal vez era domingo, entonces ahí tiene que haber indicadores que efectivamente generen una afectación si se nos cayó el sistema en un mes de alta demanda y no porque fueron 5 minutos, no hay que hacer una medición distinta y sabemos el impacto que eso nos ha generado a nivel de imagen organizacional.

Tiempo promedio de atención de requerimientos de TI y ojo ese también tiene un asterisco porque ese es un tema que hoy no se mide, hoy nuestro requerimientos son normativos, algo de lo que más salía en las propuestas era que TI atendiera los requerimientos normativos y de negocio porque hoy por hoy los requerimientos de negocio están detrás de los normativos, entonces hay requerimientos de negocio que duran muchísimo más tiempo porque el normativo está primero, dentro de las propuestas establecía que haya una atención de requerimientos normativos por un lado y los de negocios por otro lado.

Creemos que un indicador como este esto obviamente se va a poder, porque tecnología va a tener que buscar, esto sale de la propuesta de transformación tecnológica, ahí es donde tecnología que el documento que ustedes elaboraron lo indica, separar tecnología de su proceso tradicional, en temas de transformación tecnológica, donde pueda atender situaciones como estas.

Porcentaje de automatización de procesos seleccionados, eso obviamente habría que seleccionar el proceso. Retorno a inversión de requerimientos ¿cuánto me va a retornar el requerimiento que le estoy solicitando a la Dirección de Tecnología?

Madurez de proceso, esto es un tema. El Banco ha venido trabajando en temas de agilidad, en esos temas de agilidad hay que organizar y mejorar la gestión de las reuniones, de las comisiones, comités, el tema de correos electrónicos, de exámenes, tiempo de respuesta, equipos ágiles, este es un tema de cómo maximizar y eficientizar el tiempo de todos los funcionarios, son 4.000 funcionarios, entonces 5 minutos que yo dure en un correo por 4.000 funcionarios es bastante.

Negocios digitales versus negocios convencionales, transacciones por canales digitales versus convencionales, estudio de satisfacción de canales, es importantísimo porque tenemos resultados de importantes mejoras y en niveles de servicio al cliente y es básicamente cuánto tiempo yo me comprometo con el cliente para un producto.

Por último, en temas de gobernanza, es este es el porcentaje de cumplimiento del cuadro de mando integral que básicamente sería si tengo 20 metas de cuadro de mando integral y llevo 5, pues llevo un 25% de cumplimiento del cuadro de mando integral.

Evaluación de gobierno corporativo, que ya eso se realiza con una empresa externa, porcentaje de avance del sistema de información gerencial, que eso es un poco lo que hablábamos de las herramientas que generan información, el *ranking* empresarial que vaya a definir el Banco y resultado de la evaluación del apetito de riesgo e índice de cumplimiento normativo. Así muy rápido porque esto está en borrador y es un poquito algunas líneas que nos han venido generando, entonces por ahí ese es el objetivo que haya una medición un poquito más holística de la gestión del Banco.

#### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Esto es otro derivado también de los lineamientos que están, un poco, reconociendo el trabajo de la auditoría interna, en esa claridad de los KPI, creo que esto es un proceso que nos va a permitir ver el mapa muchísimo más clarito, sus puntos de llegada que son importantes, Manuel, gracias, creo que han hecho un trabajo brillante, espero que lo sigan haciendo de la misma manera para culminar la próxima semana que ya aprobemos todo esto y ojalá que nos lo hagan llegar con tiempo, para revisarlo bastante bien.

Seguimos en la marcha, porque no termina, los otros encuentros que están planeados y ustedes seguirán con los planes operativos, pero eso es importante tenerlo ahí, muchas gracias.

#### **La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Un reconocimiento también, excelente trabajo. Lo que más me gusta de todo esto es que se plasma las ideas de la gente, aquí no hay nada inventado, es lo que la gente siente, lo que la gente quiere el cambio, así que yo también debo reconocer el trabajo tan bueno.

Al ser las **diecisiete horas con treinta y cuatro minutos** se retiran el Asistente de la Gerencia General Corporativa, Sr. Manuel Rivera Garita y el funcionario de Transformación Digital Sr. Luis Alvarado Salas.

#### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Dando continuidad nada más recuerdo preguntarles por el evento del próximo domingo, los que van a ir, para efecto de transporte poder comunicarlo con anticipación, para que estemos ahí pendientes de eso.

#### **ARTÍCULO 4**

##### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Hay 3 temas de presidencia, para dar continuidad a este proceso, que sea considerado como un punto paralelo el abocarnos a un análisis — tal vez si me das un chancecito, Maurilio, discúlpame, es que vamos a ver otro tema— entonces, en eso es importante tomar en cuenta lo siguiente, ya vieron que la tendencia al cambio que la tendencia es un poco urgente la necesidad de un ajuste estructural, entonces hay una propuesta entonces hay una propuesta, don Raúl la va a presentar, en donde al igual que estamos trabajando, gracias al apoyo de la Gerencia con el equipo de Planificación Estratégica, la idea es conformar un grupo que hoy queremos que quede aquí plasmado que nos permita ajustar la estructura y la organización del Banco a los a los lineamientos que han sido planteados.

Y esto tiene una urgencia, porque la misma plantea necesariamente bueno una reconversión, para no hablar de reestructuración, don Raúl.

##### **El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Gracias, don Abel. Como decía nuestro presidente, estamos en un proceso de cambio y este proceso de cambio me parece que todos lo consideramos como urgente, de manera que el tiempo apremia, no hay mucho tiempo para hacer demasiados análisis porque ya tenemos como bastantes señales y bastante información y yo creo que el punto de partida que logramos con la actividad del viernes... ciertamente tuvimos una realimentación muy valiosa y que acabamos de ver cómo se ha estructurado.

Lo que quisiéramos es que la Junta Directiva de alguna manera se aboque en un pequeño grupo de la misma a trabajar y dar soporte a otro grupo de la organización para que pueda tomar esas ideas y transformarlas en una propuesta de estructura de la organización.

Entonces, conversando un poco sobre el punto los compañeros o las compañeras Iliana, Shirley y doña Genoveva, junto con un servidor estaríamos apoyando esta iniciativa junto con un grupo de funcionarios y funcionarias del Banco.

Y la idea es que podamos recoger de ellos y de ellas, podamos recoger un poco las iniciativas y poder transformar eso o plasmar eso en una propuesta de estructura, esa es un poco la idea que tenemos y en este grupo hemos pensado en gente de la Dirección General Corporativa, en Riesgo, Transformación Digital, de la Dirección de Banca de Personas, de Soporte al Negocio, de la Auditoría Interna, de la Dirección de Tecnología de Información, gente de Calidad, de Recursos Humanos, de la Dirección jurídica de Planificación -ya dije Soporte al Negocio- la lista no puede ser muy extensa, pero sí estamos pensando en gente que nos puede apoyar con su conocimiento del negocio, de la organización para que pueda nutrir a la Junta Directiva a través de este grupo de nosotros cuatro para en el menor tiempo posible... todavía no tenemos definida la fecha definitiva poder pensar en una propuesta de reestructuración del Banco.

La idea es esa, don Abel, está en construcción como todo en este momento.

##### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

La idea es que esta comisión comience el lunes hola de una vez y no sustituye bajo ningún punto de vista lo que viene en el plan, que es la contratación de una firma externa, fuera que nos haga ya la estructuración global, esto significa que en alguna medida nosotros nos adelantamos un poco para empujar ese cambio estructural y organizacionalmente. Además, que queremos que la gente aquí nos produzca básicamente lo que nosotros queremos...

¿Tenés la lista de los nombres?

##### **El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí tengo unos, tenemos unos nombres ahí en borrador, tenemos a Maurilio Aguilar, Alfredo Collado, Luis Alvarado, Selenia Barrios, Miguel Mora, Jacqueline Torres, Manuel García, Daniel Rojas, Mauricio Durán o alguien de Recursos Humanos, don Max Obando, doña Marcia, don Juan Carlos Li. De momento estos son los nombres que hemos venido pensando.

##### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y sí quisiera dejarlo en claro que la presencia de la persona que estamos sugiriendo de Auditoría Interna estaría en calidad de asesora del grupo, no puede ser juez y parte. Entonces, lo comunicamos a la Gerencia esta información y arrancamos con ellos el próximo lunes si estamos de acuerdo.

¿Estamos de acuerdo compañeros?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Conformar un equipo de trabajo con la Vicepresidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri, y los Directores, Sres. Iliana González Cordero, Shirley González Mora y Raúl Espinoza Guido.**

**Lo anterior a fin de ajustar la estructura organizacional del Banco a los nuevos lineamientos, junto con un grupo de funcionarios institucionales, que en primera instancia serían: Maurilio Aguilar Rojas, Alfredo Collado Jiménez, Luis Alvarado Salas, Selenia Barrios Leitón, Miguel Mora González, Jacqueline Torres Quesada, Manuel García Ramos, Daniel Rojas Valle, Mauricio Durán Ross, Max Obando Rodríguez, Marcia Padilla Alfaro Y Juan Carlos Li Guzmán.**

**La persona de la Auditoría Interna estará en calidad de asesora del grupo.” (852)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 5**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

El otro punto tiene que ver con el tema que hablamos ayer de vacaciones, que le pedimos a don Marvin y volvimos a tocar ese tema. En ese sentido yo creo que esta Junta tiene que tomar acción directa en cuanto a la gestión de las vacaciones de las personas que le compete, porque nosotros tenemos, nada más para información de ustedes, 67.698 días acumulados de vacaciones al periodo 2022, esto equivale a una estimación de 3.169.310.000 que es importante tomar en cuenta.

Sabiendo que a nosotros nos toca don Marvin, Juan Francisco, José Daniel, Manuel Antonio, Marco Antonio, Alberto, Luis Alonso y Juan Luis, digamos en esa parte, aquí quiero presentarles la siguiente propuesta para que la seamos analizados en ese sentido. La primera decisión es:

Solicitar a la Administración presentar a la Junta Directiva Nacional, al 9 de noviembre del 2022, un plan de disfrute de vacaciones para el 2023 donde se demuestre el impacto en la disminución de los días, de los 67.698 días acumulados y en la estimación respectiva.

Esto como primer acuerdo, el segundo acuerdo: mandar a vacaciones, porque tiene un acumulado de 44 días, a Juan Francisco Rodríguez Fernández, a partir del próximo lunes 31 de octubre, hasta el 12 de diciembre o sea que disfrute de 30 días de vacaciones y que el saldo pendiente lo pueda resolver, y del cual vamos a estar pendiente, el primer cuatrimestre 2023.

La segunda propuesta es que regresando Juan Francisco saldría don Marvin el 13 de diciembre de 2022 y regresaría el 24 de enero de 2024, también para un disfrute de 30 días. También tengo aquí que don Juan Luis tendría que salir a disfrutar 10 días de vacaciones para que le quede un saldo de 8 días en el mes de diciembre, en la fecha de elección y don Luis Alonso tendría también 15 días para disfrutarlo de aquí a diciembre y enero que con tal de que, a ese día, con saldo 7 días, porque ya comienzan a acumular más días.

Y en el caso de don Marco recomendarle a usted don Manuel tener una discusión de la propuesta porque es el que más cantidad de días tiene acumuladas, yo sé que él viene llegando, pero en la próxima sesión tendríamos que tomar la decisión de también mandarlo 30 días de vacaciones y esto para que lo tome en cuenta usted y nos traiga la propuesta de ese disfrute, los 30 días no son negociables, o sea son 30 días que va a vacaciones.

Esto nos ayudaría muchísimo que cuando a nosotros nos toque esto esté bien armonizado donde estamos.

Entonces ¿estamos de acuerdo en eso? porque voy con la tercer propuesta. ¿Acuerdo firme? Ok, acuerdo firme.

En este sentido, en el caso de Juan Francisco cuando sale, lógicamente queda el vacío una sugerencia, que también nos toca a nosotros determinarla, la propuesta concreta es que la persona que va a sustituir durante esos 30 días sea don Víctor Rodríguez de Banca de Personas. ¿Estamos de acuerdo? Listo, acuerdo firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“1. Solicitar a la Administración que remita a esta Junta Directiva, al 9 de noviembre del 2022, un plan de disfrute de vacaciones para el 2023 donde se demuestre el impacto en la disminución de los 67.698 días acumulados y en la estimación respectiva.

2. Otorgar 30 días de vacaciones al Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, a partir del 31 de octubre y hasta el 12 de diciembre de 2022. El saldo pendiente deberá resolverse durante el primer cuatrimestre 2023.

3. Nombrar al Sr. Víctor Rodríguez Bogantes Subgerente General de Negocios a. i. por el periodo comprendido entre el 31 de octubre y el 12 de diciembre de 2022.

4. Otorgar 30 días de vacaciones al Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, a partir del 13 de diciembre de 2022 y hasta el 24 de enero de 2023.

