




Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Organización: Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Dependencia: Área Cumplimiento Normativo y Regulatorio
Manual Regulatorio: Manual para el Cumplimiento Normativo y Regulatorio
Fecha: Diciembre 2022

Dependencia Responsable		Personal Responsable	Firma
Modificado por:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio	MBA. Jessica Ortega Marín	
Revisado por:	Dirección Corporativa de Riesgo	MBA. Alberto Navarro Barahona	
Aprobado por:	Junta Directiva Nacional	JDN-5964-Acd-1024-2022-Art-17	


División Gestión de Calidad		Personal Responsable	Firma
Asesoría de Calidad:		Lic. Luis Diego Badilla Marín	
Documento en Word:			

		Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio			
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					
Control de cambios					
Fecha de actualización	Versión	Descripción del Cambio			
Julio 2020	01	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del documento en apego al acuerdo SUGEF 16-16, solicitado mediante oficio ACUN-017-2020. 			
Julio 2021	01	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización anual sin cambios operativos según oficio ACUN-159-2021. 			
Julio 2022	02	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización personal responsable. • Actualización apartados 3. "Definiciones", 4. "Documentos relacionados" y 10. "Anexos". • Actualización apartado 5. "Descripción", se actualiza subapartado 8. "Indicadores" y se realiza inclusión de nuevo subapartado 8.1. • Cambios realizados por aprobación de acuerdo JDN-5924-Acd-501-2022-Art-18. 			
Diciembre 2022	03	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del instrumento de la autoevaluación de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio mediante el acuerdo JDN-5924-Acd-502-2022-Art-19. • Actualización integral del documento de acuerdo con el informe de Evaluación del Sistema de Gestión de Cumplimiento elaborado por la empresa consultora externa KPMG y aprobado mediante el acuerdo JDN-5939-Acd-693-2022-Art-9, así como las recomendaciones del informe AIRI-29-2020 Proceso Cumplimiento Normativo. • Cambios realizados según oficio ACUN-397-2022. 			

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

Tabla de Contenido

1.	Objetivo.....	4
2.	Alcance.....	4
3.	Definiciones.....	4
4.	Documentos relacionados.....	5
5.	Descripción.....	5
6.	Instrumentos aplicables a la función de cumplimiento normativo.....	12
6.1.	Evaluación de riesgos de cumplimiento normativo y regulatorio.....	12
6.2.	Método para identificar y priorizar normas.....	12
6.2.1.	Criticidad inherente (riesgo inherente).....	12
6.2.1.1.	Valoración de la criticidad de la norma.....	13
6.2.1.2.	Identificar las debilidades.....	13
6.2.1.3.	Probabilidad de ocurrencia.....	14
6.2.1.4.	Nivel de criticidad.....	15
6.2.1.5.	Controles de los riesgos con nivel de tolerancia medio y superior.....	18
6.2.1.6.	Definición de planes de mitigación.....	20
6.2.2.	Riesgo residual.....	22
6.3.	Evaluación de cumplimiento.....	22
7.	Indicadores.....	22
8.	Mejora continua: Autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio.....	23
9.	Revisiones periódicas.....	24
10.	Anexos.....	24

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

1. Objetivo

Orientar la ejecución de la función de cumplimiento normativo y regulatorio en el Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal (CFBPDC), mediante la definición de las acciones que faciliten la gestión del riesgo de incumplimiento normativo y regulatorio.

2. Alcance

Las disposiciones descritas en este manual son de aplicación obligatoria para todo el personal del CFBPDC y para quienes integren sus órganos colegiados o sean sus fiscales; en el caso de proveedores, la dependencia responsable de estos terceros debe velar que cumplan lo normado que les sea aplicable; en el caso de clientes externos, estos deberán ser respetuosos del marco legal que les aplique.

3. Definiciones

- **Área de Cumplimiento Normativo (ACUN):** Área establecida por la Junta Directiva Nacional, con independencia funcional y de criterio, responsable de promover y vigilar que el CFBPDC opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones normativas.
- **Comité Corporativo de Riesgo (CCR):** Órgano colegiado encargado de apoyar y asesorar a la Junta Directiva Nacional en lo referente a la estrategia de gestión integral de riesgos del Conglomerado.
- **Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (CFBPDC):** Incluye Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Sociedad Administradora de Fondos de Inversión del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad Anónima, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad Anónima, Popular Sociedad Agencia de Seguros Sociedad Anónima y Popular Valores Puesto de Bolsa Sociedad Anónima, así como cualquier otra sociedad que llegue a crearse en el futuro.
- **Debilidad:** Hecho que presenta un error o falta que se puede ser subsanada.
- **Incumplimiento:** Demostración de un hecho relacionado con la falta de deber de un sujeto o entidad.
- **Junta Directiva Nacional (JDN):** Máximo órgano colegiado de la entidad responsable de la organización.
- **Matriz de criticidad:** Instrumento de clasificación del riesgo inherente asociado a una normativa, en función del impacto para la organización en caso de incumplimiento.
- **Política:** Disposición que define, de modo general, la organización o la actividad de uno(a) o más integrantes del Conglomerado para orientar la toma de decisiones, todo de conformidad con los fines y objetivos señalados por la ley, los reglamentos externos y las pautas y orientaciones emitidas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Toda política es plasmada expresa o tácitamente en el respectivo manual. Dentro del marco de sus competencias, las políticas son emitidas por la Junta Directiva Nacional actuando como tal o en ejercicio de la competencia propia de la Asamblea de Accionistas de una Sociedad; así como por sus Juntas Directivas, cuando así lo exija una norma superior.