5. Otorgar 10 días de vacaciones al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, los cuales deberán ser disfrutados en diciembre de 2022, en fechas de su elección.

6. Otorgar 15 días de vacaciones al Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, los cuales deberán ser disfrutados entre noviembre de 2022 y enero de 2023, en fechas de su elección.

7. Solicitar al Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas, presentar una propuesta de las fechas en que el Subauditor, Sr. Marco Chaves Soto disfrutará de los 30 días de vacaciones que se deben otorgar a fin de disminuir su saldo”. (853)

#### **ACUERDO FIRME.**

Esto será comunicado, don Luis, de inmediato a la Administración, directamente y cuando tenga que firmar lo que tenga que firmar, lo hacemos.

No tengo más, no sé si alguno sí.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

El tema que me solicitaron ayer.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Otro asunto de presidencia. Dale.

#### **ARTÍCULO 6**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

El tema este tiene que ver con algunos ajustes importantes para terminar de configurar nuestra representación en las juntas, entonces, ayer, a raíz de una duda que teníamos necesitamos... y le pedí a don Juan que nos presentara los ajustes respectivos para completar ya los cuadros en esos niveles.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Gracias. Muy buenas noches a todas y todos, voy a ser lo más breve posible. El día de ayer se discutió aquí y se me solicitó que presentara una propuesta para dos cosas puntuales, uno que es extender la posibilidad que los comités y comisiones pudieran tener habilitados más días al mes de sesiones ordinarias de manera tal de que la lista que tengan de trabajo les permitiera tener esa posibilidad, dado que actualmente el reglamento lo limita a una y excepcionalmente dos ordinarias y la propuesta que se discutió era extenderla hasta tres.

Para eso hice un pequeño documento donde pongo ahí los antecedentes más importantes de la capacidad y la competencia de este órgano de dirección en relación con el funcionamiento de los Comités y Comisiones, ahí destaco básicamente para efectos de la presentación el documento que está incorporado no está en amarillo.

De la importancia de que el sistema integral generador de seguridad y valor configurándose como una pieza clave en el funcionamiento de la organización, refiriéndose a las competencias del gobierno corporativo y que, para lograr la eficiencia y mayor profundidad de análisis, en temas de sus competencias, el órgano de dirección debe reestablecer los comités técnicos.

Esto lo hago producto de las observaciones de ayer y para darle contenido y motivación a la decisión que va a tomar la Junta. Además, con tantos temas de regulación siempre es importante que los comités tengan el espacio para discutir y máxime que ayer también se hablaba de que lo que llegué aquí llegué lo más depurado, lo más discutido posible y se pueda de esa forma analizar.

Destacar que la Junta Directiva, como máximo órgano, tiene la competencia de integrar y decidir cuál es el funcionamiento de los comités y comisiones. Esto nos lleva a la siguiente recomendación, que es que con base en el análisis que se hizo aquí anteriormente, que les acabo de resumir, se realizan las siguientes modificaciones:

Actualmente el reglamento de la organización y funcionamiento de los comités establece que -por eso pongo el cuadro comparativo- que las sesiones, en este momento, es una ordinaria una vez al mes y que puede haber otra ordinaria a juicio del presidente de la comisión y con la propuesta de la Junta de ayer para transformarla en una modificación del Reglamento, sería que pudieran sesionar de forma ordinaria, al menos, tres veces al mes, con eso se extiende a una más, máxima tercera, para efectos de que pueda lograr y cumplir los objetivos que estaban destacados ahí.

Se hace la propuesta de modificación del 27 que es Auditoría, el 33 que es el de Riesgo, igual sentido, de Nominaciones y de Comité de TI, Cumplimiento y creo que me falta uno que es el de Banca Social, con esta propuesta se daría el cambio necesario desde el punto de vista reglamentario para pasar de estas dos que tenían anteriormente y esa es la propuesta de acuerdo que resume lo que acabo de indicar. Hasta ahí ¿alguna consulta o aclaración?

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, antes de que intervengan los compañeros, Margarita y don Raúl, explicar el origen de esto, que fue a raíz de la presencia de Margarita en las comisiones donde están ¿por qué no es necesario cambiarla?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

El tema de la participación de Margarita es un tema que yo lo tenía para más adelante, que eso es un complemento de esto, pero lo explico a continuación. La participación en los comités, en el caso que ha establecido esta Junta, determina que debe ser compuesta por directores de la Junta Directiva. Actualmente tenemos la situación donde hay una suplente de un miembro propietaria de Junta Directiva que temporalmente no está siendo parte del órgano de dirección, pero de conformidad con lo que establece la Ley Orgánica de nuestro Banco, más lo que dice la Ley General de la Administración Pública, específicamente el artículo 96, determina que los suplentes entran en condiciones con todas las prerrogativas necesarias y funciones que ejerce el titular.

Entonces, en este caso, en caso de que doña Margarita se integre a alguno de los comités que están establecidos, tiene que haber un acuerdo de la Junta Directiva, que hoy mismo se puede tomar, para que ella se integre de forma temporal mientras la propietaria se define finalmente la participación que tenga en el órgano de dirección y así se cierra la incógnita en cuanto a la participación de doña Margarita.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo tenía una inquietud, más que todo es una inquietud de procedimiento, Juan, porque los reglamentos típicamente nosotros los pasamos por la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos para darle un análisis mucho más integral. De momento, la modificación planteada me parece que va en función de lo que estamos nosotros planteando. Sin embargo, me surgen algunas dudas muy puntuales, por ejemplo, la cantidad de sesiones a las cuales las señoras y los señores directores estarían asistiendo en función del límite de las dietas que está establecido por ley.

A mí me gustaría, no sé, como tomarnos un par de días con esto, pedirle a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos que analice la propuesta o que analice la solicitud de la Junta Directiva de una manera más integral, para que podamos también nosotros contar con una propuesta que abarque todos esos aspectos. Esa es un poco mi inquietud, nada más.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl. Perdón, Presidente. Precisamente yo iba a preguntar lo mismo, porque lo del asunto de las dietas está marcado por Contraloría. Entonces, ¿cómo vamos a hacer ese cambio?

**La Directora, Sra. González Mora:**

Tal vez si me permiten.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Esta, por ejemplo, de hoy, ¿ya es gratis?

**La Directora, Sra. González Mora:**

No, no, no. Yo creo que de inicio eso va a suceder porque estamos en un proceso de reorganización, de acomodo, pero va a llegar un momento en que yo creo que eso no va a ser necesario, que con los dos comités que normalmente se ha ejecutado. Eso sería por ahora. Yo por lo menos esperaría que Auditoría y Riesgo de aquí a enero ya estén ajustaditos y ya con dos sesiones al mes sea suficiente.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Más con los cambios de metodología que vamos a hacer.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

En mi caso, si tengo que sesionar gratis en cualquiera de las comisiones o en las Sociedades, yo creo que es necesario en estos momentos, nos va a tocar, pero eso yo creo que no contrapone con esto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No, pero tal vez me explico mejor. No es mi intención y nunca lo ha sido el apuntar hacia el asunto pecuniario, lo que estoy planteando es un tema de gobernanza nada más. Para tomar decisiones, hay una instancia que se llama Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, para que pase por ahí y venga a Junta Directiva, porque es un cambio reglamentario.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí y que el acuerdo eventual quede sustentado como debe ser.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Nada más que se tome el acuerdo de la participación del suplente.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco,**

Rápidamente, tal vez, en menos de 24 horas fue que me lo pidieron, ayer, por eso lo traje hoy.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

No hay problema. Sin embargo, yo particularmente no considero necesario que esto tenga que ir a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos. Es un asunto de Junta Directiva Nacional.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Lo que sí planteo yo, perdón, es que si lo que queremos es mayor agilidad en ciertos comités, a mí me gustaría que se revisara la conformación de los comités, porque hay algunos donde no hay presencia, por ejemplo, de un representante de la Dirección Jurídica. Por ejemplo, en el Comité Corporativo de TI.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Primero que todo, yo estoy de acuerdo con la propuesta. Vamos a ver. Digamos que en la realidad usted, justificando incluso puede tener la tercera como extraordinaria. Entonces, a veces hay que ver cómo amañar las fechas porque de pronto hay algo que es ordinario, pero muy importante y no le calza con la quincena que usted tiene que aprobar.

Después, no se puede ni saborear. Es corra, corra y corra con los informes. Y uno no sabe si solo lo está haciendo por levantar la mano, pues no puede sentarse a saborear los informes. Lo que le quiero decir es que yo no veo cuál es la transgresión jurídica de no hacer un análisis jurídico más profundo, porque a mí me parece que está dentro de las potestades de la Junta asignarlo. En la práctica ya se puede dar en cosas extraordinarias, pero a veces la ordinaria es la que más bien está saturada y no permite que uno tenga la extraordinaria en tiempo.

Lo digo porque a mí me pasó este mes, verdad. Hemos estado... Igual que estas. Empezando a las cuatro de la tarde y saliendo a las nueve de la noche para poder dar abasto con las reglamentaciones. Por ejemplo, hubo esta semana con el 28 que dar un informe y lo íbamos a conocer la otra semana, pero no había tiempo de hacerlo porque solo tuvimos dos.

Yo sí estoy de acuerdo con la propuesta como está. Y hay muchas en las que hay un límite máximo en temas de que se pague.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, pero ese no era el punto.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Yo igual coincido, la propuesta está bien y en este momento es necesaria. Pienso que para blindaje nuestro y por tratarse de temas de gobernanza, al estar modificando la reglamentación interna, es obligatorio que nuestro acuerdo tenga los informes jurídicos necesarios y si fuera el caso y el señor Auditor lo considera conveniente, también la opinión de la Auditoría Interna. Así es que, para blindar el tema de gobernanza, creo que sí es importante adjuntar ese criterio a este acuerdo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuándo se reúne la Comisión?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Mañana.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Nos traen el próximo martes, por favor, el tema resuelto y las recomendaciones del caso.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Tal vez, don Abel, si me permite. Solo para que la Junta también tome en cuenta el tema de gobernanza y la importancia de algunos puntos que parecen simples y que son de rápida resolución. Le voy a contar una historia que pasó en el Banco Nacional con algo parecido, que se hizo una reforma reglamentaria para modificar la participación de un auditor en ciertas juntas y comités e inmediatamente se planteó alguna denuncia, un reclamo, ante la Procuraduría y se le abrió un proceso a los señores directores.

Entonces, la estructura de gobernanza tiene ese tipo de comisiones, para que justamente presenten informes técnicos que son aprobados o no por el órgano de dirección. Casualmente, lo que se busca es el blindaje o protección del órgano de dirección dentro de un sano ambiente de control. No se trata de trocar nada, pero eso ha pasado y yo creo que don Raúl planteó un tema que es real y el antecedente está en el Banco Nacional según lo que acabo de contar.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Muchas gracias. Tomamos nota.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Nada más un tema más. La otra parte del acuerdo es hacer lo mismo con las Sociedades, entonces, para incluirlo en la discusión de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos y traerlo para acá.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y tener claridad en la situación en que está Margarita también, o sea, bueno, el director que esté en la condición en que está ella en este momento, para no hablar de nombres.

Sí, don Armando.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Si me permite. Con el tema de doña Margarita nada más una ampliación a lo que expone el señor Asesor de la Junta Directiva Nacional. Doña Margarita realmente ahora está como propietaria, o sea, no está como suplente, si bien ella está nombrada como suplente por el Gobierno. Al no estar el titular, el suplente tiene todas las responsabilidades, atribuciones y obligaciones del titular mientras esté ausente. Ciertamente y como bien lo dice don Juan, hay que nombrarla formalmente en el Comité en sustitución del titular, que no está. Hay que tomar ese acuerdo.

No sé ahorita, no recuerdo en cuántos comités está nombrada doña Vilma, pero hay que tener presente que doña Margarita también está nombrada en comités en Pensiones y lo más que puede estar es en dos comités. Entonces, la Junta Directiva Nacional tiene que tomar en cuenta que hay un tope de dos, por lo que hemos hablado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

De acuerdo, pero entonces tráigannos la recomendación por escrito con acuerdo de la Comisión sobre este tema.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

No, sí, porque es un tema ya de ustedes. No sé en cuál comisión estará nombrada doña Vilma.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

En el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, y en el Comité Corporativo de Cumplimiento.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí, mañana lo vemos.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Don Abel, sería mejor dejar el acuerdo para poder participar el lunes y colaborarles.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es correcto, sí, porque nos urge.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Solo en Nominaciones sería y en Pensiones.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

¿En Cumplimiento no?

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

No, en Cumplimiento no.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Entonces, ahora me deja a mí los acuerdos que no quedaron en firme, que vimos hoy.

**La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Don Abel, qué pena retomar el tema anterior, porque si no hay acuerdo, no puedo ir el lunes.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Es que no lo podemos tomar... A ver. Tu presencia con acuerdo o sin acuerdo es vital para esta Presidencia. Que no haya ninguna limitación legal para que estés participando, sos miembro directo de nosotros y sabés cuál es nuestro estilo. No hay nada que prohíba que esta Junta te invite a que estés con nosotros.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Esta Junta la puede nombrar en lugar de doña Vilma en ese Comité por su ausencia. Hoy lo pueden tomar ese acuerdo.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Eso fue lo que yo les dije.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Estamos de acuerdo, estamos de acuerdo. Ya habrá comisión el lunes.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Nombrar a la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, miembro del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, en ausencia de la Directora propietaria”. (854)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 7**

5.- Asuntos de Directores.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Tenía un tema para la Gerencia General. Va a ser como un cambio de marcha muy feo, verdad, en lo que estamos ahorita hablando, pero el fin de semana ahí repasé un poco pendientes que tengo yo, pero bueno, no, tal vez, este...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Démosle, démosle.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

A mí me gustaría, don Marvin, conocer cómo estamos con la actualización de los procesos del órgano conocido como “Cementazo”. ¿Cómo están los temas ligeros en este sentido? Y tengo aproximadamente unos cinco o seis temas más, pero lo voy a ir haciendo pausadamente y este, creo yo, es de los más importantes, para que nos cuente.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Con mucho gusto. Si me permite.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Señores.

**La Directora, Sra. González Mora:**

¿Eso va a quedar grabado, sí?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo prefiero que quede grabado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, perfecto.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Se hizo un órgano de proceso en el año 2018. Yo instruí que se conformara el órgano de proceso. Durante el año 2018 no avanzó, 2019 no avanzó, 2020 se activó, vino la pandemia y después vinieron acciones legales de cada uno de los participantes. Y finalmente este año se logró plantear el órgano y el órgano toma una decisión. Se envía a la Junta de Relaciones Laborales, que hace una revisión, y lo plantea y se lo manda a la Gerencia, la cual tiene que resolver. Había una fecha para resolver; los abogados externos, que son los que están revisando para la Gerencia, en virtud de que don Armando indicó que él tenía que abstenerse por temas que él podría profundizar; tuve que recurrir a los asesores externos. Y entonces, revisando el proceso, se presentaron algunas dudas y se le pidió al órgano que ampliara. Y en este momento estoy esperando que el órgano me amplíe las dudas que se tiene para mejor resolver.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Cuántos funcionarios están en el proceso?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Dos. O sea, vamos a ver. Había más, lo que pasa es que de los tantos que eran, el gerente general de ese momento, el subgerente general, uno de los directores regionales, los analistas, el perito, etc., todos ellos se han retirado del Banco y solo quedan dos funcionarios.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Son los dos que están en órganos activos.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Esos son los dos que están en órgano activo. La Junta de Relaciones Laborales hace una recomendación y sobre eso, entonces, estamos esperando que resuelva algo el órgano, que se le pidió, por asesoría de los abogados externos, y una vez que nos llegue, pues tendré que resolver.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Don Armando.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Gracias, don Abel. No, muy rápido. Yo realmente no conozco lo que están haciendo los abogados externos de la Gerencia porque ese fue un órgano independiente. La Dirección Jurídica se excusó, no Armando Rojas, la Dirección Jurídica se excusó por tres motivos. Básicamente son que, en el curso normal del proceso, los investigados plantearon una litis para que fuéramos investigados también. Eso lo vieron otros y pues ahí no había causa, y quedamos fuera porque entendimos que hay un conflicto de interés, porque usted, cuando va a analizar un tema de legalidad, podría llevar alguna intención poco objetiva a la hora de resolver. Entonces, mejor que fueran los externos en las tres personas que siguen originadas.

Nosotros, cuando le entregamos a la Gerencia, le pusimos la fecha fatal, cuándo esto prescribía para el resto del dictado de la sentencia. No sé qué fue lo que pasó a lo interno, pero a la par quisiera comentarles la importancia de que está en curso el proceso penal. El proceso penal ya pasó la audiencia preliminar y va para juicio. Hoy en día hay acusados penalmente ex funcionarios así como algunos funcionarios que aun laboran para el Banco. El ex gerente general del Banco, don Geovanni Garro, actualmente está como imputado, igual que otros.

¿Por qué cuento esto? Porque este tema va a llegar a juicio, o sea, va a llegar a juicio y hay un cúmulo importante de personas que son testigos en este proceso y que recordamos lo que pasó. Ese fue otro motivo también por el cual la Dirección Jurídica declinó el analizar la legalidad del tema. Era como raro, verdad, ir a sede penal y emitir un criterio jurídico en una situación donde va a tener que ir a declarar lo que conoce.

Pero en todo caso va por ambas vías. Va por la parte disciplinaria, por responsabilidad interna, y por la parte penal. No hay fecha a este momento señalada para el proceso penal, pero es pronto, porque ya, como les digo, pasó toda la fase preliminar, la fase previa.

En el tema de garantías, importante decirles que, yo no sé, don Marvin, si esa finca se logró vender, porque no recuerdo.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

No, no se ha vendido.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

La finca no se ha vendido, o sea, la garantía del crédito...

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

La grande no se ha vendido. La de Grecia.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

La finca que era una garantía de \$5 millones no se vendió y no se vendió y ahí está. Entonces, eso va a ser una pérdida materializada para el Banco. Pero así están las cosas, tanto en sede administrativa como en sede penal.

Me parece muy oportuna la pregunta que hace el señor director, don Raúl, porque ese tema es delicado, o sea, además del tema interno, hay un asunto reputacional que la prensa publica todos los días. Hoy ustedes ven la prensa y viene una noticia del ex presidente del Banco de Costa Rica, ahí está, por eso pregunta don Raúl, pero es un tema reputacional al que la prensa le viene dando mucho seguimiento en el día a día. Y tenemos en control que podemos tener relación con los hechos de los que tenemos conocimiento.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Armando, perdón. Pero se sabe que fueron contratados externamente, pero desde la parte jurídica del Banco, ¿ustedes le están dando seguimiento?

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

No, nosotros no somos los fiscalizadores del contrato, es la Gerencia. Nosotros tuvimos en el pasado un contrato...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Me parece que se debería contar con los asesores jurídicos y principalmente nuestros que sean vigilantes de ese proceso, porque don Marvin no es abogado ni tiene el conocimiento, o sea, podrá tener lógica para eso, pero creo que debe existir, no sé cuál será la opinión del señor Auditor, pero creo que, para mí, deberíamos de contar con el apoyo de la Dirección Jurídica del Banco.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Con todo gusto, doña Genoveva. Si nos piden ayuda, con todo gusto la damos. Lo que pasa es que eso no se ha dado en el tiempo. Pero lo que le quiero decir es que si nos piden esa colaboración, cuenten con ella y la van a tener, pero no tenemos esa fiscalización en nuestro ámbito.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

A mí me gustaría someter, señores compañeros de Junta Directiva, pedirle la ayuda a la Dirección Jurídica de que nos tenga informados, por algo vienen aquí y por algo tienen su conocimiento al respecto.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Don Marvin.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

No, es que me extraña muchísimo y me preocupa mucho oír a don Armando con su comentario cuando formalmente se le manda el documento para que se pronuncie y dice que no puede pronunciarse, y ahora dice *pídame ayuda y con mucho gusto se la doy*. Me parece una barbaridad que se excuse de esta forma cuando sé que indicé claramente que no podía referirse. Eso me molesta, porque el contrato lo

tengo yo, claramente lo tengo porque fue la Gerencia la que solicitó, para criterios donde hubiera conflictos de interés, poder ampararse, pero también cuando se dan este tipo de cosas.

Y usted dijo, no es el primer caso, páseselo a los abogados externos. Entonces, ¿cómo vas a ayudar si tengo una instrucción formal de pasárselo a los abogados externos?

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Lo tiene por escrito?

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón,**

Sí, claro, lo tengo por escrito.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Una cosa es ayudar y otra cosa es dirigir la asesoría. Son temas diferentes. Vamos a ver. Cuando usted le pide a la Dirección Jurídica una asesoría directa, se emite una opinión legal que va firmada. Otra cosa es una ayuda al asesor externo, que es lo que estoy ofreciendo. No hay ninguna limitación legal para que podamos ayudar al asesor externo en lo que está haciendo en su campo de acción. Otra cosa es que emitamos y firmemos la opinión por tema de conflicto de interés, que fue lo que hicimos. Me parece que hay una política de conflicto de interés y estamos obligados nosotros a cumplirla. No podemos ser irresponsables y generar un criterio legal cuando entendemos que hay un nivel de conflicto.

Además, es complicado, tomando en cuenta lo que estamos analizando. A final de cuentas, la ayuda que el asesor externo nos pida siempre la vamos a dar. En el pasado teníamos una contratación con la fiscalización de legal, entendiéndolo que era para temas en donde había conflictos incluso de nosotros. ¿Qué pasa? Se le pasaba a la Junta Directiva, se le pasaba a la Gerencia para que tomaran decisión. Eso cambió en el tiempo y nosotros lo respetamos, o sea, somos subordinados del que toma las decisiones, pero en el pasado, incluso por decisión de esta misma Junta Directiva, esos contratos pasaron a la fiscalización de la Dirección Jurídica, hoy no están así.

En síntesis, lo que quiero decir es que si la Administración, la Gerencia, quiere la ayuda de nosotros los abogados para lo que tiene que hacer, con todo gusto cuentan con ello. De hecho, en alguna parte del camino, hicieron una consulta de cuándo prescribía la resolución; se la contestamos, o sea, fue en informal, porque fue por hoja de trámite que la contestamos y le dijimos bueno, en tal fecha, según la norma a, la norma b y la norma c, esto prescribe, tomen nota. Y también se los podemos demostrar porque hay documentos escritos.

A final de cuentas, lo que quiero decirles es que sí los podemos ayudar sin ningún problema, les podemos dar la ayuda que quieran, nada más tienen que pedirla, verdad, pero no lo han hecho.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Vamos a ver. Yo creo que lo que dice don Armando es incomprensible, porque nunca lo manifestó y lo único que hizo fue decir no puedo como Dirección Jurídica. Entonces, me parece una barbaridad. Pero además me parece una barbaridad que esté dejando grabado aquí que está prescrito, cuando tengo un criterio de los abogados externos de que no está prescrito y que podíamos tomar la decisión. El órgano de proceso se abrió en el 2018, se tardan todos estos años para resolver y a la Gerencia le dan un mes, y en ese mes, mientras fue y vino de Jurídicos, y mientras se le manda a los externos... Entonces, me parece que es una barbaridad que ahora diga que no tiene conflicto de interés en asesorar. Entonces, no entiendo en qué quedamos.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

Tal vez me permito aclarar que yo no he dicho que está prescrito.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Lo acabas de decir.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

No. Yo no he dicho que está prescrito. Nosotros dijimos cuándo prescribía, que es muy diferente a decir que está prescrito. No sé qué ha hecho la Gerencia. Me parece que es un tema de concepto. Lo que yo le sugiero, don Marvín, es que con sus asesores revisen las fechas, para que no tomen riesgos innecesarios.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Ya se hizo.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

No he dicho que está prescrito y puede revisar la grabación de esta sesión. A final de cuentas, usted como jerarca es el responsable de lo que va a firmar y a partir de ahí tiene sus asesores. Nosotros estamos totalmente abiertos a colaborar en lo que se ocupe.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Gracias. Lo que me hubiera gustado es tener una opinión abierta de ayuda, no de quitarse.

**El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:**

No, es que no fue así.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Moción de orden, señor Presidente. Yo creo que estamos entrando en una dialéctica innecesaria y a mí lo que me mueve al haber presentado este tema es justamente el riesgo reputacional que puede derivarse de una consulta pública de cómo ha tratado el Banco internamente este proceso.

Y a mí particularmente me parece que se ha tomado muchísimo tiempo en resolver un asunto interno. Esa es mi opinión. Y en los últimos cuatro años hice estas consultas de manera frecuente, así como otras que tengo ahí que todavía no voy a hacer. Así es que eso es lo que me mueve a mí. Me parece que deberíamos tener preparada una respuesta en caso de que vengan consultas de prensa, consultas de Presidencia, consultas de no sé...

Pero en todo caso, creo que debe tomarse mi comentario como una advertencia.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Muy breve, señor Presidente. Tal vez aquí, en el caso mío, me gustaría tal vez recibir un informe lo más pronto posible desde el origen de la situación, no conozco la operación crediticia, no conozco la garantía, no conozco todo el proceso legal, y junto con ello la estrategia que están siguiendo la Gerencia a futuro, con respuesta a todas estas interrogantes que se han presentado.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Estamos de acuerdo con la propuesta de doña Shirley para tomarla como acuerdo?