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

- **Riesgo de incumplimiento normativo:** Posibilidad de que se produzcan infracciones de las leyes, los reglamentos, los términos contractuales, las normas o las políticas internas aplicables y tengan un impacto financiero o no financiero negativo en la organización.
- **Sistema de Gestión de Cumplimiento (SGC):** Conjunto de reglas y principios de entre cumplimiento normativo y regulatorio relacionados sí de forma ordenada, que pretenden contribuir en la gestión de los procesos generales o específicos de una organización.

4. Documentos relacionados

- Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal (Código de Ética).
- COSO Compliance Risk Management.
- MEA03- Supervisar, Evaluar y Valorar la conformidad con los requerimientos externos (Cumplimiento normativo y regulatorio) (Proceso).
- Metodología de Riesgo Operativo del CFBPDC.
- Norma ISO 37301: Sistema de Gestión de Compliance.
- Política de Conflictos de Interés del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal.
- Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.
- Reglamento interior de trabajo del CFBPDC.
- Reglamento para Calificar a las Entidades Supervisadas (acuerdo SUGEF 24-22).
- Reglamento sobre Gobierno Corporativo (acuerdo SUGEF 16-16).

5. Descripción

5.1 Condiciones de funcionamiento del ACUN

El ACUN mantiene una relación administrativa (coordinación de aspectos administrativos) con la Dirección Corporativa de Riesgo, así como una relación de autoridad funcional con la Junta Directiva Nacional. Adicionalmente, cuenta con una línea de reporte directo con el Comité Corporativo de Riesgo y a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado.

Para el caso de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del BPDC S.A., la cual dispone de una función de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento, en temas Conglomerales ésta debe aplicar las metodologías y planes de trabajo establecidos de forma Conglomeraral.

La función de cumplimiento normativo y regulatorio se debe ejercer en las siguientes condiciones:

i. Actuar con autoridad e independencia suficiente

Tener la autonomía, las facultades y competencias suficientes para desarrollar sus cometidos esenciales sin precisar mandatos específicos, logrando con esto trabajar de una manera continua y sin precisar autorización, siempre con

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

objetividad, imparcialidad e independencia. No debe tener asignadas responsabilidades que puedan socavar su independencia o imponer una posición de conflicto de interés real o potencial.

ii. Reportar directamente al Órgano de Dirección

Informar de forma trimestral directamente al Comité Corporativo de Riesgos, para su posterior conocimiento en la Junta Directiva Nacional y en la Junta Directiva de cada una de las Sociedades Anónimas del Conglomerado.

iii. Disponer de recursos suficientes

Disponer de los recursos humanos, tecnológicos y físicos suficientes para el desarrollo de sus cometidos esenciales de manera autónoma.

iv. Acceder a la información y al personal

Recabar en cualquier momento la información, o acceder a los registros y documentación, o personas que precise, para el desarrollo de sus cometidos con la autoridad y legitimidad suficientes.

v. Tener acceso directo a Alta Gerencia

Poder expresar libremente y hacer conocer sus hallazgos ante la Alta Gerencia.

5.2 Roles y responsabilidades de los participantes del SGC.


5.2.1 Roles y responsabilidades del Órgano de Dirección.

5.2.1.1 Roles y responsabilidades exclusivos de la Junta Directiva Nacional

- i.** Designar o remover al Encargado de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.
- ii.** Aprobar el plan de trabajo desarrollado por el ACUN, así como evaluar su cumplimiento y desempeño.

5.2.1.2 Roles y responsabilidades de todas las Juntas Directivas del Conglomerado:

- i.** Supervisar la administración del riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio.
- ii.** Aprobar el marco del SGC, mediante el Manual y la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, el plan de trabajo del ACUN, entre otros.
- iii.** Conocer al menos trimestralmente, los informes de cumplimiento normativo y regulatorio, y facilitar el acceso para el reporte de temas urgentes que deban ser comunicados.
- iv.** Asegurar que se desarrollan e implementan metodologías, políticas, procesos y procedimientos para el SGC.
- v.** Supervisar a la Alta Gerencia en relación con la operación del SGC.
- vi.** Velar porque los incumplimientos sean resueltos de forma expedita de parte de la Alta Gerencia.
- vii.** Establecer las sanciones o medidas correctivas por el incumplimiento normativo y regulatorio.