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Sí, realmente no quisiera dejar pasar la ocasión, no para terciar en la discusión, pues me parece que es una decisión jurídica, pero sí comentar a los señores directores que nosotros hicimos un estudio muy reciente en la Auditoría sobre la gestión del tema de los órganos del debido proceso, que tiene que ver con la impunidad. Y creo que es un tema que ustedes como Junta tienen que tomar nota y actuar. Nosotros estamos generando obviamente recomendaciones sobre eso, pero ustedes vieran la cantidad...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Cuándo viene acá? ¿La próxima semana?

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Si ustedes gustan. Hay casos prescritos, bastantes años para resolver. Eso hay que entrarle a revisarlo.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Tomamos nota para ver si acaso lo incluimos la próxima semana, don Luis Alonso, estos temas en agenda. Y que se nos presente también la actualización a más tardar el próximo miércoles, en ocho días.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Solicitar a la Administración que, para la sesión del miércoles 2 de noviembre de 2022 remita a esta Junta Directiva un informe sobre el caso del crédito otorgado a Inversiones e Inmobiliaria del Grupo J.C.B. Sociedad Anónima y la estrategia de la Gerencia General Corporativa al respecto.**

**Este informe se conocerá junto con un estudio de la Auditoría Interna sobre los órganos del debido proceso”. (855)**

**ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con seis minutos** ingresa el Director General a. i., Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

**ARTÍCULO 8**

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Continuamos, don Marvin, y bienvenido don Maurilio.

**El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:**

Tenemos un tema que don Maurilio me lo va a presentar. Esto tiene que ver con los indicadores con que medimos a las Sociedades Anónimas y es el indicador de rentabilidad. Se plantea un ajuste en la ponderación y se divide la rentabilidad en dos indicadores con una ponderación siempre de 40%, pero considerando que las Sociedades Anónimas tienen un patrimonio mayor al del mercado producto de los aportes, de las utilidades acumuladas durante todo este proceso, y a la hora de analizar ese indicador con respecto al mercado, pues hay un impacto, porque tenemos un patrimonio mayor.

Don Maurilio, quien fue el encargado para que fuera y nos ayudara con esto, revisó con los gerentes de las Sociedades, se hace un planteamiento con el cual yo estoy de acuerdo y pues la idea es que lo traigamos para conocimiento de la Junta Directiva y aprobación, para poder enderezar esta variación.

**El Director General a. i., Sr. Aguilar Rojas:**

Buenas tardes. Esto es producto de la revisión trimestral por parte de las presidencias y las gerencias de las empresas del grupo en julio pasado, en donde se nos pidió realizar escenarios para sensibilizar el comportamiento del Roe a nivel de las Sociedades del grupo y valorar si era factible alguna propuesta de reducción de capital, en virtud de que los niveles de capital que mantienen nuestras Sociedades están muy por encima de los niveles de capital que administran los pares en la industria correspondiente. Eso obviamente afecta el indicador de rentabilidad sobre el patrimonio, dado que el denominador se hace relativamente grande.

Y que si no podíamos avanzar en una propuesta de reducción de capital, pues hacer alguna propuesta de ajuste al indicador de rentabilidad como lo comentaba don Marvin. Esto se trae acá porque es la Junta la que aprueba estos indicadores para efectos del Cuadro de Mando Integral de las Sociedades y señalar que la fecha límite, de acuerdo con lo que está normado, es que sea antes del 23 de octubre.

En la pantalla pueden observar cómo los tres indicadores con los cuales...

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Pregunta rápida, ¿los señores gerentes de las Subsidiarias están enterados de esta presentación y fueron partícipes de los cálculos y del estudio?

**El Director General a. i., Sr. Aguilar Rojas:**

Sí, correcto.

Tal y como se le pidió, fue coordinar con los gerentes de las Sociedades y nos reunimos en varias ocasiones; vimos varios escenarios, distintos percentiles.

Incluso, hablaba con don Marvin la posibilidad de hacer el cálculo sobre el capital regulatorio y no sobre capital contable; pero sí vimos varias alternativas y la propuesta viene avalada por los cuatro gerentes.

La estructura del cuadro de mando de las Sociedades incorpora tres indicadores. Uno es la rentabilidad en términos del Roe, de alcanzar al menos el promedio de la industria.

El otro es el indicador de eficiencia, que tiene un peso de un 40%, donde el Roe tiene un 40%; y la parte de participación del mercado, midiéndose de acuerdo a las particularidades de cada una de las industrias, un 40%.

De acuerdo al cuadro de mando integral, el resultado final debería ser mayor o igual al 90% para acceder al beneficio. Esto es como está hoy.

Ahora, como comentamos, hay varios aspectos que se sopesaron a la hora de hacer esta calibración. Uno es lo que ya mencioné, el nivel de patrimonio que nosotros tenemos.

Eso es una ventaja, tenemos un patrimonio muy fuerte. Hemos venido capitalizando las utilidades retenidas y eso hace que tengamos un volumen importante de capital.

En el pasado hubo devoluciones de aportes y también hubo aportes extraordinarios, de acuerdo con las circunstancias.

Lo otro es que este indicador del ROE, por la forma en que está estructurado tiene una alta volatilidad. Para que tenga un ejemplo, en el mes de marzo la SAFI alcanzó el 100% del indicador. Estaba por encima del indicador promedio de la industria.

En el mes de agosto solamente alcanzó el 57% y cuando uno ve todos los meses hay una alta volatilidad. Eso igual pasa en Valores, en Seguros y en Inversiones.

En el caso de Valores, por ejemplo, el nivel hubo veces de este año que estuvo en 70% y en otros en 100%. Eso hace que incida de manera importante sobre el cumplimiento de las metas.

Lo otro que debería sopesarse porque la opción era valorar, tal y como lo aprobó la Comisión, de revisar primero la factibilidad, la viabilidad de hacer devolución de aportes.

Aquí lo que había que valorar son dos cosas. Primero, cuál es la rentabilidad promedio que me generó, cuál es el Roe promedio que tiene cada Sociedad.

El promedio a agosto del Roe, en las Sociedades, anda en el 8,82%, con niveles de desviación que van de 6,5% en este momento al 19,70% en el caso de Seguros.

Cuando me voy a ver el Roe del Banco, en el último dato andábamos alrededor del 5,70%. Entonces, hay un costo de oportunidad en términos de que hoy, por lo menos, estamos logrando un retorno mayor sobre recursos que tenemos invertidos, que lo que obtenemos en el Banco. Eso es un factor a sopesar.

El otro es los efectos tributarios con relación a la devolución de los aportes a la empresa contralora.

Acá el tema es que si es recuperación de capital o son aportes, esos están exentos del impuesto de renta, pero lo que corresponde a las capitalizaciones producto de las unidades referidas, eso está sufriendo a un impuesto del 30%.

Entonces, son elementos que habría que poner en el tapete.

Aspectos que hacia adelante hemos conversado con la Gerencia de que podríamos revisar, pero habría que afinar más la punta del lápiz.

En esencia, para ir muy al grano, como decía don Marvin, vean que el indicador de eficiencia lo mantenemos con el peso, igual lo que es la variación en el volumen administrado de acuerdo a cada industria.

Lo que estamos haciendo es que el 40% que antes, solamente, estaba referido a alcanzar el promedio de la industria en cuanto al Roe lo hemos separado en dos componentes: un 10% del peso estaría referenciado a ese indicador del Roe, de cuánto representa el Roe de la Sociedad con respecto al Roe de la industria.

Y el otro 30% lo valoramos en función de la utilidad real versus la utilidad proyectada.

Esto le da cierta flexibilidad y de alguna manera resta el impacto de la volatilidad que tiene el indicador.

Esa es la propuesta, en esencia. Es descomponer el 40% en esos dos componentes.

¿Por qué se le da menos peso al Roe? Porque, como ya mencioné, tiene la incidencia de la volatilidad.

Traemos, muy respetosamente, a consideración de esta Junta Directiva si están de acuerdo aprobar la revisión de los indicadores del Cuadro de Mando Integral para las Sociedades del grupo con base en esta estructuración que he comentado.

Esto es muy directo y como repito, esto tenía como fecha focal máxima, de acuerdo con la normativa interna el 31 de octubre.

Así que no sé si tienen preguntas u observaciones.

Esta la propuesta, don Abel y señores y señoras.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Consultas?

¿El acuerdo sería?

**El Director General a. i., Sr. Aguilar Rojas:**

Aprobar la revisión de los indicadores del Cuadro de Mando Integral para las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con base a ese detalle. Esa es una simulación.

**La Directora, Sra. González Cordero:**

Yo tengo una consulta, don Abel, porque, por ejemplo, el de Seguros anda en 58 y resto, el de rentabilidad.

¿Con esta propuesta mejoraría, le quita la volatilidad?

**El Director General a. i., Sr. Aguilar Rojas:**

Sí, estaría mejorando. Lo que pasa es que Seguros anda muy bien, anda por encima del...

**La Directora, Sra. González Cordero:**

El menor aún más porque le voy a meter la proyectada.

**El Director General a. i., Sr. Aguilar Rojas:**

Voy a considerar como parte de la evaluación del desempeño el nivel de cumplimiento de la utilidad proyectada y no recargar todo ese 40%, solamente, a poder acercarme al Roe de la industria.

**La Directora, Sra. González Mora:**

¿Esto es un escenario promedio y una simulación?

**El Director General a. i., Sr. Aguilar Rojas:**

Es una simulación para efectos, nada más, de ilustrar.

**La Directora, Sra. González Mora:**

¿A nivel individual, a cuál le costaría más cumplir con esto, a cuál de las Subsidiarias?

**El Director General a. i., Sr. Aguilar Rojas:**

A Fondos de Inversión.

**La Directora, Sra. González Mora:**

SAFI, ¿verdad que sí? Porque yo la he visto un poquito más débil que el resto.

**El Director General a. i., Sr. Aguilar Rojas:**

Han tenido niveles en donde han cumplido.

En estos ocho meses que llevamos del año, en marzo – si no percibo muy bien- pero hubo un mes donde alcanzó el 100%

Incluso, estuvo ligeramente por encima del Roe de la industria, pero, por ejemplo, el último reflejó un 57%, es decir, alcanzó solamente la mitad de lo que había alcanzado la industria.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Continuando con mi consulta, creo que para efectos del acuerdo esto sería válido.

Creo que sí deberíamos de someter, por medio de Riesgo, la revisión de los indicadores por Subsidiarias para no obligar a una más que a la otra y que se ajusten de acuerdo con sus condiciones; y, además, de acuerdo con su industria.

Pero, repito, para efectos del acuerdo, esto es válido porque es una simulación general.

**El Director General a. i., Sr. Aguilar Rojas:**

Yo creo que la solución más adecuada sería considerar una devolución de capital, valorando los diferenciales del entorno que tienen las Sociedades respecto al retorno que tiene el Banco, que es menor, el costo de oportunidad y los efectos tributarios que comenté anteriormente.

En la parte de lo que es el último indicador sí hay consideraciones muy particulares desde el punto de vista de cada industria, por ejemplo, en el caso de Popular Pensiones es sobre el valor del activo administrado.

En el caso de Seguros es el promedio del saldo primas; en el caso de Valores y en el caso de SAFI es el volumen transado.

Pero, yo creo que lo ideal sería valorar hacia adelante.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Una vez hecho el traslado, valorar ellos indicadores individuales de cada una, por si hay que modificar a nivel de riesgo los indicadores del Sistema Integral de Riesgo de cada una.

Don Maurilio, perdón, su explicación sobre el tema estratégico fue rapidísima porque, probablemente, a las Sociedades les beneficie, pero ¿cuál sería el efecto en Banco?

**El Director General a. i., Sr. Aguilar Rojas:**

El efecto en el Banco, de acuerdo a lo que propone la norma tributaria la recuperación de aportes no están gravados, por ejemplo, si yo aporté 10.000 millones.

Pero lo que está en el patrimonio, que es producto de las capitalizaciones de las utilidades retenidas, eso sí está gravado con el 30% y entraría como el mismo concepto de distribución de dividendos.

Comentaba con don Marvin de que una opción es valorar alguna devolución sobre el capital semilla.

Porque, en verdad, la diferencia es muy grande y uno ve como los pares de la industria tienen la práctica de devolver capital, entonces, mantienen niveles de saldos patrimoniales relativamente más bajos de los que manejan nuestras sociedades.

Valores creo que andamos en 60.000; Pensiones anda en 29.000; SAFI 8.000 millones. O sea, son patrimonios muy sólidos, muy fuertes; producto de lo que ha aportado el Banco como los procesos de capitalización.

Ahí lo que pasa es que era perverso el mecanismo de calificación de desempeño porque a pesar de que estaban haciendo un esfuerzo y estaban logrando las utilidades proyectadas, incluso por encima, el Roe, por un tema de denominador de cálculo del indicador, lo estaba golpeando y no lo estaban alcanzado.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Don Abel, una última cosa.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Sí, doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

¿Tienen ustedes algún análisis acerca del aprovechamiento de la productividad del capital a nivel global, una estrategia de administración de capital?

**El Director General a. i., Sr. Aguilar Rojas:**

Nosotros tenemos una política que había planteado riesgo de capitalización y de valoración del capital.

En este momento no se han vuelto a revisar, pero me parece que sería oportuno, a raíz de esto, hacer una calibración de esa metodología y de esa propuesta.

El tema es valorar el aporte que cada colón que tenemos de capital está generando en función del modelo de riesgo que asume la actividad.

Como les digo, en términos nominales, sin considerar el descuento del riesgo, la rentabilidad promedio del Banco se ubica por encima del 5%, 5,5%; mientras que el promedio de las Sociedades, actualmente, es 8,82% con desviaciones de 6,5% hasta 19,70% en el caso de Seguros.

Ahí es también un tema de considerar. Pero sí, creo que hay que hacer una revisión.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Solamente para mencionar algún tema, me parece muy atinada la pregunta de la señora directora, porque en ocasiones anteriores hemos hablado acá de algunos otros ejercicios, que no necesariamente forman parte del set de información financiera normativa, por ejemplo, el cálculo del EVA.

En el cálculo del Eva, cuando hicimos el ejercicio este año, nos daba números interesantes.

Yo lo que plantearía acá es que retomemos esos ejercicios para ver cuál es el valor económico del Banco y cuál es el valor económico del Banco y de las Sociedades, conglomeral.

A mí me gustaría que revisemos, particularmente, cuál es la estimación del costo de capital asignado a los recursos propios.

La última información que tengo yo es que es de 2,36 y justamente todos recordamos que en la reunión que tuvimos con el señor Presidente de la República esa fue una pregunta directa que nos hizo: ¿cuál es el costo de capital del Banco?

Y la respuesta que le dimos fue justamente fue esa, me recuerdo que don Alberto me asistió con una respuesta en línea porque no precisaba el número.

Pero ese 2,36 es bastante superior al promedio de la industria.

**El Director General a. i., Sr. Aguilar Rojas:**

Es el doble.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Entonces, ojo con lo que voy. Cuando nosotros decimos que estamos tomando recursos para financiar nuestra actividad, de los que tenemos – porque esa fue la respuesta que dio Daniel ayer – estamos tomando recursos de los que tenemos para fondear nuestra operación de crédito.

Ojo, con esos recursos que tienen un costo; un costo mayor – costo económico no financiero – al promedio de la industria; y si todavía le agregamos el deterioro de ese capital, es decir, la inflación, estamos hablando de un costo económico total, aproximado al 14%, 15%.

Entonces, yo quiero ver eso en un EVA y de esa manera yo creo que podríamos derivar una estrategia como la que menciona la señora directora, que en este momento no tenemos.

Con respecto, a Valores, Maurilio, hay una propuesta. Yo creo que la señora Gerente de la Sociedad ha consultado con Riesgos para capitalizar utilidades retenidas para normalizar un indicador que tenemos fuera de rango.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Creo que si logramos ver esa estrategia de manejo de eficientización de capital sería muy conveniente que ese mismo día veamos la estrategia fiscal del Banco.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿En qué plazo, aproximadamente, don Maurilio, podríamos ver eso, de acuerdo a tus ocupaciones?

**El Director General a. i., Sr. Aguilar Rojas:**

Eso es de actualizarlo y a mitad de mes de noviembre podemos tenerlo.

Yo creo que es importante, don Abel, señores y señoras directoras, que ese tipo de indicadores también los podamos poner dentro de la métrica del Plan Estratégico.

Yo he venido insistiendo mucho que tenemos que tener métricas muy objetivas, que realmente nos permitan ver cuál es el esfuerzo estructural que estamos haciendo, en este caso, en materia de estructura financiera y también de estrategia de capitalización y de estrategia tributaria; que me parece son tres elementos que tienen que combinarse.

Al ser **las dieciocho horas con treinta y ocho minutos**, se retira momentáneamente la Directora, Sra. Shirley González Mora.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

A usted le queda muy cerca conversar con Luis Alvarado porque es el que está construyendo, usted lo sabe, esta parte de los KPI.

¿Estamos de acuerdo con la propuesta de acuerdo?

Muchas gracias.

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 de los presentes:

**“Aprobar la nueva propuesta de indicadores para las sociedades anónimas según el detalle siguiente:**

**INDICADORES FINANCIEROS DE LAS SOCIEDADES ANONIMAS DEL CONGLOMERADO FINANCIERO  
MODELO PROPUESTO(SIMULACION)  
ALTERNATIVA 1  
Sociedad XXXXXXXXXXXXX**

INDICADOR	PESO	DETALLE DEL INDICADOR	Mes
Utilidad neta / Patrimonio /1	10%	Índice Interno	9,00%
		Índice Industria	10,00%
		Cumplimiento Meta	90,00%
		<b>Calificación</b>	9,00%
Utilidad real versus proyectada	30%	Utilidad real	1 100
		Utilidad proyectada	1 200
		Cumplimiento Meta	91,67%
		<b>Calificación</b>	27,50%
Gastos Administrativos / Utilidad operacional bruta	40%	Índice Real	61,00%
		Índice Proyectado	60,00%
		Cumplimiento Meta	98,36%
		<b>Calificación</b>	39,34%
Variación interanual de Volumen Administrado	20%	Índice Interno	75,00%
		Índice Industria	80,00%
		Cumplimiento Meta	93,75%
		<b>Calificación</b>	18,75%
<b>CALIFICACION FINAL</b>			<b>94,59%</b>

(856)

**ACUERDO FIRME.**

Al ser **las dieciocho horas con treinta y nueve minutos**, se retira el Director General a. i., Sr. Maurilio Aguilar Rojas; e ingresan los representantes de Sibanco: Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Sra. Johanna Pérez Campos, Sra. Marisol Aguirre Lira, Sra. Mónica Poltronieri Vargas, Sr. Ronny Díaz Ruiz, Sr. Mauricio Calderón Solís y Sr. Mario Guadamuz Santana.

**ARTÍCULO 9**

6.1.- Audiencia al Sindicato de Trabajadores del Banco Popular (Sibanpo). (Ref.: Acuerdo JDN-5943-Acd-746-2022-Art-16)

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Buenas noches.

Compañeros y compañeras de Sibanco, bienvenidos. Un gusto tenerlos acá esta tarde.

Somos todo oídos.

**El Secretario General de Sibanco, Sr. Chaves Araya:**

Agradecerles el espacio, compañeros, primero Dios que nos tiene aquí.

Aquí venimos, igual, a construir, a que sepan que el Sindicato está enfocado a la apertura en todo lo que requieran, en sumar, en tender puentes, en limar asperezas, porque a veces hay asperezas que se quedan.

Al ser **las dieciocho horas con cuarenta y dos minutos**, reingresa la Directora, Sra. Shirley González Mora.

Pero tratando que este Banco Popular caminen con ustedes, más de lo que ha caminado y que sea más transparente, más honesto, más de ir de la mano, don Abel y compañeros, porque de eso se trata porque representamos 4.000 empleados que merecen el respeto, merecen el apoyo de la Junta Directiva y de la Gerencia General y, obviamente, de este Sindicato.

Entonces, la audiencia es para presentarnos. Mi nombre es Juan Carlos Chaves Araya, 35 años de trabajar en este Banco Popular, 5 años de ser el líder del Sindicato – Sibanco porque hay otros sindicalillos, por ahí, de menor cuantía.

Debo decirles que estoy orgulloso de representar a mi organización y a veces no se vale, duele, como decimos a lo tico, que nos den vuelta.

Sibanco aquí está y mis compañeros que se presenten para aprovechar el tiempo.

**La representante de Sibanco, Sra. Pérez Campos:**

Buenas tardes a todos.

De paso le agradecemos a la Junta Directiva por tomarnos en cuenta en la actividad del viernes pasado.

Mi nombre es Johanna Pérez, yo soy la secretaria de relaciones laborales y conflictos. Soy funcionaria del Banco, tengo 25 años de trabajar en el Banco y de esos 25 años, 20 años han sido en el Área de Inverstigaciones, soy criminóloga de profesión.

Y ahora estamos en esas trincheras luchando, igual cuando estaba en Seguridad, peleábamos porque las cosas fueran justas y el objetivo mío siempre ha sido trabajar por los funcionarios en el área en el que estemos.

Le agradezco siempre a Dios y, obviamente, a Juan Carlos que me tomó en cuenta en su momento cuando empezamos en el grupo, que era la secretaria de la mujer y género, donde movimos bastantes situaciones en ese tiempo.

Don Raúl en ese tiempo estaba de Presidente y nosotros le contamos varias situaciones, es más, creo que fue este Sindicato, gracias a una defensa y a un trabajo excelente en el área del órgano de la Licenciada Poltronieri logramos que se diera un despido; no alarde buscar un despido de un funcionario, pero sí cuando es un tema de acoso sexual.

Fue muy conocido, dada todas las situaciones, ponía en mal el Banco porque también no era solamente a las funcionarias internas del Banco, sino a unas practicantes que se le dio.

Entonces, logramos en el trabajo conjunto con la Licenciada Poltronieri que se diera esa situación.

Como les digo, fue el primer caso de despido por acoso sexual. Y nosotros no hemos quitado el dedo del renglón.

Como les digo, mi nombre es Johanna Pérez. Le cedo el espacio a mis compañeras porque a veces uno se extiende porque es tanta la pasión que uno tiene cuando trabaja en esto; y trabaja por y para los funcionarios porque esa es la idea y consigna que nos tiene a todos unidos.

**La representante de Sibanco, Sra. Aguirre Lira:**

Buenas tardes, Marisol Aguirre Lira, yo soy asesora del área externa del Sindicato.

Muchísimas gracias por el espacio que se da, yo creo que este es el mejor puente cuando se unen las organizaciones, tanto la Administración como los Sindicatos porque al final aquí se busca un fin común y es precisamente un trabajador contento es un resultado de metas y utilidades, que es parte de lo que interesa.

Así que yo creo que ambas partes somos importantes, tanto los que representamos a los trabajadores, como los que representan los intereses del Banco.

Así que muchísimas gracias.

**La representante de Sibanco, Sra. Poltronieri Vargas:**

Buenas tardes, mi nombra es Mónica Poltronieri Vargas, yo soy asesora interna del Sindicato.

Tengo 13 años de estar en el Sindicato, muy orgullosa de ver esta institución, a pesar de que no soy funcionaria directa del Banco Popular, me siento orgullosa de ver muchas cosas buenas que tiene, muchas por mejorar y para eso estamos. Para llevar este barco a un solo ritmo a un solo norte y que todos podamos con buenas ideas llevarlo de la mejor manera.

Y apoyados, por supuesto, en nosotros como Sindicato para poder seguir adelante.

**La representante de Sibanco, Sr. Díaz Ruíz:**

Buenas tardes, mi nombre es Ronny Díaz, tengo 25 años de trabajar en la institución.

Me ha tocado trabajar desde la categoría 3 hasta he hecho labores de 17, de 20, he estado a cargo de oficinas. Y también he estado en muchas zonas del país.

He estado en Siquirres, después venir a San José, trabajar en bóveda, trabajar en plataforma, en crédito. Después me fui para Guápiles de asistente de contador, tesorero. En Pérez Zeledón otros diez años, la bendita tierra de Pérez.

Y hay cosas que al final de mi carrera bancaria estuvo, también, en control interno, como ocho años, y me ha tocado pasar por casi todo el país. Casi son tres, cuatro oficinas a las que no he ido.

Parte de eso, me hizo postularme para fiscal de Sibanco, ¿por qué? porque ya una vez que sentía que tenía todo el bagaje, el conocimiento y el seguimiento de la población bancaria, llegó la hora de dejar un legado.

Entonces, dije, lo últimos diez años que esté en el Banco quiero dejarle también un legado al Banco.

La pregunta que, creo, todos debemos hacernos, cuando lleguemos a cierto tiempo en el Banco o en puestos de dirección, lo que sea, es ¿cuál es el legado que va a quedar en la parte de personas, en la parte de trato?

Quiero ser muy sincero, el viernes estuvimos conversándolo y se habló mucho de la parte de "no caminarás solo a lo interno del Banco". Pienso que hay muchas heridas o diferencias que sanar dentro del Banco.

Lo duro es por dentro porque es lo que uno termina proyectándose a fuera.

Creo que es una gran responsabilidad para todos, en especial para nosotros que representamos a los trabajadores, escogidos por ellos.

Dar ese paso adelante, no ser un órgano obstructor, sino ser un órgano constructor.

Siento que es el momento, Dios sabe porqué hace las cosas y pienso que estamos bajo una muy buena dirección en esta ocasión y es el momento que tenemos.