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					


- viii. Aprobar la periodicidad con la cual la Alta Gerencia o el administrador de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros y los Órganos de Control deben presentarle informes sobre el cumplimiento de la regulación, de los planes de acción, políticas y de los códigos aplicables.
- ix. Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC, a través de un involucramiento y supervisión activa.
- x. Verificar que los Órganos de Control supervisen el cumplimiento de la regulación en las materias de su competencia.
- xi. Asegurar que el CFBPDC cumple con la legislación y regulación aplicable a la entidad o los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas aprobadas.
- xii. Asegurar que en la evaluación de la gestión de la Alta Gerencia se contemple el logro de los objetivos de cumplimiento normativo y regulatorio.
- xiii. Asegurar que el CFBPDC cumple con los planes de acción presentados ante los Entes Reguladores y Órganos de Control.
- xiv. Promover la mejora continua del SGC.
- xv. Asegurar que se implementen los siguientes principios:
 - El acceso directo del Encargado de Cumplimiento Normativo y Regulatorio al Órgano de Dirección.
 - La independencia del ACUN.
 - La autoridad y la competencia adecuadas del ACUN.
- xvi. Asegurar que se establece un sistema para el levantamiento y el tratamiento de inquietudes o incumplimientos normativos.

5.2.2 Roles y responsabilidades del Comité Corporativo de Riesgo

- i. Conocer de manera periódica, los informes emitidos por el ACUN, los cuales son posteriormente elevados por esta área a la JDN y Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado.
- ii. Conocer el plan de trabajo del ACUN y su respectivo seguimiento y elevarlo a la JDN para su aprobación.

5.2.3 Roles y responsabilidades de la Alta Gerencia

- i. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión; mediante los controles que garantizan que se cumplen las normas que regulan las gestiones, considerando a las partes relacionadas y a los terceros contratados.
- ii. Comunicar e implementar la Política de cumplimiento normativo y regulatorio.
- iii. Establecer un canal de comunicación con los proveedores para informar de cambios en normas.

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

- iv. Informar al ACUN respecto a los requerimientos de información solicitados por Órganos de Control Externo.
- v. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
- vi. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio utilizando la metodología aprobada por el Órgano de Dirección.
- vii. Dotar de los recursos suficientes para facilitar el ejercicio de la función de cumplimiento normativo y regulatorio.
- viii. Proporcionar al Órgano de Dirección, la información respecto a la inobservancia del cumplimiento de la regulación, de los planes de acción presentados a los Entes Reguladores y a los Órganos de Control, de las políticas y de otras disposiciones aplicables al CFBPDC.
- ix. Asegurar que existen sistemas eficaces para informar puntualmente respecto al desempeño del cumplimiento normativo y regulatorio.
- x. Garantizar el alineamiento entre las metas estratégicas y las operativas con las obligaciones de cumplimiento normativo y regulatorio.
- xi. Asegurar la integración del desempeño del cumplimiento normativo y regulatorio en las evaluaciones de desempeño del personal.
- xii. Participar activamente en la gestión y resolución de incidentes y problemas relacionados con el cumplimiento normativo y regulatorio, según sea necesario.
- xiii. Asegurar que, una vez que se identifica la necesidad de una acción correctiva, se implementa apropiadamente.
- xiv. Apoyar y cooperar con el ACUN, así como, alentar al personal a hacer lo mismo.
- xv. Procurar que todo el personal bajo su control cumpla con las obligaciones, políticas, procesos y procedimientos de cumplimiento normativo y regulatorio de la organización.
- xvi. Asistir y apoyar en las actividades de capacitación respecto al cumplimiento normativo y regulatorio.
- xvii. Alentar a su personal a plantear inquietudes sobre el cumplimiento normativo y regulatorio, apoyarlos y evitar cualquier forma de represalia.
- xviii. Identificar la nueva normativa aplicable al CFBPDC e informar de manera periódica al ACUN respecto a las nuevas regulaciones, así como los cambios en las existentes.
- xix. Evaluar los impactos que tendrán los cambios y/o modificaciones de las obligaciones de cumplimiento normativo y regulatorio a nivel de personas, procesos y sistema, así como documentar las actividades de control implementadas para gestionar las obligaciones de cumplimiento.
- xx. Informar de manera periódica al ACUN respecto a los incumplimientos de las regulaciones y normativa aplicable al CFBPDC.

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

xxi. Establecer y documentar las actividades de coordinación y comunicación que debe mantener la Sociedad con el ACUN, para la gestión del cumplimiento normativo. (Aplica para las Sociedades Anónimas del CFBPDC).

5.2.4 Roles y responsabilidades con la Dirección Corporativa de Riesgo

5.2.4.1 División de Riesgo Operativo

- i.** Incorporar en los talleres de riesgo operativo la evaluación de los riesgos de cumplimiento normativo y regulatorio.
- ii.** Suministrar información de los eventos de riesgo materializados y reporte de planes de acción de cumplimiento normativo para el seguimiento del ACUN.
- iii.** Facilitar información de los procesos que serán evaluados, con el propósito de que el ACUN promueva y vigile que se incorporen los riesgos de cumplimiento normativo y regulatorio.

5.2.5 Roles y responsabilidades de la jefatura de la dependencia responsable de normas

- i.** Identificar los requisitos normativos de leyes, regulaciones y cumplimientos contractuales aplicables al área de su competencia y coordinar con el ACUN para que se actualice el inventario. Los riesgos asociados deben ser evaluados por probabilidad e impacto.
- ii.** Revisar y ajustar con regularidad las normas internas y los contratos, de conformidad a las normas externas a las que están alineados.
- iii.** Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio de las normas de su competencia.
- iv.** Implementar la Política de cumplimiento normativo y regulatorio a las dependencias usuarias.
- v.** Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio, utilizando la metodología aprobada por el Órgano de Dirección.
- vi.** Establecer el plazo para implementar normas nuevas o cambios en normas existentes, así como los canales de comunicación y los requerimientos de capacitación a los usuarios finales.
- vii.** Evaluar regularmente los contratos y las normas internas, con el objeto de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios externos, para lo cual debe documentar los requerimientos de cumplimiento, determinar si el alineamiento de los contratos y la norma interna permite cumplir con lo establecido por las normas externas y en caso de duda debe consultar a la Dirección Jurídica.
- viii.** Remitir al menos anualmente al ACUN, las declaraciones de cumplimiento de los contratos con terceros, por parte de las dependencias que tengan responsabilidad como fiscalizadoras de contratos.
- ix.** La dependencia dueña de la norma elabora un plan anual de autoevaluaciones de cumplimiento normativo y regulatorio, dando

						Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal											
						Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio											
Actividad:						Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio											
Código:			ACUN-MREG-01			Versión:			03			Fecha:			Diciembre 2022		
Manual Regulatorio																	

prioridad a aquellas que tengan mayor nivel de criticidad impactando negativamente y en mayor medida al CFBPDC, tomando en consideración la plantilla denominada "Matriz de Criticidad". Al respecto, debe comunicar al ACUN en caso de que se detecten incumplimientos normativos.

- x. Elaborar planes de acción ante la identificación de incumplimientos normativos, que incluyan, plazo, responsable y acciones a realizar, de lo cual informará al ACUN.
- xi. Dar seguimiento a los planes de acción.
- xii. Evaluar periódicamente los procesos, sistemas y actividades de soporte y de negocio para asegurar el cumplimiento de la normativa.
- xiii. Aplicar pruebas para garantizar que los sistemas y los procesos cumplen con los requerimientos normativos.
- xiv. Determinar similitudes y causas del incumplimiento; si procede, debe mejorar los controles y medidas que garantizan el cumplimiento.
- xv. Informar al menos cada seis meses a la Jefatura del ACUN, del resultado de las evaluaciones realizadas, el análisis de patrones de fallo y proponer acciones de mejora para corregir las deficiencias en plazos razonables.
- xvi. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios.
- xvii. Mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- xviii. Clasificar las normas según el impacto que tendría para el CFBPDC un incumplimiento y establecer los controles para su mitigación.
- xix. Informar al ACUN de forma inmediata de cualquier incumplimiento o no conformidad que se identifique.
- xx. Revisar y actualizar la documentación que conforma el marco normativo interno del proceso bajo su cargo.

5.2.6 Roles y responsabilidades del ACUN

- i. Promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas, códigos y otras disposiciones internas.
- ii. Actuar como punto de contacto dentro de la entidad para las consultas del proceso de cumplimiento normativo y regulatorio de los miembros del personal.
- iii. Proporcionar orientación y capacitación al personal respecto a la importancia del cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas.
- iv. Brindar asesoramiento en materia de cumplimiento normativo y regulatorio.
- v. Recibir de manera trimestral de las Gerencias Generales del Banco Popular, sus Sociedades Anónimas y la Dirección Corporativa de Riesgos, los incumplimientos respecto a las regulaciones y normativa aplicables al CFBPDC, en el caso de las Auditorías Internas presentar de forma trimestral un resumen de los principales incumplimientos detectados en el desarrollo de su plan de trabajo.

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

- vi. Velar porque las dependencias responsables dispongan de mecanismos para valorar y gestionar el impacto de los requisitos legales y regulatorios relacionados con los contratos con terceros e incorporar la obligación del cumplimiento de estos.
- vii. Proporcionar informes por separado al Órgano de Dirección respecto a los resultados del SGC del CFBPDC y sobre cómo la organización administra su riesgo de cumplimiento.
- viii. Atender requerimientos que se realicen de parte de supervisores directamente al área.
- ix. Planificar el proceso para implementar la cultura de cumplimiento normativo y regulatorio.
- x. Proponer y mantener actualizada la normativa aplicable al SGC normativo y regulatorio.
- xi. Solicitar de manera periódica a la Dirección Jurídica, la información respecto a la normativa nueva que se identifique como aplicable al CFBPDC, así como los ajustes y/o cambios identificados en las regulaciones y normativa vigentes.
- xii. Disponer de un inventario actualizado de los requisitos de cumplimiento identificados por las Jefaturas responsables de las normas, así como los riesgos asociados según su evaluación (probabilidad x impacto). Con el fin de evaluar el riesgo residual de las obligaciones de cumplimiento, se podrán utilizar los resultados de la evaluación de las actividades de control realizadas por las Auditorías Internas, la Dirección Corporativa de Riesgo y las áreas de primera línea de defensa.
- xiii. Establecer un inventario actualizado de los requisitos legales y regulatorios asociados con los contratos con terceros, identificados por las Jefaturas responsables de las normas y determinar su impacto en las actividades del CFBPDC.
- xiv. Informar al Órgano de Dirección de acuerdo con lo siguiente:
 - Períodicamente: Debe remitir un informe trimestralmente al Comité Corporativo de Riesgos, para su posterior conocimiento por parte de la Junta Directiva Nacional y las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas.
 - Información crítica: Ante incumplimiento en normas de criticidad media o alta que se detecten en procesos de evaluación o la no presentación de información requerida por un Órgano de Control Externo, debe informarse inmediatamente al Comité Corporativo de Riesgo.
- xv. Establecer un plan de trabajo anual, el cual debe ser presentado para análisis y aprobación al Órgano de Dirección.
- xvi. Recibir de parte de las dependencias administradoras de contratos con terceros al menos anualmente declaraciones del cumplimiento de la norma que le aplica.
- xvii. Analizar y evaluar el desempeño del SGC normativo para identificar cualquier necesidad de acción correctiva.
- xviii. Dar seguimiento a los incumplimientos normativos que hayan sido detectados como resultado del monitoreo que realiza el área.
- xix. Realizar análisis de grupos completos de datos de forma regular para detectar patrones reiterados de fallos de cumplimiento.