Muchos que fuimos jóvenes y en algún momento criticamos la parte de gestión del Banco, yo se los he dicho, a los líderes jóvenes, gerentes de 40, 45 años: te acuerdas cuando criticabas, que estabas en la plataforma; ahora estás ahí, ¿qué vas a hacer ahora?

Entonces, son las cuestiones de ser consecuentes y seguir adelante en eso.

Muchas gracias por recibirnos y cuenten con mi persona.

#### **La representante de Sibanco, Sr. Calderón Solís:**

Primero que todo muy buenas noches ya, prácticamente. Mi nombre es Mauricio Calderón Solís, tengo 15 años de trabajar en Sibanco, voy a cumplir 29 años de ser abogado.

Me corresponde coordinar la parte legal de la organización.

Creo que estamos en un momento histórico muy importante para nosotros. En 15 años uno ha visto muchas gerencias, muchas administraciones, muchas juntas directivas y también antiguas dirigencias de Sibanco.

Yo creo que estamos llegando a un momento donde se está más bien convirtiendo esto en una situación muy afable, donde convergen precisamente los intereses de Sibanco con los intereses de la Administración, ¿en qué sentido?

En que queremos estabilidad plena para los trabajadores, queremos que las tomas de decisiones no sean subjetivas, sino que sean con la mayor responsabilidad que conllevan los puestos que ustedes ostentan.

Yo creo que ser un miembro de una Junta Directiva, ser un Auditor, ser un Director Jurídico es algo muy importante dentro de una estructura pública, no estatal; pero es algo muy importante porque ustedes tienen, precisamente, la representación – al igual que don Juan Carlos – de una cantidad considerable de trabajadores.

Perdón, un Gerente también del Banco, don Marvin, disculpe, qué pena. Tienen la representación de los trabajadores, tienen que velar porque esto se sostenga legal y financieramente.

Y nosotros hemos llegado a la conclusión de que aquellas prácticas de antaño de confrontación, de gritar, de pelear no es lo que nos acerca en este momento.

Creo que don Juan Carlos y el grupo que don Juan Carlos ha escogido se caracteriza precisamente por un sindicalismo moderno, muy europeo, de mediación, de diálogo. Nos hemos estado preparando en otras latitudes, en foros muy importantes a nivel internacional, en temas de digitalización de la banca, en el tema de la defensa de las bancas públicas, en temas de alta envergadura, precisamente para conocer estas nuevas transformaciones que se van a dar a nivel de la banca mundial, no solamente de la privada, sino también de la banca pública a la cual defendemos.

Y yo creo que, como bien lo ha dicho Juan Carlos, nuestro líder, estamos con las puertas abiertas. Aquí no hay temas personales ni hay persecuciones; en algunos momentos, levantamos la voz cuando algo no nos gusta. Sabemos que en una situación donde somos un contrapeso, de una u otra forma siempre vamos a dirimir y va a haber diferentes criterios; lo que queremos es que esas diferencias de criterios se queden ya sea en la mesa de discusión o se queden en los tribunales, pero no se hagan personales, sino que haya un trato afable entre nosotros.

Y lo otro, creo que parte del éxito para mantener una buena comunicación asertiva entre las dos partes es que haya un marco de sinceridad. Si algo a la Junta Directiva no le parece o algo legalmente no procede, que nos lo digan con la mayor sinceridad, con la mayor objetividad. Queremos de que esto camine de verdad muy bien.

Y ya para ir terminando, yo creo que, tal y como lo apuntaba al inicio de mi intervención, quien ha vivido 15 años de sindicalismo, de negociaciones de convención, de litigios, de pleitos y de tantas cosas tiene propiedad para decir que las cosas están cambiando, pero están cambiando positivamente.

Agradecerle a los que ya conocemos en estas mesas de trabajo porque, aun con nuestras diferencias, nos hemos sostenido al día de hoy. Ahora hay una junta directiva y no es porque estemos acá, don Abel, porque yo me caracterizo por ser muy directo en mis cosas y muy transparente, pero hay una junta directiva afable, una junta directiva que, por lo menos en el ambiente se percibe algo muy distinto y no porque los anteriores hayan sido malos, no estoy haciendo calificativos de esa naturaleza, sino porque vemos estrategias muy diferentes para acercar e involucrar a todas las partes en el desarrollo social y el progreso del Banco. Entonces, de mi parte, muchas felicitaciones, que Dios los bendiga y los ilumine, y que las decisiones que tomen se tomen con la mayor responsabilidad hacia la institución, gracias.

#### **El representante de Sibanco, Sr. Guadamuz Santana:**

De verdad, muchas gracias a todos. En realidad, yo antes de ir de aquí, hablaba con Juanca y Mauricio iba a decir un montón de cosas, pero voy a decir lo que me salga el corazón, nada que sea apuntado.

Están en un serio compromiso, todos los directivos que están ahora, porque ustedes no se imaginan la alegría que sienten los funcionarios hacia ustedes de ver lo que están haciendo, de sentir ese acercamiento que tienen hacia ellos. Hoy lo escuchamos, don Abel, a don Raúl, ahí en su casa, sin traje, dijo que ahora se lo ponía más tarde... Y todavía me acuerdo cuando nos reunimos la primera vez con don Raúl y que nos decía "ustedes tienen un papel predominante dentro de la institución"; ahora nos dio una responsabilidad también don Abel, que se vuelve a repetir: que tenemos que tener presencia.

Este es un sindicato diferente, como lo decía Juanca y los compañeros, nosotros no somos de venir a golpear la mesa, sino de venir a buscar soluciones y como equipo. Aquí no está el Sindicato, aquí no está la Junta Directiva; estamos por un solo banco, por un mismo fin, que es cuidar y proteger nuestro Banco Popular. Yo no desearía estar en los zapatos de lo que se oye el BCR, nadie, nosotros, porque es duro. Nosotros que vamos al BCR y nos reunimos con funcionarios de ahí, con miembros del sindicato, es acongojante lo que ya están viviendo, sin haber entrado directamente el proyecto y que nos fuimos a reunir la semana pasada con ciertos diputados para hablar del tema del BCR, y esperemos en Dios que a este banco no le llegue a pasar eso.

Pero se lo decía a don Abel y lo voy a decir: tenemos que tener un cambio y todos, todos tenemos que ver qué queremos de nuestro banco. Yo hoy le decía a mi compañero Ronny, a mí me encantó lo de lo del viernes, contentísimo y lo voy a decir, ver a don Manuel con Juan Carlos en una mesa yo creo que era como para tomar una foto porque nadie lo espera. Pero eso lo hizo esta junta directiva y ver a diferentes personas con diferentes criterios sentadas en una mesa, porque bien lo decíamos en su momento, desgraciadamente en este banco, cuando uno va creciendo o alguno va creciendo, le tratamos de ver cómo le cortamos un machetazo para que no crezca. Pero, le decía a don Abel, vernos trabajando, y ojalá siempre sea así, vernos trabajando las diferentes áreas por un mismo fin era bellissimo, porque todos metíamos un criterio siempre pensando en el Banco Popular, siempre pensando.

Pero, como yo soy de recursos humanos, 21 años de trabajar en recursos humanos, gracias a Dios, no me puedo olvidar que tenemos trabajadores en el Banco que muchos pueden estar agobiados, muchos están cansados y hay también funcionarios tan extraordinarios que

también debemos saber dónde ubicarlos. Me gustaba lo que decía el plan y saber qué mano de obra tenemos, qué trabajadores tenemos el Banco, conocerlos y saber dónde los ocupa el Banco.

Creo en esta junta directiva, don Abel, usted lo sabe, en cada uno de ustedes y, como les digo, los funcionarios, hoy cuando estaba hablando don Abel, me llegaban, me ponían mensajes y me decían "qué lindo lo que dice don Abel" y me mandaban la foto, y yo decía "sí, qué lindo", pero tenemos que apoyar no quedarnos en palabras, porque a veces nada dicen "ah, sí, qué lindo, la Junta Directiva" y le decía a Ronny, si no creemos, estamos fritos. Y a nivel de muchas personas, muy muy posiblemente dijeron "más de lo mismo", pero nadie se atrevió a decir "me voy", como lo dijo usted, porque es así, somos, pero hay que creérsela, si no la creemos, como decíamos allá en Santa Cruz, nos vamos a la chingada todos. Y este banco yo lo quiero para que después mi nieto pase y diga que yo trabajé aquí, cuando esté edificio nuevo; que diga "ahí trabajo mi papá, mi abuelo".

Entonces, que este sindicato está para ustedes, no es un sindicato que es por un rato, somos compañeros todos los que estamos aquí y ahora no va a haber sindicato y junta directiva: somos un solo grupo, un solo banco. Tenemos que caminar juntos, porque si no, vuelvo y repito, nos puede pasar otras cosas que después nos vamos a lamentar.

Que Dios los bendiga, los proteja a cada uno. Ustedes son nuestros guías, Junta Directiva, señor gerente, los subgerentes, y son los llamados a que este banco se mantenga por muchísimo tiempo y tienen un grupo aquí atrás, que es la Junta Directiva de este banco para apoyarlos, tengan la seguridad que vamos a estar ahí apoyándonos en lo que ustedes necesiten. Muchas gracias.

#### **La Directora, Sra. González Cordero:**

Gracias. De verdad que yo estoy segura que mis compañeros, que son todos muy sensibles y muy abiertos a toda esa, ¿qué se puede decir? Un río de emociones que tiene en este momento el Banco nosotros lo sentimos, pero el hecho de que ustedes nos lo comuniquen en esta noche nos hace tener valor para continuar con ese compromiso que mencionan.

De verdad que somos un grupo que le gusta comunicar; somos un grupo que le gusta gestionar; somos un grupo que vino aquí para hacer las cosas diferentes, porque hay un punto de inflexión. Don Abel lo menciona muchas veces: hay un pedido, hay un pedido desde el señor Presidente, de cambio. El señor Presidente dirigió esa sentencia que puede estar afectando al Banco de Costa Rica, pero a la vez dirigió su mirada hacia este banco y nos indicó a nosotros "Hagan". Veán qué responsabilidad más grande, "hagan"; don Abel se los repite una y otra vez.

No lo vamos a hacer nosotros solos, porque ¡Dios guarde! Nosotros siete nos hemos de esa carga al hombro, no podemos, sin ustedes no podemos. Entonces, de verdad que les vuelvo a decir ¡Gracias! Trabajemos con mucha actitud, trabajemos con mucha pasión, que nos guste y nos enamore lo que hacemos cada día, en cada uno de los puestos, a lo largo y ancho de todo el país que está el Banco Popular, pero, sobre todo, compañeros, con muchísimo respeto, con muchísimo respeto para los que están al lado de nosotros, porque eso nos va a llevar a lograr los objetivos que estamos proponiendo.

#### **La Directora, Sra. González Mora:**

Bueno, señores, sigo con el corazón partido porque no los pude acompañar el viernes, pero ya estoy debidamente informada, ya don Abel y compañeros me... Hoy vimos un análisis de los resultados, me siento feliz y orgullosa de lo que se logró construir el viernes y de todo el material que tenemos para trabajar junto a ustedes.

Son bienvenidos en este foro y son bienvenidas las próximas reuniones que ojalá tengamos.

De mi parte, un compromiso desde el Comité de Riesgo, en el que participo, el Comité de Auditoría y en la Operadora de Pensiones. Toda mi experiencia la pongo en sus manos y la voy a utilizar para bien de esta institución, de este conglomerado. Estoy comprometida y además orgullosísima de ser parte de este proyecto. Así que, de verdad, son muy bienvenidos y sigamos construyendo juntos, porque esa es la encomienda que tenemos con este banco, con su personal y con el país. Gracias.

#### **El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, gracias, don Abel. ¡Qué alegría verlos de nuevo! Me alegró muchísimo verlos el viernes también, no solamente asistiendo a una actividad, sino participando de la discusión, del análisis y de las propuestas.

Como decía Shirley, hoy ya tuvimos un primer avance de la nueva tabulación de esas propuestas, 547 propuestas, que se van a resumir en unas cuantas ya bien agrupadas y la idea es que esto nos ayude para plantear una serie de cambios que estamos decididos a hacer, como es una propuesta de reestructuración del Banco y, en esa medida, me parece que vamos a ir atendiendo las expectativas de todos ustedes, como funcionarios y funcionarias del Banco, pero principalmente de los clientes nuestros, que son nuestra razón de ser.

El Banco es un activo del país, es una creación que data de 1969 con todos tenemos que cuidar, no solamente porque es la fuente de trabajo de todos ustedes y el sustento de sus familias, sino porque es o está llamado a ser, y con ese objetivo se creó, para hacer la diferencia en materia de soluciones a los problemas económicos y sociales que viven los ciudadanos de este país.