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

- xx. Determinar similitudes y causas de incumplimientos, si procede, debe mejorar los controles y medidas que garantizan el cumplimiento.
- xxi. Actualizar el inventario y/o ajustar las obligaciones de desempeño, ante la identificación de nueva normativa o cambios en ella.
- xxii. Alinear el SGC con los objetivos de cumplimiento normativo y regulatorio.
- xxiii. Llevar a cabo la valoración de la exposición del riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio en coordinación con la Dirección Corporativa de Riesgo.
- xxiv. Asegurarse de que el SGC se revise en intervalos planificados.
- xxv. Facilitar cuando sea requerido a las Auditorías Internas del CFBPDC y la Dirección Corporativa de Riesgo, insumos para definir cuales actividades de control serán probadas por cada área y lo eleven a aprobación de la JDN.

6. Instrumentos aplicables a la función de cumplimiento normativo

6.1. Evaluación de riesgos de cumplimiento normativo y regulatorio

La evaluación de riesgos de cumplimiento normativo y regulatorio se realiza utilizando la metodología definida por la División de Riesgo Operativo.

El seguimiento de los planes de acción se ejecuta con las herramientas establecidas por esa dependencia (sistema OpRisk), de la cual se emite un reporte en Excel para la gestión del ACUN.

Adicionalmente, el ACUN participará de la identificación de riesgos de cumplimiento normativo y regulatorio en los talleres de riesgo que se lleven a cabo en las cinco empresas del Conglomerado.

6.2. Método para identificar y priorizar normas

La priorización de normas es una forma de evaluar la criticidad de los requisitos de cumplimiento establecidos en la normativa externa e interna.

6.2.1. Criticidad inherente (riesgo inherente)

El riesgo inherente se refiere al nivel de riesgo detectado producto de la evaluación inicial realizada. A continuación, se detallan los aspectos a considerar para su valoración:

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

6.2.1.1. Valoración de la criticidad de la norma

Una vez identificadas las obligaciones de cumplimiento, se evalúa cada una a estableciendo los siguientes aspectos:

- **Impacto económico:** Valor de pérdida por cada vez que se materializa o que se estima se materializará el incumplimiento.
- **Frecuencia de ocurrencia:** Número de veces que se materializa o que se estima se materializará el incumplimiento en una ventana de tiempo anual.
- **Número de años:** Número de años que se materializa o que se estima se materializará el incumplimiento.
- **Tipo de impacto dado el incumplimiento:** Impacto económico, impacto en reputación y otras consecuencias.
- **Potencialidad:** Permite definir el tipo de materialización de un incumplimiento, a saber:
 - o **Discreto:** incumplimiento cuyo número de años de ocurrencia es de 6 años o más, o bien que nunca se haya materializado.
 - o **Continuo:** incumplimiento en que su número de años de ocurrencia fuese 2, 3, 4 o 5 años.
 - o **Real:** incumplimiento en que su periodicidad de ocurrencia es anual.
- **Procesos:** Asignación del incumplimiento al proceso o actividad donde se identificó.

Para efectos del cálculo de impacto económico, se deberá consultar previamente la base histórica de eventos materializados que mantiene la División de Riesgo Operativo, así como los registros del proceso en análisis y datos contables. En caso de potenciales incumplimientos normativos y regulatorios, se calcula en valor presente el monto que corresponde a las multas, pagos de intereses, nuevas provisiones o estimaciones, indemnizaciones e ingresos dejados de percibir (lucro cesante), según la ley vinculada. Cabe indicar que para efecto del cálculo de frecuencia e incumplimiento potenciales se utilizará más el criterio experto.

6.2.1.2. Identificar las debilidades

Posterior a la clasificación de la criticidad de la norma, se deben identificar las debilidades que conllevarían a un incumplimiento normativo, considerando los siguientes aspectos:

- **Factor:** Causas primarias por las cuales se origina el incumplimiento.

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

- Descripción: Detalle de la debilidad del riesgo, la cual debe ser redactada de forma concreta y no genérica, debido a que, si después de la evaluación fuera necesario definir un plan de mitigación asociado a dicha debilidad, el mismo sea específico de forma que ataque la causa original.

Se debe justificar el análisis de los factores que se consideran para establecer el peso relativo de las debilidades relacionadas a cada riesgo.

6.2.1.3. Probabilidad de ocurrencia

Posterior a la evaluación realizada, se aplica el siguiente cálculo de la probabilidad:

A = Ventana de tiempo máximo: parámetro que se define con un máximo de 10 años.

B = Frecuencia: dato cuyo valor máximo sería de 365 veces al año.

C = Número de años: dato obtenido del responsable de la norma, cuyo valor máximo sería de 6 años.

D = Días de ejercicio: parámetro que se define en 365 días.


$$Probabilidad = \frac{A \left(\frac{B}{C} \right)}{A D}$$

Nótese que la fracción anterior esta expresada en días de forma tal que, al realizar el cálculo de esos componentes, se redondea a días completos.

Una vez obtenido el resultado anterior, la probabilidad se ubicará según los siguientes rangos:

Tabla No. 1:
Niveles de probabilidad

Probabilidad	Rango inferior	Rango superior	Equivalencia Inferior	Equivalencia Superior
Baja	0	0,000328767123288	Una vez cada 8 años o más	
Media Baja	0,000328767123288	0,001424657534247	Una vez cada 7 años	1 vez cada 2 años
Media	0,001424657534247	0,010958904109589	1 vez al año	4 veces al año

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio			
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio			
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha: Diciembre 2022
Manual Regulatorio				
Media Alta	0,010958904109589	0,054794520547946	5 veces al año	20 veces al año
Alta	0,054794520547946	1	Más de 20 veces al año	

6.2.1.4. Nivel de criticidad

Para determinar la criticidad se han definido los siguientes factores: a) impacto económico, b) impacto a reputación y c) otras consecuencias.

Tabla No. 2:
Escalas de valoración del nivel de criticidad

criterio	Tipo	Descripción	Valor
Nivel de criticidad (Riesgo inherente)	A	Impacto económico	75%
	B	Impacto a reputación	15%
	C	Otras consecuencias	10%

A) Impacto económico

Este factor mide el monto correspondiente al impacto económico como consecuencia del incumplimiento normativo y regulatorio (multas, pagos de intereses, nuevas provisiones o estimaciones, indemnizaciones, ingresos dejados de percibir (lucro cesante)). Este factor se mide de acuerdo con las siguientes escalas:

Tabla No. 3:
BPDC: Niveles de impacto de la criticidad de la norma en el Banco Popular

Impacto	Límite inferior	Límite superior	Valor	Ponderación
Bajo	\$0	\$3.000	20%	75%
Medio Bajo	\$3.000	\$30.000	40%	
Medio	\$30.000	\$300.000	60%	
Medio Alto	\$300.000	\$1.000.000	80%	
Alto	\$1.000.000	\$600.000.000	100%	

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

Tabla No. 4:
Popular Pensiones: Niveles de impacto de la criticidad de la norma en Popular Pensiones

Impacto	Límite inferior	Límite superior	Valor	Ponderación
Bajo	\$0	\$1.000	20%	75%
Medio Bajo	\$1.000	\$10.000	40%	
Medio	\$10.000	\$50.000	60%	
Medio Alto	\$50.000	\$500.000	80%	
Alto	\$500.000	\$28.000.000	100%	


Tabla No. 5:
Popular Seguros: niveles de impacto de la criticidad de la norma en Popular Seguros

Impacto	Límite inferior	Límite superior	Valor	Ponderación
Bajo	\$0	\$1.000	20%	75%
Medio Bajo	\$1.000	\$50.000	40%	
Medio	\$50.000	\$100.000	60%	
Medio Alto	\$100.000	\$150.000	80%	
Alto	\$150.000	\$17.000.000	100%	

Tabla No. 6:
Popular SAFI: niveles de impacto de la criticidad de la norma en Popular SAFI

Impacto	Límite inferior	Límite superior	Valor	Ponderación
Bajo	\$0	\$3.000	20%	75%
Medio Bajo	\$3.000	\$15.000	40%	
Medio	\$15.000	\$60.000	60%	
Medio Alto	\$60.000	\$300.000	80%	
Alto	\$300.000	\$15.000.000	100%	

Tabla No. 7:
Popular Valores: niveles de impacto de la criticidad de la norma en Popular Valores

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

Impacto	Límite inferior	Límite superior	Valor	Ponderación
Bajo	\$0	\$2.000	20%	75%
Medio Bajo	\$ 2.000	\$15.000	40%	
Medio	\$15.000	\$150.000	60%	
Medio Alto	\$150.000	\$600.000	80%	
Alto	\$600.000	\$60.000.000	100%	

B) Impacto a reputación

Este factor evalúa el impacto de un incumplimiento normativo a la reputación del CFBPDC, en función de si debe ser revelado como hecho relevante.

Tabla No. 8:
Escalas de valoración del impacto a reputación

Criterio	Tipo	Descripción	Valor	Ponderación
Impacto a reputación	A	Debe ser comunicado como un hecho relevante	100%	15%
	B	No debe ser comunicado como un hecho relevante y puede ser subsanado a lo interno de la organización.	0%	

C) Otras consecuencias

Significa que no existen sanciones tipificadas con impacto financiero o impacto en reputación.