Y yo puedo dar fe, compañeras y compañeros, de que lo que han mencionado los representantes de Sibanco es cierto; su dinámica de acción es propositiva, es cordial, no es confrontativa, pero también, al mismo tiempo, tienen y deben tener una actitud vigilante y una actitud también correctiva en el en el mejor sentido de la palabra. Así es que yo me siento muy a gusto con ustedes, particularmente; ya pasé la prueba de los primeros cuatro años y ahora, que tengo nuevamente la oportunidad de formar parte de este órgano de dirección y de otros órganos en el Conglomerado, yo sé que con una simple llamada telefónica podemos conversar acerca de un tema específico.

Y quiero decirles que, durante este tiempo, los últimos meses, estuve en contacto con algunos de ustedes, principalmente con Mario, para sentir, para saber cómo iban las cosas en el Banco. Afortunadamente, hoy estamos acá y me complace muchísimo recibirlos en esta sesión, que es el tema de fondo, don Abel, recibir a los compañeros y compañeras de Sibanco. Muchas gracias a todos.

### **El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Cuando yo llegué a Italia a sacar la maestría, la primera palabra que aprendí fue *sciopero*, porque todos los días llegaba el listín diario y la estrella de la *sera*, de la tarde decía *sciopero*, ¿qué será *sciopero*? Es *huelga*. Y me tocó ver cómo se despidieron 25.000 personas de la empresa de los autitos pequeños italianos, de la Fiat, justamente por un pleito recriminatorio de los sindicatos.

Los sindicatos europeos ustedes saben que son muy fuertes, pero una de las grandes luchas que tenían esos sindicatos no era por los conflictos de relaciones ni nada de esas cosas, sino por luchar por el bienestar del trabajador y, cuando uno comienza a analizar las estadísticas, Dios guarde nosotros fuéramos ministros del gobierno ahorita o fuéramos presidentes de la República, porque tengan plena seguridad que estaríamos cambiando el país. Pero todo va a paso a paso.

Entonces, uno logra comprender que, cuando estás en una posición como la que tenemos todo este grupo, tenemos una única oportunidad, no hay dos, y nosotros no estamos aquí por casualidad; estamos por aprovechar una oportunidad. Y cuando nosotros tenemos en nuestras manos información que, en este banco, por análisis que hemos hecho, hay aproximadamente 1.287 personas insatisfechas por la forma en que se hace gerencia en este banco, es una realidad, o sea, lo está diciendo un estudio...

Y cuando usted encuentra en este banco, yo le decía a don Marvin, ¡qué interesante! La Caja dijo que tenía 500 colaboradores que recibían cero salario, ¿ustedes saben cuántos tenemos nosotros en este momento? A ver, digan una cifra, yo la tengo ... a ver, Mario, no se vale, porque usted está en recursos humanos.

Entonces, cuando vos tenés esa cifra, es muy interesante porque uno dice, ¡wow! ¿Qué diablos le está pasando a este banco? Si realmente el pleito, y ojo a lo que voy a decir, si realmente el pleito es por un conflicto de acoso, por un conflicto de relaciones, yo creo que aquí es donde ustedes tienen que dar un fuerte viraje, porque eso se lo dijimos en la estrategia que ustedes participaron. Hay cerca de 200 personas en este banco, cerca de 200 personas, eso sí no hay más, que están en condiciones inhóspitas, pero nosotros no podemos salir con el *team* político, y eso fue lo que conversé con don Marvin, creo que esta semana hablamos, que la Caja dice que tiene 500. Nosotros no hemos necesitado llegar a salir que hay 200 porque están siendo atendidos por Recursos Humanos y eso es lo que yo llamo liderazgo silencioso.

¿Saben por qué? Porque hay profundo respeto a esos compañeros y compañeras que están en esa situación y hay vergüenza institucional. Yo digo, qué lástima, cuando usted logra comprender este tipo de cosas es donde uno dice ¿cómo hay organizaciones que pierden mucho el tiempo en cosas que no ayudan al bienestar?

Y hoy puedo decir que ustedes se han sumado a nosotros por esa lucha, porque estamos convergiendo en una corriente que queremos que las personas mejor pagadas, las personas mejor tratadas tienen que ser los del Banco Popular, porque entonces no estamos predicando con el ejemplo para hablar de otros trabajadores este es el pensamiento de la Junta, ese es el pensamiento. Por eso es que los invitamos a ustedes, por eso es que invitamos a gente de Sibanco y a gente de la cooperativa, porque ahora sí vamos a tener autoridad moral para llegar a decirles "bueno, ustedes tuvieron comunidad de ayudar y ¿por qué no están sumando a eso?".

Entonces, cuando se asumen estos retos que, yo repito, es una oportunidad que Dios nos ha dado para salir por la puerta grande, pero sabemos que no podemos caminar solos, sabemos que no lo podemos alcanzar porque para eso son las organizaciones en las que uno puede apoyarse y ustedes son una organización que nos facilita que eso se dé en la práctica.

Gracias por haber participado, tenemos un enorme reto, no se trata de que el Banco Popular sea el mejor lugar para trabajar, se trata de que el Banco sea y se caracterice por ser el mejor lugar en tratar a la gente.

Si usted quiere un camino fácil, y ayer se los dijimos a los gerentes, sea jefe, ser jefe es muy fácil, si quiere uno difícil, conviértase en líder. Y nosotros queremos que hayan líderes que inspiren, líderes que contagien y líderes que tomen decisiones ojalá por el camino, ojalá que ese camino sea el correcto, pero haciendo las cosas correctamente, con ética, como dicen ustedes, con transparencia y honestidad, pensando únicamente en la persona.

Yo creo que eso es lo que se profesa aquí, eso es lo que transversalmente está en los principios que nosotros pusimos y tenemos que decirles y agradecerles a ustedes, gracias por esto, gracias por estar aquí, eso es lo que a nosotros justifica una verdadera razón de hacer las cosas juntos por este Banco.

Y nuestra responsabilidad es el trabajador en el ámbito nacional. Les lancé un reto y hasta el domingo me acordé del amigo argentino que nos presentaron, porque Boca quedó campeón, entonces, los de la Academia estábamos sufriendo porque quienes hicimos que no lograra el campeonato fue precisamente la misma Academia, y no River Plate.

Entonces, como les dijimos a ellos, aprovechen la oportunidad que tienen hoy, y ustedes tienen una enorme oportunidad de ser los líderes nacionales y quizás el sindicato emocionalmente más fuerte a nivel nacional.

Vengan y conviértanse, vean que se los estoy diciendo y se los dije la otra vez, tienen la oportunidad y les pasé volados de cómo hacerlo, porque ustedes pueden llegar a ser enormes colocadores de créditos, una excelente plataforma, con los mismos sindicalizados de todo el país, hablamos de Undeca, hablamos de otros sindicatos, en donde ustedes...

Si hay algo que necesita este Banco es fuerza para hacer todo lo que queremos, y ustedes lo tienen, ustedes pueden movilizar aquí a las 4000 y resto de personas de este Banco, pero también los pueden paralizar.

Pero hay algo que ustedes no se pueden dar el lujo: que tengamos una parálisis emocional y menos mental, tenemos que estar atentos y tenemos que estar atrevidos a romper las normas, ya nosotros lo hicimos, yo les dije a las compañeras y a los compañeros que yo el viernes, después de que tuvimos una velada, al final, desde que ingresé al Banco, ya pude dormir feliz, contento y en paz.

Si yo me muriera hoy, yo creo que legado ahí está, este grupo le dejó a ustedes un legado y no me refiero a grupo exclusivamente a la junta directiva, no, todos estos señores, pregúntele aquí cómo colaboramos, todos colaboramos.

Inclusive ustedes pueden darse el lujo y no nos pueden reclamar absolutamente nada porque ahí está plasmado lo que vos me mandaste, lo que yo les pedí al Sindicato, gracias por eso, muchachos y muchachas, porque eso significa que nosotros no estamos solos, bendiciones por eso.

#### **El Secretario General de Sibanco, Sr. Chaves Araya:**

Yo si me lo permiten, perdón, dejar claro que como Sindicato no queremos coadministrar este Banco, jamás, ni es mi forma, pero sí poner el dedo en la llaga, usted lo acaba de decir, los gerentes, jáleles las orejitas, a él, a él, a don Marvin, jáleles las orejitas, porque a veces nos metemos en una zona de confort o no hacemos algo que lo vemos ahí.

Yo me preocupo por mis 4.000, y ahí está metido el señor Auditor y don Marvin, ¿no? Y ustedes, creo, no, no son planilla, digamos que 4.000 algo, pero me preocupo por ustedes, el problema que tenga don Abel va a ser problema mío, no es que me voy a hacer el desentendido.

Entonces, yo muy respetuosamente, como soy, humilde, sencillo, les pido que, por favor, tratemos de soltar esos nudos que hay, don Abel y compañeros de Junta, en qué, en pendientes que hay, pasivo laboral, notas de concurso, hay mucha cosa que está en el ambiente y que tenemos que ver cómo la resolvemos.

Buscar soluciones y no estar ahí dándonos y dándonos y no llegamos a nada, al final nos desgastamos y a veces uno ahí se pone con sangre en el ojo, como decimos los ticos, y no deberíamos llegar a eso, deberíamos, más bien, como usted lo acaba de decir, que el ambiente sea el mejor, porque este Banco está enfermo, los empleados están enfermos de este Banco Popular.

Y los medios mandos son los que tienen este Banco a veces, puedo pensarlo y lo digo a criterio personal, los que nos tienen así, amarrados. Si el Titanic es grandísimo, imagínese adentro cómo está cómo está de amarrado. Ahí vamos, don Marvin ha hecho una buena labor en la parte financiera, lo tengo claro, pero como usted dijo aquel día, nada hacemos con tener ese montón de plata ahí y no la colocamos.

Volvamos la vista atrás por lo que es este Banco Popular, porque es el banco de los trabajadores de Costa Rica, entonces, cuando yo estoy en otros foros, me dicen: usted es el sindicato del Banco Popular, el banco mío, pero cómo cuesta ir a pedir 500.000 pesos, no me los dan... me voy para donde Beto, y Beto me va a cobrar 1.000.000, y son trabajadores y también hay trabajadores informales que también hay que

llegarles a esos trabajadores informales, como decía el señor auditor aquel día, cómo, no sé, pero hay que llegarle, porque al final tenemos que vender la imagen de que somos hace 53 años el Banco Popular de los costarricenses, de frontera a frontera, de mar a mar.

A mí me duele a veces, cuando me dicen: es que fui al Banco, un préstamo de microempresa ahí empantanado.

Entonces, jalemos orejas, yo soy de jalar orejas. No está haciendo las cosas bien, papito, y si no le gusta, ahí está la puerta.

Usted lo dijo aquel día, me gustó: si no quiere estar en este Banco, no quiere sumar, váyase, démosle campo a otra gente, a otra sangre joven; o que venga en verdad a poner el granito de arena.

Hoy estoy contento porque el Banco Popular tiene sus mejores ganancias, pero al final vuelvo a ver para atrás y mis compañeros heridos de pandemia, los jefes que maltratan.

Usted me lo decía aquel día, doña Genoveva, que las chicas le han llegado a decir cosas de maltrato; y ustedes las mujeres hay que cuidarlas como unas rosas, por eso estamos en este mundo, por ustedes, sino.

Pero si no lo vemos así, estamos mal.

Y le reitero y repito con todo respeto, este Banco está enfermo. La desconexión digital, tenemos que hacerla, no tenemos vida ni con nuestra familia, ni con nadie. Yo sé que tenemos una gran responsabilidad, pero hay momentos en que tengo que parar; no puedo ver el partido, no puedo ver la novela, no puedo ver lo que sea, noticias porque estoy... y está bien, para eso nos pagan, pero al final cuando estés enfermo, la gente no te va a llegar a ver.

Eso lo digo con todo respeto, humildad y cariño porque estamos en el barco y hay que llevarlo a buen puerto, don Abel.

De mi parte, Sindicato abierto a lo que ustedes nos vayan a pedir, en lo que requieran colaboración, siendo transparentes, honestos, sinceros.

Y soltemos los nudos porque como usted lo dijo, hay normas que se pueden ajustar y lo que no se pueda, ya lo dijo el doctor legal, como dicen los de allá del lado sur de América, entonces probamos allá.

Pero hay pendientes aquí que uno dice: ya pasó un año, dos años, tres años, ya llevo cinco años y siguen pendientes.

Es eso, muy amables y de verdad qué Dios me los bendiga a todos siempre; y aquí tienen un aliado, un amigo.

Soy el presidente de la Federación Bancario de este país: Banco Nacional, BCR, INS. Igual, con humildad y sencillez, para servirles a todos. No hago discriminación, más bien estamos luchando por lo del BCR.

Están viendo al BCR, pero puede que volteen y diga: ah Popular.

Y ya lo dijo muy claro el señor Presidente, se puede decir: no, el Banco Popular tampoco, sigue en lo mismo de los mismo.

Es cambiar ese chip a todo y que este Banco Popular siga – yo siempre lo he dicho, ojalá, yo ya tengo 35 años en este Banco, entré a los 18 años en mi práctica profesional.

Y ojalá los que los vengán atrás igual digan: mirá, 35 años estuvo aquel señor morenillo, guanacasteco. Pero aquí sigo yo, dándole todas las oportunidades al pueblo costarricense porque es el Banco, repito, de los trabajadores de Costa Rica.

A veces, se nos olvida eso y cerramos puertas y es muy feo cerrar puertas.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Una pregunta, ¿ustedes ya divulgaron la vivencia que tuvieron el viernes?

**El Secretario General de Sibampo, Sr. Chaves Araya:**

El lunes hay sesión de Junta.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

¿Ustedes la vieron, la comunicación?

**La representante de Sibanco, Sra. Pérez Campos:**

No. Ya le iba a explicar. Es que nosotros, por mercadeo, no se pueden mandar muchas circulares al día y tratamos de mandar las mínimas. Creo que esa sale mañana, porque, sí, ya se la mandamos a los delegados de nosotros, porque tenemos un chat de 200 delegados, entonces, les mandamos las fotos de la participación de Sibanco en la reunión del Plan Estratégico. Todo eso ya lo enviamos a los delegados para que le bajen a los funcionarios, pero mañana la periodista de nosotros hace la publicación, que ya la tiene que aprobar don Juan Carlos y nada más de mandarla.

La mandamos y ahí les vamos a explicar. Va a ser como complemento de la reunión suya de hoy en la tarde.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Y ya van a ver la estrategia. Ahora me toca yo no sé hasta cuándo, yo creo que es el tamal de Navidad, porque viene doña Shirley, viene doña Iliana, Manuel Garita y ¿quién les dije que iba a cerrar? Nuestro líder, don Jorge Eduardo Sánchez. Por ahí estamos, entonces, vamos a cerrar con él.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Yo no voy a hablar mucho, porque he tenido el honor de estar con ustedes varias veces. Hemos disfrutado montones, hasta he podido regañar a Mario y a Juan y me acusaron de que yo los había regañado.

¡Qué resentidos, sí! Pero verdaderamente ha sido un gusto y ahí sigo apuntando lo que ustedes hablan. Entonces, decirles que, de verdad, seguimos a la orden, pero me preocupó...me imagino que hay reglas de que no pueden pasar por mercadeo esto y lo otro aquí, pero si hay algo positivo...

**La representante de Sibanco, Sra. Pérez Campos:**

No. No es que las publicaciones de nosotros salen a mercadeo, no. Es que nosotros sabemos que el Banco manda muchos por *mail-all*, entonces, para no saturar la línea, las mandamos, tal vez, después. La libertad la tenemos clara.

**El Secretario General de Sibanco, Sr. Chaves Araya:**

No hay restricción, nada más que somos respetuosos de...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¡Gracias por la aclaración!

**La representante de Sibanco, Sra. Aguirre Lira:**

Hay que aclararlo. Sí, hubo restricción y mediante el recurso de amparo se logró que eso...

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¡Qué bueno! Ustedes saben que aquí estamos tratando de hacerlo mejor, pero, como lo ha dicho don Abel y todos mis compañeros de Junta Directiva, tenemos que hacerlo juntos; no pueden haber divisiones. Como dice Juan Ca, soltemos nudos. Yo diría, más bien, no soltemos, ¡cortémoslos de una vez! como ese cordón umbilical que está pegado ahí y echemos para adelante.

**La representante de Sibanco, Sra. Pérez Campos:**

Con respecto a lo de los nudos, muchas de las situaciones que están pasando en este momento del sentir de los funcionarios es por situaciones que se pueden mover con solamente -hasta voy a decirlo- una nota de la Junta Directiva Nacional o un acuerdo de Junta y se quitan muchas cosas, porque en este momento la gente está muy desmotivada por la parte del reclutamiento de personal y porque trabajan...bueno, yo ya le había contado a usted aquel día, entonces, estamos en eso. Esas son cosas que necesitamos de ustedes, más bien, nosotros como sindicato necesitamos, efectivamente, para que vean que hay un cambio.

**La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y lo van a ver. Ya empezó el viernes -yo creo- y lo van a seguir viendo y, como se lo he dicho a muchos, sin brincar jerarquías, porque las jerarquías se respetan. Eso, sí, téngalo por seguro, que las jerarquías se respetan.

#### **La Directora, Sra. Fernández Garita:**

Buenas tardes. Para mí es un placer también tenerlos. A la mayoría los conocía. Repito las palabras de don Raúl: ellos son muy respetuosos, compañeros. Siempre ha habido una comunicación muy asertiva, sin embargo, siempre había temas que, quizá, desde la Junta Directiva no los resolvíamos, pero creíamos en la Administración que sí podía desatar esos nudos.

Yo me siento muy contenta de poder estar con ustedes y también me pongo a la disposición de lo que ustedes requieran porque, si bien es cierto se promovió el viernes un trabajo en equipo y se logró. Yo creo que no debe ser de una sola oportunidad, sino debe ser más permanente ese trabajo en equipo, así que tienen las puertas abiertas en esta Junta Directiva.

Yo me siento muy satisfecha hoy con este equipo de trabajo del que ustedes me han hecho formar parte y yo creo que ese legado que vamos a dejar a este Banco, sin duda, ustedes van a notar la gran diferencia cuando se concluya el periodo.

Así que felicitarlos, más bien, por este trabajo tan bueno que hacen con los compañeros que están recibiendo de todo su apoyo y apuesto a lo que dice don Abel de ustedes convertirse en ese sindicato líder a nivel nacional. Repito: cuenten con todo el apoyo de mi persona.

#### **El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Muchísimas gracias por estar aquí. La naturaleza humana siempre es traicionera, pero trato, en la vida, de ser consecuente. A lo largo de los años, a veces, tal vez, uno ha generado algunas inconsecuencias y otras cosas cambian. Hace treinta años tenía 30, hoy tengo 60; algo tiene que haber cambiado.

Les digo eso, porque yo creo que, en el pasado, sobre todo, en mi gestión a un cuerpo colegiado más grande que este e igual de importante este al otro, porque todos tienen que ver con el país y el país es un todo, esté usted en un banco o esté en el parlamento del país. Me acuerdo que, no sé si 14 o 17 leyes después del tratado de Botey -seguro algunos de ustedes estaban afuera, en la calle, en contra y yo estaba adentro a favor-.

Terminó eso y me tocó ser jefe de fracción y el Gobierno, muy entusiasta, vino a creer que la alianza para las 14 o 17 leyes era para una más, un piquillo más que pedían los empresarios después de 17 leyes, y era quitar el fuero sindical a los dirigentes sindicales, era botar el plan escudo donde se transformaba la jornada laboral y, después de tres diputaciones -solo esa vez he sido jefe de fracción, porque no me gusta, me gusta estar, más bien, libre- le contesté al Presidente y al Gobierno "hasta aquí llegamos", porque trato de ser consecuente; era lo que se había acordado en una mesa de negociación hacía 10 años.

Además, de que lo hice, porque creo en los pesos y contrapesos de un país. No tengo ningún síndrome de pobreza con los ricos, pero, como dijo mi difunto padre, que no tenía ni sexto grado de la escuela, yo he visto plata, aunque sea en manos de otro. No me impresiona.

Les digo esto, para decirles que ni me tienen que felicitar, ni los tengo que felicitar. Esta es la obligación cuando uno asume un rol en una organización, pero en esta están "jodidos" ustedes, porque la obligación de ustedes es doble a la mía, dos cosas: yo soy pasajero, ustedes no y en esta institución ustedes son diferentes a todos los demás sindicatos, porque ustedes son parte de los dueños de este banco, entonces, la obligación es doble.

Entonces, no hay un cálculo ahí de si uno le aplaude al otro o me contradigo con el otro para conservar mi identidad, porque el mundo ha cambiado tanto que la gente lo único que ocupa es lo dijo el señor presidente: bienestar, impacto en las zonas de menor desarrollo relativo, reactivación económica, y este instrumento del cual ustedes son codueños no lo está siendo ¡no lo está siendo!

Por eso, digo que trato de ser consecuente, porque... (no se entiende) la presidenta interina me paró el chorro ahí frente a 20 gerentes ayer, porque no había campo. Teníamos aquí a la patronal con nosotros y les dije esto mismo: "el Banco es de ustedes ¿qué edad tiene de estar en el Banco? Unos, 30; otros 10; otros, 15; otros 12. Y les dije: "¡Cuántas juntas directivas han visto pasar! así es que sáquennos el jugo, porque así como esta mano, somos de distintos, pero ustedes y nosotros tenemos que cerrar el puño para poder hacer que impacte.

Más de 500.000 madres jefas de hogar, más de medio millón de costarricenses en estado de pobreza y desempleo, no hay tiempo para discutir sobre jueguitos de poder. Eso se lo dije ayer a los gerentes, para que no crean que es a ustedes que se los estoy diciendo únicamente, entonces, yo creo que termino, porque "a las pruebas me remito", decimos los abogados.

Lo importante es la relación, la construcción y tratar de que aquel negativismo y de lo difícil que ha pasado el mundo y lo que ha pasado a este país, nosotros seamos los que, más bien, pongamos lo positivo como institución, porque, si no, no tiene ningún sentido ni que ustedes estén aquí, ni que nosotros estemos aquí, el sentido lo tiene el conjunto, así es que muchas gracias y, de verdad, ojalá que construyamos algo, no sé cuanto duremos nosotros, pero ojalá que construyamos algo juntos, para que haya alguna marca del banco que recibimos y el banco que entregamos.

Muchas gracias, señor presidente, y perdón.

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Gracias por la iniciativa de venirnos a visitar. Seguimos con las puertas abiertas. Muchas bendiciones y muchos éxitos en su trabajo.

Al ser las **diecinueve horas con treinta cuatro minutos**, se retiran los representantes de Sibanco, Sres. Juan Carlos Chaves Araya, Johanna Pérez Campos, Marisol Aguirre Lira, Mónica Poltronieri Vargas, Ronny Díaz Rodríguez, Mauricio Calderón Solís, Mario Guadamuz Santana.

Muy bien. El acuerdo sería:

**Damos por conocidos los temas e inquietudes planteados por el Sindicato de Trabajadores del Banco Popular (Sibanco) en la audiencia realizada en la sesión 5951.**

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocidos los temas e inquietudes planteados por el Sindicato de Trabajadores del Banco Popular (Sibanco) en la audiencia realizada en la sesión 5951”. (858)**

#### **ARTÍCULO 10**

8.3.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento y aprobación, el Informe de Gestión de la Dirección de Fodemipyme, con corte al segundo trimestre de 2022, en atención al inciso 7 del acuerdo 183, artículo 16 de la sesión 5624. (Ref.: Acuerdo CPBS-9-Acd-83-2022-Art-5)

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Damos por conocido el Informe de Gestión de la Dirección de Fodemipyme, con corte al segundo trimestre de 2022.

Así, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el Informe de Gestión de la Dirección de Fodemipyme, con corte al segundo trimestre de 2022, en atención al inciso 7 del acuerdo 183, artículo 16 de la sesión 5624. (859)**  
(Ref.: Acuerdo CPBS-9-Acd-83-2022-Art-5)

#### **ARTÍCULO 11**

8.3.2.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para aprobación, el Informe Trimestral de la Banca de Desarrollo Social y de la Banca Empresarial y Corporativa, correspondiente al segundo trimestre de 2022, en atención al inciso 7 del acuerdo 183, de la sesión 5624. (Ref.: Acuerdo CPBS-10-ACD-87-2022-Art-4)

**El Presidente, Sr. Salas Mora:**

Damos por conocido el Informe trimestral de la Banca de Desarrollo Social y de la Banca Empresarial y Corporativa, correspondiente al segundo trimestre de 2022.

Así, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el Informe trimestral de la Banca de Desarrollo Social y de la Banca Empresarial y Corporativa, correspondiente al segundo trimestre de 2022, en atención al inciso 7 del acuerdo 183, de la sesión 5624.**

**Cabe destacar que de acuerdo con el artículo 54 inciso e) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del CFBPDC la periodicidad de los Informes de Gestión del Sistema de Banca de Desarrollo, Banca Social y Banca Empresarial cambió de trimestral a semestral.**

**2. Instruir a la Secretaría General para que ajuste la periodicidad del inciso 7 del acuerdo 183, de la sesión 5624, en lo relativo a los informes de la Banca de Desarrollo Social y de la Banca Empresarial y Corporativa, los cuales pasarán a ser semestrales". (860)**  
(Ref.: Acuerdo CPBS-10-ACD-87-2022-Art-4)

Finaliza la sesión al ser las **DIECINUEVE HORAS CON TREINTA Y SIETE MINUTOS.**

Sr. Abel Salas Mora  
**Presidente**

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