Tabla No. 9:
Escalas de valoración de otras consecuencias

Criterio	Tipo	Descripción	Valor	Ponderación
Otras consecuencias	A	Genera otras consecuencias	100%	10%
	B	No genera otras consecuencias	0%	

Dependiendo de la escala seleccionada de cada factor, se totalizarán los valores, con lo cual se obtendrá una calificación final que ubicará la norma en un nivel de criticidad, tal como se detalla a continuación:

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

**Tabla No. 10:
Clasificación del nivel de criticidad**


Niveles de Criticidad Riesgos Inherentes	Nota Mínima	Nota Máxima
Bajo	1%	50%
Medio	51%	70%
Alto	75%	100%

6.2.1.5. Controles de los riesgos con nivel de tolerancia medio y superior

Un control es una medida o actividad que se realiza actualmente para reducir el riesgo inherente. Este incluye políticas, procesos, procedimientos, validaciones de sistemas, prácticas o acciones en definitiva que se realizan actualmente en la institución que están contribuyendo en la entidad para la disminución de probabilidad o impacto en el riesgo.

Con base en el mapeo de los controles que el dueño de la norma efectuó, se debe realizar la elección de los controles relevantes respecto a las obligaciones de cumplimiento ubicadas en el nivel de criticidad medio y alto; para lo cual se deberán documentar y valorar los siguientes aspectos relacionados al control para medir la eficacia y eficiencia:

- Control formal: nombre del control.
- Función del control: Descripción más amplia que indica qué hace el control o la forma que se realiza el control.
- Responsable de ejecución: Indica si existe un responsable de la ejecución del control, y si existiera indicar el nombre de encargado(s) de ejecutar dicho control.
- Periodicidad de ejecución establecida: Indica la frecuencia de ejecución del control.
- Tipo de control: Indica el objeto de aporte del control (preventivo, detectivo, correctivo).
- Documentación y actualización: Indica si la forma de aplicación del control se encuentra documentada y actualizada. Se debe de verificar evidencia.
- Cumplimiento de aplicación: se consultará la base de eventos de riesgo de cumplimiento normativo materializados.

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

- o **Cumple:** Para asignar esta calificación, se debe mostrar un excelente desempeño respecto al factor evaluado, de tal forma que se cumpla adecuadamente con el objetivo planteado.
 - o **Cumple parcialmente alto:** Esta calificación se asigna cuando muestra algunas deficiencias que pueden ser corregidas, pero en general el desempeño respecto al factor evaluado es satisfactorio.
 - o **Cumple parcialmente bajo:** Es la calificación que presenta un débil desempeño respecto al factor evaluado.
 - o **No Cumple:** Muestra un desempeño crítico respecto al factor evaluado; consecuentemente, no se puede asignar ninguna de las anteriores calificaciones.
- **Grado de Automatización:** Indica si la aplicación del control es automática, si el control es mixto (manual y automático), o si el control es manual. Esta variable se deberá utilizar cuando aplique.

Según los criterios anteriores, se determinará una calificación de la eficacia del control utilizando la sumatoria obtenida a través del criterio elegido según la siguiente tabla:

Tabla No. 10:
Criterios para la calificación de controles

Puntaje máximo	Criterio	Ponderación por criterio según respuesta	
10%	Responsable de ejecución asignado	Sí	100%
		No	0%
5%	Periodicidad de ejecución establecida	Si	100%
		No	0%
5%	Tipo de control	Preventivo	100%
		Detectivo	90%
		Correctivo	80%
10%	Documentación y actualización	Documentado y actualizado	100%
		Documentado y no actualizado	50%
		No documentado, ni actualizado	0%
65%	Cumplimiento de Aplicación	Cumple	100%
		Cumple parcialmente alto	75%
		Cumple parcialmente bajo	35%

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

Puntaje máximo	Criterio	Ponderación por criterio según respuesta	
		No Cumple	0%
5%	Grado de automatización	No aplica	100%
		Automático	100%
		Mixto	90%
		Manual	80%
100%	Total		

Según la calificación obtenida se clasifica en uno de los siguientes niveles de evaluación de los controles:

**Tabla No. 11:
Escala de evaluación de eficacia de controles**

Nivel evaluación	Escala de evaluación de controles
No cumple	0% - 70%
Cumple parcialmente	71%-90%
Cumple	91%-100%

En virtud del nivel situado de la evaluación que se realice al control, si se sitúa en el nivel denominado "Cumple" se da por aceptado el control.

Si por otro lado la evaluación del control lo ubica en nivel de evaluación del control como "Cumple parcialmente" o "No cumple", se deberán definir acciones de mejora en función de aportar al control o su aplicación como tal, según la brecha resultante.

6.2.1.6. Definición de planes de mitigación

La dependencia responsable de la norma debe definir las estrategias de respuesta para el tratamiento de las obligaciones de cumplimiento que se ubiquen en el nivel de criticidad media o alta.

El plan de mitigación debe de eficaz para lo cual debe contar con las siguientes características:

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

- **Específico:** el plan debe de abordar directamente la debilidad a la cual está respondiendo, por lo que se plantea de que el mismo debe ser en concreto e identificable.
- **Medible:** Se puede comprobar si se han alcanzado. El mismo debe poder medirse con facilidad.
- **Alcanzable:** El plan debe ser realista de forma de que se pueda lograr dentro de la institución.
- **Relevante:** No se trata de definir un plan por cumplir, sino más bien de que el mismo aporte grandemente en la mitigación de la debilidad y por consiguiente del riesgo.
- **Tiempo:** El plan debe tener un periodo de ejecución definido, por lo tanto, es una acción nueva por realizar, y no una actividad repetitiva, de forma de poder diferenciar un plan de mitigación de un control mitigador.

Los planes de mitigación por su contribución al riesgo pueden definirse como:

- **Progresivo:** Cuando el plan de mitigación reduce la exposición al riesgo conforme va registrando avances.
- **A término:** Cuando el plan de mitigación reduce la exposición al riesgo únicamente cuando ha sido finalizado (avance 100%).

Según su objeto de mitigación el plan puede ser:

- **Preventivo:** El plan permite prevenir la ocurrencia del riesgo.
- **Correctivo:** El plan permite corregir una debilidad para evitar la materialización del riesgo.
- **Detectivo:** El plan permite alertar la aparición de la debilidad, de tal manera que pueda evitarse oportunamente la materialización de un riesgo.

Cuando se definan planes de mitigación a mediano o largo plazo (mayor al plazo de un año) asociados a riesgos de nivel medio o superior, se deberá valorar la incorporación de medidas compensatorias o controles adicionales en el ínterin del plan de mitigación por parte de la dependencia responsable, en función de que el riesgo no quede al descubierto hasta que finalice el plan de mitigación a mediano o largo plazo.

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

6.2.2. Riesgo residual

El riesgo residual se refiere al nivel de riesgo actual producto de la mitigación de los planes concluidos a la fecha. Dichos planes de mitigación se convierten en controles implementados. En la evaluación inicial de un riesgo, el riesgo inherente y el riesgo residual tienen el mismo valor; conforme se avance en la ejecución de los planes de mitigación el nivel de exposición se reduce. El riesgo residual deberá seguir siendo gestionado por la dependencia responsable de la norma con el asesoramiento del ACUN cuando sea requerido.

6.3. Evaluación de cumplimiento

El monitoreo de normas e indicadores de cumplimiento normativo debe tener una nota del resultado con el propósito de definir una escala cuantitativa, para ello se utilizan los siguientes valores:

Variable	Descripción
Cumple	La entidad cuenta con el respaldo documental del cumplimiento de la obligación.
No cumple	La entidad no cuenta con el respaldo documental del cumplimiento de la obligación.

La calificación del monitoreo se obtiene aplicando la siguiente fórmula:

$$Z = \frac{X}{Y} * 100$$

X= Cantidad de ítems que cumplen.

Y= Cantidad de ítems monitoreados.

El resultado se multiplica por 100.

7. Indicadores

Respecto a los indicadores, referirse al Proceso MEA03 - Supervisar, Evaluar y Valorar la conformidad con los requerimientos externos (Cumplimiento normativo y regulatorio) (Proceso) disponible en el sitio [Sistema Gestión Aseguramiento de la Calidad](#).

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					

8. Mejora continua: Autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio

El SGC del Conglomerado se autoevalúa anualmente mediante el instrumento denominado "Autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio", el cual tiene como fin identificar el nivel de madurez de cumplimiento normativo del CFBPDC. Este instrumento se encuentra alineado con del Cuadro de Mando Integral, en apego al objetivo de consolidar un adecuado esquema de Gobernanza y Gestión del Conglomerado.

a) Calificación.

De acuerdo con la nota obtenida en la autoevaluación se identifican los siguientes tres niveles de madurez:


Nivel de madurez	Puntos alcanzados
Débil	Menor al 70%
Aceptable	Mayor o igual al 70% y menor al 90%
Experto	Mayor o igual a 90%

Se espera el siguiente comportamiento a nivel del CFBPDC, conforme se avance en la aplicación del instrumento:

Año	Nivel de Madurez	Nota
Año 2020	Año base	Año base
Setiembre 2021	Aceptable	Nota mínima del 70%
Setiembre 2022	Aceptable	Nota mínima del 80%
Setiembre 2023	Experto	Nota mínima de 90%

b) Variables de la herramienta de la autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio.

Variables de Autoevaluación de Cumplimiento Normativo	
1. Gestión del riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio.	7. Compromiso de la Alta Gerencia.
2. Documentación interna.	8. Funcionamiento del ACUN.
3. Formación y comunicación.	9. Incentivos.
4. Estructura confidencial de informes y proceso de investigación.	10. Mejora continua.
5. Gestión de proveedores.	11. Control en la primera línea.

	Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Actividad:	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio				
Código:	ACUN-MREG-01	Versión:	03	Fecha:	Diciembre 2022
Manual Regulatorio					
6. Compromiso del Órgano de Dirección.			12. Efectividad.		

9. Revisiones periódicas

Esta metodología debe ser revisada al menos cada dos años por parte del Área de Cumplimiento Normativo, con el propósito de que se ajuste a los cambios del entorno y será sujeta a las revisiones de la auditoría interna y externa u órgano de control que se considere pertinente.

10. Anexos

10.1 Documento Excel denominado Inventario de Normas



Inventario de normas.xlsx

10.2 Documento Excel denominado Matriz de Criticidad de Normas



Matriz de criticidad de normas.xlsx

10.3 Documento de Excel denominado Autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio.



Autoevaluación NMCNR.xlsx